

Adri Duivesteijn:
Wooncoöperaties
als sociaal
verdienmodel

Intermaris:
Maximaal digitaal:
uitdaging voor
klant én corporatie

Rob Steur: Slimmer
werken met lean
processen voor
maximale efficiency

Paul Huijsdens:
Klantdienstverlening
verhogen door te
stoppen met het KCC

CORPORATIEGIDS

BEDRIJFSVOERING, BOUW EN ONDERHOUD

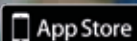
MAGAZINE

EDITIE BEDRIJFSVOERING, BOUW EN ONDERHOUD
8^e JAARGANG | NUMMER 3 | NOVEMBER 2017

De ultieme uitdaging

Pieter de Boer (Rochdale Onderhoud):

Balanceren tussen kosten en tevreden huurders



Dagelijks onderhoud: dé bepalende factor voor huurderstevredenheid!

MainPlus optimaliseert uw onderhoudsproces:

- Klantevredenheid 8.2
- First time fixed > 85%
- 24 x 7 beschikbaar voor intake én planning
- Uw ogen en oren achter de voordeur
- Structurele kostenverlaging
- Integratie met uw ERP-systeem
- Harde garanties

Meer weten?

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



Een gezonde balans:
de ultieme uitdaging
Pieter de Boer (Rochdale)

4



Resultaatgericht
onderhoud
Inge Veldhuis (Jsseldal Wonen)

24



Wooncoöperatie als
sociaal verdienmodel
Adri Duivesteyn

8



Klantdienstverlening
verhogen, KCC stoppen
Paul Huijsdens (Arcade Wonen)

28



Maximaal digitaal:
uitdaging voor klant
én corporatie Intermaris

18



Slimmer werken voor
maximale efficiency
Rob Steur (Gooi en Omstreken)

30

Flexibele woonruimte

Bij gebrek aan woonruimte is alles welkom. Dus ook flexibele woonruimte. In de corporatiesector betekent flexibel meestal: klein en tijdelijk. Ofwel, inschikken, niet zeuren en blij zijn dat je ergens (tijdelijk) kunt wonen.

Anders is dat voor de tiny house beweging in de particuliere sector. Om moverende redenen wordt daar naar hartenlust ontsuld en met veel genoeg een krappe woning bewoond. Het internet staat vol met idyllische plaatjes van tiny houses, waarvan de prijzen in veel gevallen overigens allerminst klein te noemen zijn.

Zien corporaties in klein wonen een oplossing voor het verdichten van steden en het kunnen bouwen van tijdelijke woningen op grond met een andere bestemming? Aan de bouwsector ligt het niet. Het aanbod kleine huizen is enorm.

De uitdaging zit hem vooral in de beschikbaarheid van tijdelijke bouwlocaties en welwillendheid van gemeenten.

Klein wonen vraagt van iedereen wat flexibiliteit.

Veel leesplezier!

Martin Barendregt en Paul Tuinte

- 12 Efficiency en regie in onderhoud met vaste verrekenprijzen
- 14 AR en VR verhogen kwaliteit contact met bewoners
- 22 Woonstichting Groninger Huis experimenteert met sensoren in proefwoning
- 34 Mes snijdt aan twee kanten bij digitalisering onderhoudsproces
- 36 Goed vastgoedbeheer verbindt heden en toekomst
- 38 Tiny housing: kans voor woningcorporaties?
- 42 Column: The future is flexible

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: Pieter de Boer, Rochdale Onderhoud

©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.



Pieter de Boer (Rochdale Onderhoud):
De ultieme uitdaging is een gezonde balans tussen kosten en tevreden huurders

Wat is de meerwaarde van een eigen dienst ten opzichte van externe aannemers? Hoe maak je de afweging tussen zelf doen en uitbesteden? We vroegen het aan Pieter de Boer, manager Dagelijks Onderhoud bij Rochdale. "Voor werk dat je marktconform kunt uitvoeren, biedt een eigen dienst meerwaarde." Een gesprek over de kunst van het balanceren tussen kosten en goede klantbeleving.

Pieter werkte eerder als bedrijfsleider voor een onderhoudsbedrijf en daarvoor bij Ymere in Haarlemmermeer. Sinds juni 2014 geeft hij leiding aan Rochdale Onderhoud, de onderhoudstak die met een team van circa zestig vaklieden het dagelijks onderhoud voor de bijna 40.000 woningen van de Amsterdamse corporatie uitvoert.

Kerntaak

Voor Pieter is het geen discussie of een eigen dienst een kerntaak is van woningcorporaties. "Een eigen dienst geeft een gezicht aan de organisatie. Dat ontbreekt weleens bij corporaties die alles uitbesteden. Een groot deel van mijn doelgroep heeft juist behoefte aan een aanspreekpunt bij en een bekend gezicht van Rochdale. De vakman heeft veel invloed op een positieve klantbeleving bij het afhandelen van reparatieverzoeken in de woning."

ABC-werk

Hij vervolgt: "Dat ik sta voor het hebben van een eigen onderhoudsdienst wil niet zeggen dat ik vind dat een eigen dienst alles moet uitvoeren. De kracht van een eigen dienst komt tot zijn recht als je onderscheid maakt in het werk dat je uitvoert. Wij kiezen er bewust voor om voornamelijk

werkzaamheden uit het onderhouds-ABC uit te voeren. ABC-werk kan ik concurrerend en marktconform uitvoeren, waardoor ik per definitie een voorsprong heb op de markt."

First time fix

"Bij onze eigen dienst gaat het om meer dan alleen het snel en efficiënt afhandelen van een werkbond," vervolgt Pieter. "Je kan een opdrachtbon wel snel uitvoeren - doen wat er op de bon staat - maar dat betekent nog niet dat de klant zich gehoord voelt. We sturen steeds meer op first time fix en dat onze medewerkers netjes en beleefd bij onze huurders over de vloer komen. We plannen bewust wat meer ruimte in voor het afhandelen van de klus, dit komt ten goede van de klantbeleving, first time fix en kwaliteit. Heeft de vakman die tijd niet nodig, is het zijn eigen verantwoordelijkheid om even met de planning te bellen of er nog een kleine klus bij kan."

Kosten versus klantbeleving

Volgens Pieter is balanceren tussen de normkosten per eenheid en de klantbeleving de essentie van het goed uitvoeren van dagelijks onderhoud. "Dagelijks onderhoud moet gewoon op orde zijn. Daar mag bij ons best wat meer scherpte in komen." Hij legt uit wat hij daarmee bedoelt: "Vroeger was de reactie 'we komen meteen' als een huurder een klacht meldde. Het was 'sociaal' om de huurders te ontzorgen. In ons huidige onderhouds ABC wijzen we huurders weer nadrukkelijk op de onderhoudsverplichting in de eigen woning. Dat vinden sommige medewerkers best lastig. 'We zijn toch een sociale verhuurder'? Maar een sociale verhuurder zijn is wat anders dan 'u vraagt, wij draaien'. Wat ik niet hoeft uit te geven aan dagelijks onderhoud, kan Rochdale aanwenden voor investeringen in sociale huurwoningen."

Zelf doen, uitbesteden of faciliteren

Pieter vervolgt: "Ten aanzien van dagelijks onderhoud vragen we ons voortdurend af wat we uitbesteden en wat we zelf doen. Badkamer- en keukenrenovaties, daar zijn marktpartijen veel beter in. Ook huurders steken steeds vaker zelf de handen uit de mouwen. Denk aan traphuisrenovaties of het opknappen van algemene ruimten. Als huurders zelf met ideeën komen faciliteren we dat graag, bijvoorbeeld door materialen beschikbaar te stellen. Ideeën worden besproken aan zogenaamde wijktafels, waar bewoners, de verhuurmakelaar, wijkbeheerder en gebiedsregisseur met elkaar in gesprek gaan. Aan de wijktafel hebben we veel mandaat en als het nodig is kunnen we uitzonderingen op de regel maken. Er is altijd een mogelijkheid om maatwerk te regelen."

Kosten versus tevredenheid

De grootste uitdaging op het gebied van dagelijks onderhoud is een gezonde balans tussen kosten en huurderstevredenheid, zegt Pieter. "We geloven in klantvriendelijkheid maar ook in zelfredzaamheid. Je kunt op een klantvriendelijke manier



XBIS, de nieuwe versie van BIS NOA die voldoet aan alle moderne webstandaarden.



“XBIS is eenvoudig, eigentijds en erg overzichtelijk”

NCCW
BETROUW UNIT4

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

NCCW biedt woningcorporaties met **XBIS** de nieuwste versie van BIS NOA, het ERP systeem dat samen met onze 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.

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/XBIS

zegen dat een huurder een probleem zelf moet oplossen. Kan of wil een huurder het niet zelf, dan is er de mogelijkheid om een onderhoudsabonnement af te sluiten.” Op de vraag hoe zelfredzaam huurders zijn, zegt Pieter: “Wij worden natuurlijk dagelijks geconfronteerd met de uitzonderingen – bij zelfredzame huurders zijn we niet nodig – maar huurders zijn vrij snel geneigd om van hun probleem jouw probleem te maken. Wij zeggen daar nu duidelijker nee tegen.”

Nieuwe technologieën

Bij het verleden loslaten hoort ook het omarmen van nieuwe technologieën. Rochdale Onderhoud implementeert op dit moment het planningssysteem Connect-It van ViaData. De vaklieden krijgen ook allemaal een smartphone waarmee ze hun werkzaamheden volledig digitaal kunnen ondersteunen. “Het plansysteem zal ons steeds meer mogelijkheden bieden om efficiënt en klantvriendelijk afspraken te maken met huurders. Het doel is om de vakmannen maximaal in te zetten achter de voordeur – zo weinig mogelijk op de weg – en om passende afspraken te maken met huurders, waarbij ze niet onnodig lang op de komst van de vakman hoeven te wachten.”

Op de vraag wat zijn visie is op het efficiënt aansturen van zijn vaklieden, zegt Pieter: “De Connect-It-software is een hulpmiddel dat de werkzaamheden van onze professionals optimaal moet ondersteunen. Een goede planning, een duidelijke bon, een voorspoedige afhandeling: het draagt allemaal bij aan tevreden klanten. Het aantal afgehandelde bonnen zegt mij niet zoveel. In één keer goed, een tevreden huurder en een goede terugkoppeling van onze zestig paar ogen en oren in de wijk vind ik minstens zo belangrijk. Daar zie ik veel potentieel.”

Allrounders

De automatiseringsoperatie is één van de manieren om het potentieel van een optimaal dagelijks onderhoudsproces te benutten. “Een andere manier is ervoor zorgen dat we over allrounders beschikken die breed inzetbaar zijn,” vult Pieter aan. “We hebben een Klanten Contact Centrum (KCC) die de intake van reparatieverzoeken doet. De medewerkers werken met een script, maar de kans op een mismatch blijft altijd bestaan. Dan is het fijn dat een allrounder altijd kan anticiperen op een situatie die net even anders is dan wat op de digitale werkbond staat. Ook met andere technieken proberen we dit te ondervangen, bijvoorbeeld door huurders zelf online of met hun smartphone een reparatieverzoek met foto in te laten plannen. Een afbeelding bij een vage klacht werkt vaak heel verhelderend.”

Data analyseren

Met een team allrounders, efficiënt ingepland en voorzien van digitale hulpmiddelen en alle benodigde materialen, moet volgens Pieter 90 tot 95 procent van de reparatieverzoeken



Een eigen dienst geeft een gezicht aan de organisatie. Dat ontbreekt wel eens bij corporaties die alles uitbesteden.

in één keer goed kunnen worden afgehandeld. Data die onder meer door de vaklieden geproduceerd worden, kunnen worden gebruikt om toekomstig onderhoud te voorspellen. “Onze nieuwe ERP-systeem Tobias AX biedt ons de gelegenheid om onderhoudsdata grondig te analyseren en waar nodig preventief onderhoud uit te voeren. Ook andere bouw-elementen, zoals cv-ketels, worden steeds slimmer. Huurders hoeven niet meer te bellen voor onderhoud, dat doet de ketel zelf wel. Op dit moment gebruiken we Big Data nog onvoldoende, de kansen liggen er om er meer mee te doen. Dat alle corporatiewoningen digitaal worden, gaat mij nu nog te ver maar dat onderhoud en IT steeds meer met elkaar verweven raken is een feit.” ■



Adri Duivesteijn:

Wooncoöperatie als sociaal verdienmodel voor woningcorporaties

Zelfbouw en zelfbeheer lijkt in de particuliere sector gestaag van de grond te komen, maar hoe staat het ermee in de corporatiesector? CorporatieGids Magazine vroeg het aan oud PvdA-politicus **Adri Duivesteijn**, voorvechter van zelfbeheer door burgers. "Wooncoöperaties kunnen het nieuwe sociale verdienmodel zijn van woningcorporaties."

Adri Duivesteijn. Als een Don Quichot bevocht hij in 2013 de woonplannen van Stef Blok in de Eerste Kamer. Veel corporaties zagen in de 'controversiële politicus' de laatste strohalm in de strijd tegen de 1,7 miljard verhuurderheffing. Met zijn alles bepalende stem 'voor' werd het woonakkoord en de heffing een feit. Wie de opvattingen van Duivesteijn over de woningmarkt nader beschouwt, ziet dat hij consistent blijft aan zijn eerder geformuleerde gedachtegoed over het woonstelsel. "De politiek is niet meer automatisch de beschermengel van woningcorporaties."

Strijd

Het interview met de oud PvdA-politicus vindt plaats op de dag dat partijgenoot Eberhard van der Laan de strijd tegen longkanker definitief heeft verloren. "Hij kon zo verschrikkelijk hardnekkig roken," blikt Adri terug, "Ik had hem zoveel meer tijd gegund". Het verdrietige nieuws brengt het gesprek ook even op de strijd die Adri zelf tegen de ziekte prostaatkanker levert. "Het gaat, ik tel mijn zegeningen, maar je weet dat ze de kern van de ziekte niet meer kunnen wegnemen, hoogstens vertragen. Ik heb altijd hard gewerkt en veel gedaan waar ik tevreden over kan zijn. Voor zover je over een voordeel kunt spreken overkwam het mij aan het einde van mijn carrière."

Markante momenten

En die carrière heeft vele markante momenten gekend. Voor de corporatiesector is dat waarschijnlijk zijn destijds allesbeslissende stem voor het woonakkoord. "Je moet echt het debat hebben gevolgd om te begrijpen wat ik heb gedaan," zegt hij daarover. "Mijn eigen partij heeft zich destijds met het regeerakkoord in een onbegrijpelijke positie laten manoeuvreren. Ik heb principieel geen problemen met de verhuurderheffing – woningcorporaties zijn ongelofelijk vermogend – maar wel dat de 1,7 miljard niet ten goede is gekomen aan de sociale woonvoorraad. Dit was de kans geweest voor een 'nationaal fonds voor het wonen' waardoor de solidariteit binnen ons woonstelsel echt fundamenteel zou zijn geregeld. Nu werd het een platte belastingmaatregel. Dom, vooral van onze onderhandelaars ten tijde van het regeerakkoord."

Bewoners

Adri vervolgt: "In de Eerste Kamer heb ik vastgehouden aan de eerdere PvdA-stellingname, één die ik onder andere al in 1996 liet optekenen in het jaarverslag van het toenmalige Patrimonium Amsterdam: bevrijd de sociale woningvoorraad van het statische karakter

en betrek de bewoners fundamenteel bij het woningbeheer. We moeten niet fuseren naar 400, 300 of 200 grote corporaties maar juist groeien naar 10.000 woningcorporaties, of beter gezegd: wooncoöperaties. Ga terug naar de oorsprong en geef het woningbeheer aan de bewoners."

Medezeggenschap

Hij vervolgt: "Ik kom uit de zeventiger jaren waar bouwen voor de buurt het credo was en betaalbaarheid, toegankelijkheid en medezeggenschap het uitgangspunt. Wat er fout is gegaan is dat er volledig is vertrouwd op het idealisme van het middenveld. Corporaties zijn na de bruterij meer en meer vastgoedbedrijven geworden en meten zich te vaak met de commerciële woningmarkt. Dankzij de huurtoeslag is de betaalbaarheid en toegankelijkheid van de woningvoorraad nog redelijk op orde, maar de positie en de zeggenschap van de huurder is weinig verheffend. Natuurlijk is er 'overleg' tussen huurders en verhuurders, maar dat is overleg van afhankelijke mensen met een professioneel en sterk geïnstitutionaliseerd middenveld. In het beheer spelen ze nauwelijks een rol."

Institutionele verwaarlozing

Op de vraag wat er moet veranderen, zegt Adri: "Beschouw de burger als volwassene, als producent en faciliteer ze bij zelfbeheer. Wanneer je een deel van je voorraad laat beheren door burgers, leidt dat tot een ander sociaal klimaat. In de Schilderswijk in Den Haag is het grootste deel van de woningvoorraad bezit van Staedion, HaagWonen en Vestia. De woningen zien er op zich redelijk uit, maar het 'is' van niemand. Ik noem dat institutionele verwaarlozing, niemand voelt zich verantwoordelijk voor een verbijzondering van het beheer. Het zou een zegen zijn als burgers daar meer zeggenschap over krijgen, maar corporaties moeten het zelf ook willen. Waar burgers het niet kunnen of willen, kunnen woningcorporaties dienstverlenend zijn."

Ik Bouw Betaalbaar

"In Almere (Adri was er van 2006-2013 wethouder Ruimtelijke Ordening en Wonen, red.) hebben we met Ik Bouw Betaalbaar in Almere (IbbA) – een samenwerking met onder meer De Key en Ymere – bewezen dat burgers uit de doelgroep wel degelijk voor zichzelf kunnen zorgdragen. Daar hebben inmiddels 600 huishoudens die in aanmerking komen voor huurtoeslag zelf hun eigen huis gebouwd. Het fascinerende is dat wij daar met een financieringssysteem, dat niet gebaseerd is op het verstrekken van subsidies, het de mensen mogelijk maken betaalbaar te wonen. Bovendien voorziet het financieringssysteem van IbbA erin dat je meer betaalt als je meer verdient. Dus ook het scheefwonen komt hierin niet meer voor. Als wij al in 2008 hebben aangetoond dat burgers zelfvoorzienend kunnen zijn, is het toch raar dat we burgers anno 2017 nog steeds afhankelijk houden?"



>>



**Adviesbureau voor
concrete resultaten** in bedrijfsvoering

Ketenintegratie onderhoud. Ervaring telt!

AvW2 is specialist in **bedrijfsvoering** voor woningcorporaties. We zorgen, samen met u, voor verbetering en resultaten.

Denken en Doen

We **sparren** met u over het **onderhoudsproces** en de samenwerking met **ketenpartners**. Niet in algemeenheden of hoe het "eigenlijk" zou moeten. **We** kijken samen wat er **nodig** is en **wat er kan** en vertalen dit in **actie en resultaat**.

Rob Steur, manager vastgoed Het Gooi en Omstreken: "Het LEAN maken van je processen betekent niet dat je harder moet werken, maar juist slimmer en gecontroleerder te werk gaat. Door met AvW2 de 'puntjes op de i' te zetten, kunnen wij nog veel aan efficiency winnen."

Ervaren

AvW2 heeft ervaren adviseurs, **gepakt en gemazeld**. We adviseren en ondersteunen. **We leggen verbanden** tussen processen, sturing, systemen en mensen 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."



In essentie gaat het erom dat je als gemeenten en corporatie de – politieke – keus voor de burger maakt.

Kies voor de burger

"In essentie gaat het erom dat je als gemeenten en corporaties de - politieke - keus voor de burger maakt," vervolgt Adri. "Als wethouder van Almere zei ik: wij hebben zeggenschap over de grond en dus geven we de burger voorrang. Die burgers bleken daar massaal voor in te zijn. Inmiddels hebben al een paar duizend huishoudens in Almere hun eigen huis gebouwd. In de rest van Nederland is veel grond in handen van en projectontwikkelaars, aannemers en woningcorporaties. Daarmee is het bouwen door professionals gemonopoliseerd en is de burger in die situatie nog slechts consument. Hij of zij mag in de rij staan voor een standaardwoning in een wijk, waarin hoogstens sprake is van een kunstmatige diversiteit. Kijk naar de wijken waar mensen woonproducent zijn en zie de enorme verschillen in kwaliteit en diversiteit. Burgers zijn gefaciliteerd, maar hebben het helemaal zelf gedaan. Goed voor de woonbeleving van de burger en goed voor de kwaliteit van de stad."

Voet tussen de deur

Adri is er trots op dat hij de wooncoöperatie in de nieuwe woningwet heeft gekregen. "De wooncoöperatie is de voet

tussen de deur. Het legitimeert burgers om zelfbeheer binnen een sociaal woonstelsel naar zich toe te trekken en daarin een eigen positie te creëren. Voor Nederland is dat nog steeds nieuw maar in Duitsland en de Scandinavische landen is dat een volstrekte vanzelfsprekendheid. Ik zie nu gelukkig in Nederland bewoners allerlei zelfbouw- en zelfbeheerinitiatieven ontstaan. In navolging van Almere wordt in Den Haag en Amsterdam al bouwgrond specifiek toegewezen aan wooncoöperaties. En steeds vaker komen bewoners in verzet tegen dubieuze sloopplannen en vormen zij wooncoöperaties. Het positieve is dat het echt weer een beweging van onderop is waarin de bewoner woonproducent wordt."

Het wij zorgen voor u-gevoel

Op de vraag wat woningcorporaties kunnen doen om zelfbeheer te stimuleren, zegt Adri: "Laat het 'wij zorgen voor u-gevoel' los. Niet eenvoudig, want dat gevoel zit heel diep in de sector. In Nederland hebben we een woningstelsel ingericht waar lage inkomens permanent afhankelijk zijn gemaakt. Ze mogen in de rij staan voor een woning met huurtoeslag. We hebben ongeveer 2,1 miljoen sociale huurwoningen, terwijl de echte doelgroep 'slechts' één miljoen huurders groot is. Maar zelfs in die doelgroep zijn er veel burgers prima in staat om zelfstandig te handelen. Geef ze de keuze, wil je voor jezelf zorgen of verzorgd worden? Het faciliteren van wooncoöperaties zou een sociaal verdienmodel van woningcorporaties kunnen zijn. In plaats van individueel woningen uit te ponden zouden corporaties kunnen kiezen voor de overdracht aan wooncoöperaties. Financieel is dat zeker niet onaantrekkelijker maar in sociale termen is er een groot rendement."

Politieke toekomst

Adri hoopt dat de woningmarkt in de toekomst minder van bovenaf wordt georganiseerd. "De sociaal- en christendemocraten hebben altijd het 'wij verzorgen u' principe gebezigd. Daar heeft de sociale huursector ook haar identiteit aan ontleend. De liberalen roepen 'laat het 'verzorgen' van de burger aan de markt over'. In dat schisma zijn steeds meer instituten in het woon- en zorgdomein naar de kant van de markt geschoven. Als het middenveld het marktdenken als leidraad voor haar handelen gaat nemen, is dat desastreuus voor de sociale samenhang in onze samenleving. Als alles commercieel wordt, wordt het publiek domein heel smal. Als ik me beperk tot het domein wonen, is het de uitdaging voor de nieuwe coalitie om tussen het markt- en verzorgingsstaat denken in een woonbeleid te creëren waarin de burger centraal staat. Dit is het moment om het centraal inrichten van de samenleving te kantelen en burgers, die daarvoor open staan, het heft in eigen handen te geven binnen het kader van een sociaal woon- en zorgstelsel. Daarin is plaats voor zowel corporaties als wooncoöperaties." ■

Wim Zwartkruis (Vestwal):

Efficiency en regie in onderhoud met vaste verrekenprijzen

Efficiency in onderhoud is voor veel woningcorporaties een belangrijk streven. Hoe bereikt men dit doel, en welke rol is daarbij weggelegd voor ICT, BIM en vaste verrekenprijzen in het onderhoudsproces? Wij spraken daarover met **Wim Zwartkruis**, directeur bij **Vestwal**: "Onderhoud wordt pas echt efficiënt wanneer je gebruik maakt van een benchmark en een vaste prijs voor alle opdrachten."

Wat is volgens jullie de grootste trend omtrent dagelijks onderhoud?

Verschillende welbekende trends die wij zien zijn bijvoorbeeld het meer uitbesteden van onderhoud en de afname of het verdwijnen van de eigen dienst, het automatiseren van het onderhoudsproces en de groei van portalen waar huurders online reparatieverzoeken kunnen indienen. Daarnaast kiezen corporaties er steeds vaker voor om met minder aannemers te werken - sommige corporaties zijn van driehonderd losse partijen naar vier hoofdaannemers gegaan, die nu op hun beurt verantwoordelijk zijn voor de onderaannemers - en gaan met hen ook een langduriger contract aan. Daarbij wordt eigenlijk gekozen voor een 'abonnement' op onderhoud, waarbij de aannemer voor de levensduur van een woning verantwoordelijk is voor het onderhoud.

Ook zien wij dat planmatig onderhoud vaker onder de noemer van dagelijks- of mutatieonderhoud wordt geplaatst. Je kunt bij een complex van zestig woningen beslissen alle badkamers op hetzelfde moment te renoveren, maar steeds meer wacht de corporatie op 'gepiep' van de huurder. Pas wanneer zij hierom vragen, wordt het uitgevoerd. Dit maakt het plannen van onderhoud minder makkelijk en voorspelbaar, maar is budgettair gezien zeer interessant. Mensen blijken sommige onderdelen van hun huis namelijk niet te willen renoveren, maar laten liever alles bij het oude.

Jullie 'slogan' is efficiency in onderhoud, wat verstaan jullie daaronder?

Onderhoud is in de kern een logistiek vraagstuk: hoe richt je het proces van reparatieverzoek tot betaling aan de aannemer zo efficiënt mogelijk in. Dit moet met hoge kwaliteit en tegen een zo laag mogelijke prijs gebeuren. Voor de kwaliteit is klanttevredenheid een belangrijke indicator, en dit wordt onder andere beïnvloed door de termijn tussen melding en oplossing van het probleem en de mogelijkheid zelf onderhoudsmomenten in te plannen.

Wordt onderhoud in de corporatiesector efficiënt aangepakt?

Wij vinden de eerdergenoemde trends een goede beweging in de sector. Maar er valt in onze optiek nog veel terrein te winnen. Het verminderen van het aantal partijen waarmee een corporatie zaken doet of het online in kunnen dienen van een reparatieverzoek zijn goede trends waarbij corporaties aan de ene kant kunnen besparen op kosten, terwijl aan de andere kant de huurderstevredenheid wordt verhoogd.

Wat is jullie propositie in de sector?

Wij leveren een standaard, web-based prijzenboek voor dagelijks- en mutatieonderhoud. Dit koppelt met verschillende toonaangevende ERP-systemen uit de sector en stelt corporaties beter in staat te sturen op onderhoud. Met een prijzenboek weet de corporatie precies hoeveel tijd een bepaalde reparatie duurt, welk materiaal daarvoor nodig is en wat de

totale prijs is. Dit kan vervolgens gebruikt worden als benchmark waartegen opdrachten kunnen worden gespiegeld met als uiteindelijk doel: efficiency in onderhoud.

Wat is jullie visie op ketensamenwerking?

Voor efficiënt onderhoud is ketensamenwerking anno 2017 onmisbaar. Wij merken dat steeds meer corporaties dat onderschrijven, want ze praten niet langer over 'aannemers' maar 'ketenpartners'. Goede ketensamenwerking begint volgens ons bij automatisering. Een primair systeem is de eerste stap, maar wij geloven daarnaast in de rol voor een vaste verrekenprijs bij ketensamenwerking. Nu worden aannemers nog vaak naar locatie gestuurd om te constateren wat het probleem is. Daarmee krijgen ze veel regie. Als het plaatsen van een nieuw dakraam namelijk vier uur kost en geen zes, zijn dat twee extra uren die uiteindelijk worden gerekend. Zo verliezen de corporaties hun elders geboekte efficiencywinst in onderhoud.



Hoe ziet toekomstig onderhoud bij woningcorporaties er volgens jullie uit?

Bij maximale efficiency in onderhoud zien wij een portaal waarin je virtueel door je huis loopt, simpelweg omdat beeld meer zegt dan duizend woorden. Wanneer je je eigen huis op een scherm ziet, kun je beter aangeven wat het probleem is. Bij een lekkende kraan klik je bijvoorbeeld direct op de doucheruimte, waardoor de corporatie en aannemer direct zien welk type kraan dit is. Dit kan gecombineerd worden met bijvoorbeeld de leeftijd van het onderdeel in kwestie, waardoor betere beslissingen kunnen worden genomen. Omdat direct duidelijk is wat het probleem is, kan de juiste oplossing ook meteen worden gekozen. Een first-time-fix wordt zo ook veel makkelijker haalbaar. BIM is wat dat betreft dus essentieel. En ja, het opnemen van je bezit in BIM is wellicht een grote investering. Maar zodra dit eenmaal goed werkt verdien je het in efficiency en klanttevredenheid snel terug. ■

Virtueel woningen bezichtigen en alvast je badkamer uitproberen:

Van Wijnen: AR en VR verhogen kwaliteit contact met bewoners

Als huurder met een virtual reality bril in korte tijd meerdere woningen bezichtigen. Of via augmented reality nieuwe onderdelen voor je badkamer selecteren en virtueel direct monteren en uitproberen. De mogelijkheden van VR en AR zijn voor corporaties dichterbij dan ooit, maar hoe ziet die digitale wereld er nou precies uit? Wij spraken met **Léon Leeraar**, BIM-regisseur bij **Van Wijnen**, over de virtuele toekomst van woningcorporaties: "Met AR en VR kunnen verwachtingen beter worden gemanaged en besluitvorming worden versneld."

Van Wijnen is bij velen bekend als bouw- en projectontwikkelaar, maar dat betekent niet dat het bedrijf zich alleen richt op 'de stenen'. Léon: "Wij maken het bouwen van een woning zelfs ondergeschikt, en stellen klanttevredenheid boven alles. Wij merkten een aantal jaar geleden dat bij het opleveren van woningen de verwachtingen van de klanten niet altijd overeen kwamen met het resultaat. De gang was bijvoorbeeld te smal of de deur of het raam zat net op de verkeerde plek. Wij hebben daarom nagedacht over hoe wij dit proces anders kunnen inrichten. Virtual en augmented reality bleken daarin een mooi hulpmiddel te zijn."

Zwols stadhuis

Virtual reality wordt al vroeg in het proces meegenomen, legt Léon uit. "Dit kan bij nieuwbouw van gebouwen zijn, maar ook bij renovaties. Bij de verbouwing van het stadhuis in Zwolle hebben wij dit bijvoorbeeld ingezet door men de pantry en lockerruimte te laten beleven in VR. Door dit vervolgens ook 'speelbaar' te maken - lades konden geopend worden en men kon rondlopen door de ruimte - maak je de nieuwe ruimte voelbaarder."

"Augmented reality kan daarentegen weer worden gebruikt om het resultaat met meerdere mensen tegelijkertijd te delen. Met de AR-kit van Apple kan een virtueel model van een huis of woningblok op een tafel worden geprojecteerd. Bij ons vervangt dit onder andere de plattegrond: in 3D komt het nu eenmaal een stuk duidelijker over dan in 2D, en we hebben allemaal dezelfde beleving."

Managen van verwachtingen

Het grote voordeel van de virtuele toepassingen zijn een betere beleving bij potentiële huurders en de corporatie zelf. "Bij bijvoorbeeld renovatieprojecten kunnen verwachtingen beter worden gemanaged en wordt besluitvorming daardoor versneld. Huurders kunnen bijvoorbeeld met AR-maquettes

hun toekomstige huurhuis bestuderen, en hierdoor sneller en beter een keuze maken. Daarbij is het belangrijk te melden dat AR en VR niet inherent zijn aan dure headsets en nog duurdere hardware. Met een 360 graden camera kun je een kamer vastleggen en in ieder geval een VR-indruk geven. Het gebruiken van augmented reality hoeft ook niet per se met een dure headset of bril, maar kan ook via mobiele devices als een tablet of smartphone. Wij willen dit in de toekomst gebruiken om bijvoorbeeld leidingen weer te geven in een woning, zonder daarvoor de vloer open te hoeven breken."

Virtuele badkamertegels

Van Wijnen is inmiddels met verschillende woningcorporaties in gesprek over de mogelijkheden van virtual en augmented reality. Een daarvan is het Friese Elkien. "We kijken met corporaties bijvoorbeeld naar de eerdergenoemde mogelijkheid om huurders thuis al door woningen heen te laten lopen, maar willen VR ook gebruiken voor mutatieonderhoud. Met bijvoorbeeld een 360 graden camera kunnen vertrekkende huurders hun ruimtes vastleggen voordat ze vertrekken. Het gaat dan niet om een krasje op een deurklink, maar om grote schade wat op die foto's goed zichtbaar is. Onderhoud kan hierdoor beter worden ingepland, en dit scheelt weer veel fysiek contact. Diezelfde foto's kunnen vervolgens ook – met goedkeuring van de huurder – aan potentiële nieuwe huurders worden getoond, zodat ze in het huis kunnen staan en kijken of hun nieuwe huurhuis echt wat voor hen is."

"Met augmented reality kijken wij bij woningcorporaties onder andere naar mogelijkheden rondom renovatie. Bij bijvoorbeeld een nieuwe badkamer kan dit worden gebruikt om de tegels te selecteren. Met AR kunnen die op een camerabeeld worden geplakt, zodat de huurder direct kan zien of hen dit wat lijkt waardoor ze sneller en beter beslissingen kunnen nemen, en de tevredenheid wordt vergroot."



^ Het speelbaar en voelbaar maken van ruimtes in virtual reality



^ Het projecteren van een woningblok via augmented reality

SmartInduction: koken op slechts één elektriciteitsgroep.



SmartInduction: dé oplossing voor gasloos koken.

Veel corporaties willen de woningvoorraad in 2030 al gasloos hebben. In 2050 is dit zelfs verplicht voor alle Nederlandse woningen. Bosch biedt hierin dé oplossing met SmartInduction. Deze unieke kookplaat sluit je eenvoudig aan op slechts één elektriciteitsgroep (230 Volt). Hierdoor heb je géén onnodige verbouwingen in de meterkast meer nodig. De kookplaat is bovendien eenvoudig in of op te bouwen en heeft alle voordelen die inductie biedt. Zo kun je middels een relatief lage investering de woning eenvoudig gasloos maken.

Voor meer informatie, neem contact op met onze verkoop binnendienst via 088 424 4430
Bosch Inspiratiecenter, inspiratiehuis 20 | 20, Taurusavenue 36,
2132 LS, Hoofddorp.

www.bosch-home.nl/projecten



Fysiek contact

De grootste kansen voor woningcorporaties omtrent VR en AR liggen volgens Léon rondom fysiek contact. "Niet alleen kan dat door deze technologieën worden verminderd, de kwaliteit van het contact dat plaatsvindt zal hierdoor worden verhoogd." De BIM-regisseur doelt hiermee onder andere op creëren van meer begrip. "Je kunt bijvoorbeeld bij een renovatie in de straat direct via augmented reality laten zien hoe het eindresultaat eruit zal zien door de nieuwe gevels over de bestaande woningen te projecteren. Dat werkt een stuk beter dan het uitleggen in een brief of een 2D beeld."

BIM

Om gebruik te kunnen maken van VR- en AR- headsets, is het gebruik van BIM essentieel. BIM is een bouwverkinformatie-model, een digitaal model van een bestaande of geplande constructie, opgebouwd uit objecten waaraan informatie is gekoppeld. "Je hebt 3D-modellen van woningen nodig om die als model te gebruiken in augmented en virtual reality. Wij gebruiken zelf al jaren BIM, en zien dat het converteren van modellen naar VR en AR snel te doen is. Daarnaast voedt de data uit BIM je simulatie. Bijvoorbeeld de geometrische afbeeldingen van een gevel tijdens een renovatietraject dat je in AR wilt weergeven. De stap van 'niets' naar BIM is daarbij groter dan van BIM naar VR en AR."

"Maar," gaat Léon verder, "als het goed inrichten van BIM voor een corporatie nog niet mogelijk is of niet de prioriteit heeft, kan het ook anders worden aangepakt. Door bijvoorbeeld de eerdergenoemde 360-graden camera's te gebruiken, kunnen corporaties alvast stappen zetten in bijvoorbeeld het mutatie-onderhoud en zelfs daarmee al kosten besparen."

Toekomst

Nieuwe technologieën als virtual en augmented reality kunnen worden aangegrepen om goed na te denken over wat corporaties écht aan hun bewoners willen bieden, zegt Léon. "Hoe kan het contact met hen efficiënter? Is er inderdaad zoveel echt fysiek contact nodig en hoe kan ik de verwachtingen van mijn normale en potentiële huurders beter managen? VR en AR kunnen daarin een grote rol spelen. En daarbij: de toekomst is een stuk dichterbij en makkelijker te implementeren dan de meeste mensen beseffen." ■



Jeroen Duvergé

Woningcorporatie Elkien uit Heerenveen verkent samen met Van Wijnen de mogelijkheden rondom virtuele woning-bezichtigingen. Strategisch Innovatiemanager Jeroen Duvergé: "We willen experimenteren en ervaring opdoen. De waarde van VR en AR wordt steeds duidelijker. Het is een communicatiemiddel en feit is dat, om informatie over te brengen én te ontvangen, het visualiseren van content vele malen krachtiger is dan tekst en het gesproken woord. VR en AR voegt een beleving toe en met deze technologie zijn we veel beter in staat om elkaars leefwerelden en perspectieven te begrijpen."

"Virtual en augmented reality kunnen helpen door ondersteuning te bieden in onze processen met onze huurders en ketenpartners, en ook bij onze interne processen. Het meest voor de hand liggende voorbeeld is een virtuele woning-bezichtiging, maar er zouden ook kansen kunnen liggen in het mutatie-, reparatie- of inspectieproces. En waarschijnlijk is dit nog het laaghangende fruit."

"In eerste instantie zal vooral de aanvullende dienstverlening hiermee worden ondersteund. Maar ik voorziet dat op langere termijn VR en AR – en ook Mixed Reality – een integraal onderdeel zullen worden van een heleboel bestaande processen en de belangrijkste 'drager' van onze communicatie zal zijn, voor ons als mens dus ook als organisatie. Het is geen kwestie 'of' VR en AR breed hun intrede gaan doen, maar 'wanneer'. Hierbij zit de uitdaging met name in hoe je het bestaande systeem kunt transformeren en ontvankelijk kunt maken."

Zie je VR/AR als gadget of als een belangrijk communicatiemiddel in de toekomst? Durf je er zo naar te kijken?

"Wat helpt is een probleem dat groot genoeg is om in actie te komen, net als een gezamenlijke waarheid voordat je stap voor stap een transformatie kunt beginnen. Elke organisatie krijgt hiermee te maken. En, geen enkel bedrijf of klant zit te wachten op een 'paarse krokodil met een VR-bril'."



Gebruikmaken van augmented reality om leidingen zichtbaar te maken zonder beton open te breken

Intermaris:

Maximaal digitaal: uitdaging voor klant én corporatie

Maximaal Digitaal. Dat is de ambitie die **Intermaris** zichzelf in 2014 ten doel stelde. Hoe digitaal is de corporatie uit Hoorn inmiddels? Hebben de ambities de grenzen van het maximum al bereikt? "Maximaal digitaal is een grens die telkens weer wat opschuift," zeggen **Judith Korse**, directeur Financiën en Bedrijfsvoering en **Robert van Linden**, van het Bedrijfsbureau Service & Onderhoud. Een gesprek over voortschrijdende technologieën, digitalisering en de invloed ervan op cultuur en DNA van een organisatie.

De ICT-leverancier van Intermaris meldde in 2014 dat haar ERP-systeem end of life was. "In plaats van direct een pakketselectie op te starten, kozen we ervoor om het pakket nog twee jaar te gebruiken en breder naar de ambitie van onze organisatie te kijken," begint Judith het gesprek. "Waar willen we naartoe en wat hebben we dan nodig? Samen met HC&H Consultants hebben we een nieuwe Informatisering & Automatisering strategie geformuleerd en deze in speerpunten uitgewerkt. De strategie en het programma om het ten uitvoer te brengen hebben we Maximaal Digitaal genoemd, gelijk aan onze ambitie."

Digitaal klantcontact

Een van de speerpunten in het programma was het optimaliseren en digitaliseren van processen en klantcontact. "Digitaal klantcontact begint nu gewoon te worden maar in 2014 was dat nog best nieuw. Als ik zie wat er sindsdien is gebeurd constateer ik dat er best veel tijd nodig is om maximaal digitaal te worden," zegt Judith met gevoel voor zelfreflectie. "Planvorming is één, maar de organisatorische en technische voorwaarden creëren is twee. Als organisatie zijn we op dit moment nog niet volledig toegerust op digitaal klantcontact. Tot oktober van dit jaar waren we nog iedere dag geopend en konden klanten ons iedere dag en zelfs 's avonds bellen."

Pamperen

Intermaris koos voor Aareon als nieuwe IT-partner en maakt sinds begin 2017 gebruik van Tobias AX inclusief FOX, het digitale klantportaal. "Naast balie en telefoon hebben we nu dus ook een digitaal kanaal, maar de echte slag naar digitaal klantcontact moeten we nog maken," vindt Judith. Op de vraag hoe het komt dat consumenten de digitale wegen op het internet goed weten te bewandelen, maar de route naar de klantportalen van corporaties vaak links laten liggen, antwoordt ze: "Wij maken het ze te gemakkelijk om op andere manieren contact met ons op te nemen. We pamperen de klant en zijn van oudsher gewend om ze in de watten te leggen. Daarin mogen wij enerzijds wat strenger worden en klanten anderzijds zelfstandiger en verantwoordelijker."

Verleiden

Inmiddels is Intermaris alleen 's ochtends geopend en 's middags alleen op afspraak of telefonisch bereikbaar. "We willen onze klanten gaan verleiden – eigenlijk sturen – om meer gebruik te maken van zelf service op ons klantenportaal," licht Judith toe. "Voor de eenvoudige processen zijn we het liefst een soort booking.com waar onze klanten alles eenvoudig zelf kunnen regelen. Ik ben ervan overtuigd dat processen aan de verhuur- en reparatiekant volledig kunnen worden geautomatiseerd."

Reparatieverzoeken

"Een belangrijk deel van de klantcontacten gaan over reparatie-

verzoeken," zegt Robert van Linden, die nauw betrokken is bij het digitaliseren van het niet planmatig onderhoud. "Binnen het klantportaal hebben we een beslisboom waarmee huurders in drie muisklikken een reparatieverzoek kunnen indienen. Het gebruik ervan kan het aantal klantcontacten met meer dan de helft verminderen." Robert noemt het klantportaal en de mogelijkheden nu nog '1.0'. "We hebben het pas sinds februari in gebruik en het is nog niet maximaal digitaal. Eigenlijk is maximaal digitaal een grens die door technologische ontwikkelingen steeds weer wat verder opschuift," stelt hij vast. "Ons klantportaal is echter een prima basis om op door te ontwikkelen en biedt de gebruiker al veel gemak."

Digitale onderhoudsprocessen

Naast digitaal klantcontact zijn ook de processen voor en rondom het niet planmatig onderhoud gedigitaliseerd. "We werken met digitale opdrachten die onze allround vaklieden op hun mobiele device ontvangen. Daarnaast hebben we ook het leveranciersportaal Mareon in gebruik genomen. Onze voorkeursaannemers kunnen via het portaal hun opdrachten afhandelen, inclusief de financiële afwikkeling. Dat scheelt veel papier en handling. Ook hier geldt dat we willen door-ontwikkelen naar maximaal digitale efficiency in de processen." In de Premium-versie kunnen Intermaris en hun voorkeursleveranciers rechtstreeks bij elkaar in de systemen mutaties verwerken.

Eigen dienst

Intermaris werkt met twintig man eigen dienst voor het dagelijks onderhoud en met voorkeuraannemers voor mutatieonderhoud. "Ons beleid is dat we eerst de capaciteit van onze eigen dienst uitnuttten," licht Judith toe. "Daarbij kijken we kritisch naar de prestaties van onze onderhoudsdienst. Als we het werk zelf tegen een marktconforme prijs kunnen uitvoeren, dan doen we dat. Daarin nemen we ook mee dat het hebben van eigen ogen en oren in de wijk ons wat waard is. Onze vakmannen worden geen leefbaarheidsmedewerkers, maar omdat ze voortdurend in de wijk aanwezig zijn verwachten we wel een terugkoppeling zodat we actie kunnen ondernemen. Zou je die meerwaarde niet meewegen, dan is het wel iets goedkoper om onderhoud uit te besteden."

Impact maximaal digitaal is groot

Judith en Robert vinden de impact van Maximaal digitaal op hun organisatie groot. "Slimmer, efficiënter en digitaler werken betekent dat je met minder medewerkers af kunt," zegt Judith. "Ook de aard van het werk verandert. Digitalisering maakt veel dingen makkelijker, maar sommige dingen ook moeilijker. Het eenvoudige werk verdwijnt en er komen meer hbo-functies voor terug. We zitten in de afronding van een ingrijpende reorganisatie die het einde van dit jaar wordt afgerond. Uiteindelijk zal Intermaris haar



Vestwal
efficiency in onderhoud

Helpt bij het efficiënt prijen 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



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



We zijn ervan doordrongen dat nieuwe technologische mogelijkheden op ons af blijven komen. Na elke 1.0 komt er een 2.0, een 3.0 en ga zo maar door.

circa 17.500 vhe straks beheren met een werkapparaat van 120 fte inclusief onze onderhoudsdienst. Digitalisering heeft dus ook impact op de cultuur en het DNA van ons bedrijf.”

Leuker en uitdagender

Toch vinden Judith en Robert het werk nu wel leuker en uitdagender. “Je vraagt het natuurlijk aan zittenblijvers, maar de verantwoordelijkheid die medewerkers in de nieuwe organisatie voelen en dragen is groter. Dat is positief,” zegt Judith. Robert ziet eveneens een andere organisatie ontstaan. “Minder hiërarchisch en daardoor flexibeler, en veel meer ruimte voor eigen initiatief.”

Leermomenten

Op de vraag welke leermomenten ze hebben ervaren in hun reis naar maximaal digitaal, zegt Robert: “Dat je eigenlijk nooit klaar bent en er altijd een volgende fase op je wacht.

We zijn ervan doordrongen dat nieuwe technologische mogelijkheden op ons af blijven komen. Na elke 1.0 komt er een 2.0, een 3.0 en ga zo maar door.” Judith herkent Roberts waarneming en zegt: “Maximaal digitaal gaat altijd door. Daarom hebben we het programma, dat in eerste instantie rondom de vervanging van ons ERP-systeem in het leven was geroepen, een structureel karakter gegeven. Er is binnen Intermaris doorlopend op strategisch en tactisch niveau voldoende aandacht voor Maximaal Digitaal. Ik ben blij dat Aareon er ook zo naar kijkt en dat we onze strategische doelstellingen met hun kunnen delen. Er wordt bijvoorbeeld steeds meer digitale vaardigheid van mensen verwacht en sommige medewerkers hebben daar moeite mee. Aareon speelt daar op in door veel functionaliteit ook als app aan te bieden, wat de adoptiegraad ervan verhoogt. Voor ons betekent Maximaal Digitaal dus net zo goed de uitdaging om medewerkers aangehaakt te houden.” ■

Sensoren zijn de basisvoorziening van de toekomst:

Woonstichting Groninger Huis experimenteert met sensoren in proefwoning



Woonstichting Groninger Huis is sinds 14 januari bezig met de pilot proefwonen. Doel van het project: bewoners laten ervaren hoe je met simpele technieken langer zelfstandig en veilig thuis kunt blijven wonen. Een gesprek met Projectleider Proefwonen en Coördinator Vastgoedbeheer & Ontwikkeling Harry Martens: "Om bewoners langer zelfstandig thuis te laten wonen, moeten corporaties haar bezit aanpassen."

Wie door het Groningse dorpje Nieuwolda rijdt, zou waarschijnlijk zonder omkijken langs de Lindelaan 11 tuffen. Aan de buitenkant ziet de twee-onder-een-kap woning er niet opvallend uit: bruine bakstenen worden afgewisseld met wit kunststof onder een dak vol zonnepanelen. Onder de dakpannen schuilt echter een ICT-walhalla. Het is de proefwoning van Groninger Huis, vol met sensoren en technische snuffjes. "Langer thuis blijven wonen en slim beheer van energie zijn onderwerpen die de laatste tijd veelvuldig besproken worden," begint Harry het gesprek. "In het kader van bewustwording heeft Groninger Huis het idee ontwikkeld om in een periode van twee jaar een nieuwe energieleverende en generatiebestendige woning in te zetten als demonstratie-woning. Hiermee kunnen bewoners in Nieuwolda en de omliggende krimpgebieden op laagdrempelige wijze kennismaken met energiebeheersing en thuishetchnologie."

Innovatieproject

Harry noemt het Project Duurzaam Nieuwolda een écht innovatieproject. "Samen met vrijwilligers, hbo- en mbo-studenten en diverse partners hebben wij twee energieleverende woningen gebouwd – Lindelaan 9 en 11 – waarbij bewoners uit Oost-Groningen in één huis gratis kunnen proefwonen. Bewoners buiten één van de zeven gemeenten uit het gebied kunnen tegen een kleine vergoeding overnachten."

Altijd passend

Omdat de woningen zijn gericht op energiebeheersing en langer thuis wonen, verschillen ze van de andere huizen in de straat. Harry: "Ten eerste wekt het huis per saldo meer energie op dan er wordt verbruikt. Dit komt onder andere door hoge isolatie, kierdichtheid, energiezuinige verwarming, duurzame opwekking van stroom door middel van zonnepanelen en de opslag hiervan in accu's. De woning is daarnaast ook generatiebestendig. Door bijvoorbeeld alle woonfuncties op de begane grond beschikbaar te maken, sensoren te gebruiken, het huis drempelloos in te richten en het sanitair ergonomisch te ontwerpen, zorgen wij ervoor dat het huis altijd bij de huurder past, ongeacht de leeftijd."

Kwalitatieve verbeterslag

Het feit dat Woonstichting Groninger Huis in een krimpgebied opereert, was één van de redenen om met de pilot te beginnen.

"Deze veranderende bevolkingssamenstelling heeft consequenties voor maatschappelijke en economische ontwikkelingen. De bevolkingsopbouw wordt hierdoor eenzijdig: relatief veel ouderen, laag opgeleiden, werklozen en lagere inkomensgroepen. Daarbij hebben wij te maken met ontwikkelingen zoals het overheidsbeleid, gericht op het langer zelfstandig blijven wonen, en de voorkeur van ouderen om zo lang mogelijk in hun eigen sociale netwerk te blijven. Deze trends en ontwikkelingen brengen uitdagingen met zich mee op het gebied van bouwen en wonen, met name in de bestaande woningvoorraad. Hierdoor zal een kwalitatieve verbeterslag moeten plaatsvinden, met name bij bestaande woningen op het gebied van toegankelijkheid."

Helpende techniek

Het gebruik van sensoren in de woning is volgens Harry een goed voorbeeld hoe techniek huurders kan helpen langer zelfstandig en veilig thuis te blijven wonen. "Met de sensoren bepaalt een bewoner zelf wat er wordt waargenomen en wat er met de gegevens wordt gedaan. Beweegt de huurder genoeg en slaapt hij regelmatig? Als de sensoren iets vreemds registreren, dan gaat er automatisch een signaal naar de familie of naar de thuiszorg. Dit kan de bewoner zelf bepalen."

"Het sensorenpakket is volledig digitaal, intelligent, klein en onopvallend, en kan eventueel in de toekomst met verdere services zoals klimaatregeling in een woning gecombineerd worden. Het enige wat een bewoner nodig heeft is een goed werkende wifi-verbinding en een aansluitmogelijkheid op het modem."

Basisvoorziening van de toekomst

Of de gebouwde proefwoning 'het huis van de toekomst' is, zegt Harry: "Wij geloven niet dat ons huidige programma van eisen in de toekomst ook nog werkt. Wij zien sensortechnologie als basisvoorziening voor een generatiebestendige woning in de toekomst, net zoals een radiator dat nu ook nog is. Daarnaast kunnen wij ons niet voorstellen dat wij in de toekomst nog woningen bouwen met een gasaansluiting."

Doorontwikkeling

Inmiddels hebben meer dan vijfhonderd bezoekers de proefwoning in Nieuwolda bezocht, en hebben ruim 100 mensen in het huis overnacht. "Het is ontzettend belangrijk dat er wordt geïnnoveerd op dit gebied, ervaringen worden opgedaan en dat er van elkaar wordt geleerd. Elke collega corporatie die belangstelling heeft om onze woning te bezichtigen is daarom van harte welkom."

Terugkijkend op één jaar proefwonen, vertelt Harry dat Groninger Huis binnenkort het project verder wil uitbouwen. "De proefwoning is nu tien maanden open en we gaan het project binnenkort evalueren. De uitkomsten zullen wij gebruiken voor een doorontwikkeling. In 2018 willen wij namelijk een tweede proefwoning realiseren in Wagenborgen, geheel energieleverend en gericht op de toekomst." ■



Inge Veldhuis (Ijsseldal Wonen):

Resultaatgericht onderhoud om moderne en slimme organisatie te worden

De resultaten van de Aedes-benchmark logen er in 2014 niet om: woningcorporatie **Ijsseldal Wonen** uit Twello zat in de Nederlandse staartgroep qua bedrijfslasten. Een jaar later zette de corporatie stappen om een 'slimme, klantgerichte organisatie' te worden. Het gevolg was een reorganisatie om efficiënter te werken met hogere kwaliteit, hogere huurdertevredenheid en lagere kosten als doel. Voor het onderhoudsproces betekende dat een start met Resultaatgericht Onderhoud (RGO). Wat houdt dat in en wat zijn twee jaar na dato de resultaten?

Een gesprek met Manager Wonen en Vastgoed Inge Veldhuis.

Onderhoud wordt bij Ijsseldal Wonen gespiegeld aan een driehoek. "De drie punten zijn kwaliteit, huurderstevredenheid en lage kosten," begint Inge. "Deze hebben altijd invloed op elkaar. Je kunt bijvoorbeeld aan de betaalbaarheid van je bezit werken, wat ten koste kan gaan van de kwaliteit. Samen met onze onderhoudspartners zoeken wij continu naar een optimum in deze opgave."

Meer dan een label

Ijsseldal Wonen is verantwoordelijk voor 3400 woningen in de gemeenten Voorst en Lochem. De grootste uitdaging in het onderhoudsproces voor de corporatie noemt Inge het verduurzamen van het bezit in de breedste zin van het woord. "Wij willen tot en met 2020 vierhonderd van onze woningen aanpakken. Daarbij kijken wij vooral naar de schil: wij isoleren de woningen maximaal, en kijken later naar bijvoorbeeld efficiëntere installaties. Maar duurzaamheid gaat voor ons verder dan een label. Wij verstaan er ook betaalbaar en comfortabel wonen onder. Hoe borg je dat terwijl je tegelijkertijd aan de energiezuinigheid werkt? Daarbij is verduurzaming een onderdeel van ons vastgoedproces dat nog niet is ondergebracht bij onze aannemers – wij pakken dit projectmatig aan – wat het inrichten van dit proces nog uitdagender maakt."

Meerjarige samenwerking

Voor het planmatig en dagelijks onderhoud maakt de corporatie gebruik van Resultaatgericht Onderhoud. Inge: "RGO houdt voor ons een meerjarige samenwerking in met een beperkt aantal partijen. Met als beoogd resultaat: het verlagen van kosten in onderhoud en het verhogen van de kwaliteit in dienstverlening." De corporatie heeft twee partners voor het dagelijks- en mutatieonderhoud en twee partners voor het planmatig onderhoud.

Over organisatiegrenzen heen

De doelen komen mede voort uit resultaten van de Aedes-benchmark van 2014, waarin Ijsseldal Wonen in de staartgroep werd geplaatst. "Dit had intern onder andere een reorganisatie tot gevolg, waardoor we afscheid van enkele medewerkers – en daarmee hun kennis – moesten nemen. Door nauw samen te werken met experts op het gebied van onderhoud halen wij de benodigde expertise weer binnen. Door tegelijkertijd de verantwoordelijkheid bij deze partijen te leggen, boeken wij bovendien efficiencyvoordeel. Vroeger stuurden wij bijvoorbeeld eerst een opzichter naar een woning voordat onderhoud werd uitgevoerd, maar nu laten wij dat aan onze aannemer over die het onderhoud opneemt en direct uitvoert. Dit is voor onze klant ook veel prettiger."

Door resultaatgericht onderhoud wordt 'over organisatiegrenzen heen georganiseerd', merkt Inge op. "Samen met onze partners zijn wij verantwoordelijk om de doelen te behalen.

Vroeger was het 'wij vragen en de aannemers draaien', maar nu schakelen wij hun deskundigheid in.

Vroeger was het ingericht als 'wij vragen en de aannemers draaien', maar nu schakelen wij hun deskundigheid in en stellen wij hen in grotere mate verantwoordelijk voor het resultaat. Dit betekent voor ons dat wij meer monitoren of de grote overhangende doelen worden behaald, en niet of elk onderdeel op de door ons voorgedraaide wijze wordt uitgevoerd."

Onderhoudsdriehoek

"Wij hebben daarvoor enkel KPI's opgesteld om onder andere de kwaliteit, tevredenheid van huurders als de kosten te meten," gaat Inge verder. "Zo houden wij onze 'onderhoudsdriehoek' in balans. Daarbij is het wel belangrijk dat er continu wordt verbeterd. De overstap naar RGO gaat niet over een nacht ijs, maar is een ontwikkeling die wij met elkaar doormaken. In dat proces mogen dus ook fouten worden gemaakt. Daar leren wij van en kijken wij continu wat beter kan worden ingericht."

Volgens Inge zijn daar 'mondige aannemers' voor nodig, die niet bang zijn om hun mening over de processen te laten horen. Maar om partijen deze drempel over te krijgen was best een lastige stap. "Vooral onze partners in dagelijks

Kijk verder dan je gewend bent...



Grip op vastgoedbeheer

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

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

6 bouwstenen:

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

Movin'U

onderhoud waren dat niet gewend. Wij moesten ervoor zorgen dat ze niet alleen de vrijheid ervaren, maar ook voelen dat er naar hun wordt geluisterd en ze hier niet op worden afgerekend. Een aannemer bij het dagelijks onderhoud ziet veel van ons bezit, en kan bijvoorbeeld aangeven dat bepaalde leidingen die wij gebruiken van een oud type zijn en beter kunnen worden vervangen door een nieuwe soort. Als zij op zo'n manier meedenken, levert dat voor iedereen voordeel op. Maar daar is wel een cultuur- en gedragsverandering voor nodig. Zowel voor de corporatie als voor de aannemer."

Samenwerking in ICT

Op de vraag wat de rol van ICT is bij resultaatgericht onderhoud, zegt Inge: "Wij gebruiken voor ons dagelijks onderhoud een klantportaal Viewpoint van Itrix. Binnenkort kunnen huurders daar zelf hun verzoek inplannen. Nu doen wij dat nog voor hen via de telefoon. ICT stelt ons bij RGO vooral in staat beter samen te werken met onze ketenpartners. Bij dit portaal betekent dat bijvoorbeeld direct een afspraak inplannen in de agenda van de aannemer."

"Bij planmatig onderhoud hebben wij onze meerjarenbegroting gedeeld met onze aannemers. Hierin staat al het geplande onderhoud voor de komende vijftig jaar beschreven, waar de onderhoudspartijen nu ook bij kunnen en in kunnen werken. Wij baseerden dit vroeger vooral op theoretische aannames en schattingen, maar nu kunnen wij dat meer op feiten doen. Ook kunnen de partners door de integratie extra informatie aan het systeem toevoegen, bijvoorbeeld hoeveel meter schilderwerk nodig is als de voordeuren van een complex opnieuw in de verf worden gezet. Dit vraagt een grote openheid naar elkaar, maar houdt je ook scherp." Inge glundert: "Je laat hiermee zien dat je een goede band hebt met je aannemers, en vergroot de efficiency door de hogere kwaliteit van data."

Juiste koers

Bij de transitie naar resultaatgericht onderhoud is IJsseldal Wonen ondersteund door adviesbureau SmartR. "Zij hebben ons vooral bij het opstarten van dit proces geholpen, en gekeken naar hoe wij dit het beste konden aanpakken. Ook hebben wij met de hulp van SmartR onze visie op RGO ontwikkeld. Daarbij zorgen zij ervoor dat de scherpte in het traject behouden bleef, en wij continu de juiste koers aanhielden."

Tevredenheid gestegen

Of twee jaar na het begin van het traject de doelen omtrent resultaatgericht onderhoud zijn behaald, zegt Inge. "Qua kosten en kwaliteit is dat moeilijk in te schatten. Financieel lijkt het erop dat RGO een bijdrage gaat leveren, alleen is deze periode te kort geweest om hier een hard oordeel over te vellen."

Wat betreft kwaliteit hebben wij dit jaar een NEN-inspectie uitgevoerd, wat tegelijkertijd voor de komende jaren als nulmeting dient om onze resultaten tegen te spiegelen."



Resultaatgericht onderhoud wordt 'over organisatiegrenzen heen' georganiseerd.

"De tevredenheid onder onze huurders is wel gestegen. In 2015 hadden wij volgens het KWH een gemiddelde beoordeling van een 7,7. Dit is inmiddels gestegen bij reparatieonderhoud naar een 8,0, en bij planmatig onderhoud naar een 8,2. Als wij dat afzetten tegen het landelijk gemiddelde – een 7,8 – hebben wij zeker stappen kunnen zetten. Ruim 95 procent van onze huurders zegt nu tevreden te zijn over ons onderhoud. De transitie naar RGO is een intensief project geweest – zeker om alle neuzen dezelfde kant op te krijgen – maar omdat je de intentie hebt langdurig met elkaar samen te werken is het de investering zeker waard." ■

Paul Huijsdens (Arcade Wonen):
Klantdienstverlening verhogen door te stoppen met het KCC

Tegen de stroming in. Zo typeert Paul Huijsdens, organisatieadviseur en op dit moment Manager Wonen (a.i.) bij Arcade in Naaldwijk de keuze om het KCC op te heffen. "Het is onze plicht om ons werk zo efficiënt mogelijk te doen. Een KCC bleek voor ons een onnodige schakel." Een gesprek over het strak inrichten van een organisatie omwille van de klant.

Paul is halverwege 2016 door Arcade aangetrokken om de organisatie te begeleiden naar een nieuw klant dienstverleningsconcept. "Niet omdat het oude model niet goed was, maar omdat het management de overtuiging had dat het moderner en efficiënter kon." Waar veel corporaties met hun KCC een digitaliseringslag maken en hun klanten via een 'inlogomgeving' online dienstverlening aanbieden, leidde de zoektocht van Paul tot een heel ander resultaat. "Na een grondige analyse van de communicatiestromen en de resultaten hebben we het KCC opgeheven en een traject van outsourcing ingezet."

Extra schakel

Op de vraag om de keuze nader te duiden, zegt Paul: "We hebben ons afgevraagd wat we nodig hebben aan vaardigheden, kennis en digitale oplossingen om de klant- en interne processen goed te ondersteunen. Dat hebben we afgewogen tegen de resultaten en beoordeling van het KCC. Uit die analyse bleek dat het KCC vaak een extra schakel in de dienstverlening was. Ongeveer dertig procent van de klantvragen werd alsnog doorgezet naar de backoffice. Daarnaast was er sprake van veel telefonisch herhaalverkeer."

Oorzaak

Als oorzaak noemt Paul onder andere dat het voor het KCC-team lastig bleek beslissingen te nemen omdat niet alle informatie en technische kennis beschikbaar was om vragen te beantwoorden. "Er is daarom gekozen om geen onderscheid meer te maken tussen front- en backoffice. Vragen van huurders en stakeholders komen via een keuzemenu direct bij specialisten in de backoffice binnen. Hierdoor slagen wij erin meer dan negentig procent van de vragen in één keer te beantwoorden. Het aantal terugbelverzoeken is sterk gereduceerd. We hadden bijvoorbeeld vijfhonderd terugbelverzoeken per maand van kandidaat-woningzoekenden, die telefoontjes worden nu direct afgehandeld. De extra werkdruk die het toegenomen telefoonverkeer in de backoffice veroorzaakt, wordt grotendeels gecompenseerd door strakkere processen en het wegvallen van de terugbelverzoeken."

KCC onnodig

Paul benadrukt dat de keuze die Arcade heeft gemaakt niet per definitie een blauwdruk is voor iedere willekeurige andere corporatie. "Mijn persoonlijke mening is wel dat een KCC bij een kleine of middelgrote corporatie onnodig is. Een KCC is sterk afhankelijk van beschikbare informatie om op alle vragen antwoord te geven. Ieder teamlid klantcontact zal beamen dat het terugdringen van herhalingsverkeer – terugbelverzoeken – een grote uitdaging is. Evenals het bewustzijn van alle medewerkers binnen de organisatie dat ze een onmisbare schakel zijn in klantdienstverlening."

Klantgerichter dagelijks onderhoud

Het opheffen van het KCC betekende voor Arcade ook dat voor de afhandeling van reparatieverzoeken een oplossing moest worden gevonden. "We zijn op zoek gegaan naar een intermediair die de dienstverlening rondom dagelijks onderhoud kon overnemen, én daar meerwaarde aan kon toevoegen voor ons en onze klanten." Hij somt de gewenste meerwaarden op: "Een ruime bereikbaarheid voor het melden van reparatieverzoeken, het direct telefonisch of online kunnen inplannen van een afspraak met de aannemer, een betere monitoring van onze onderhoudskosten, een daling van de total cost of ownership (TCO) en een intermediair die de volledige communicatie met de uitvoerende aannemers voor zijn rekening neemt. Na een marktverkenning heeft Arcade voor MainPlus gekozen."

Kosten besparen

"De keuze voor het uitbesteden van dagelijks onderhoud betekent niet alleen betere dienstverlening voor onze huurders en kostenbeheersing, maar ook dat afscheid moest worden genomen van een aantal hele goede en trouwe medewerkers," vertelt Paul. "Gelukkig konden een aantal teamleden in dienst treden bij een van de aannemers en de intermediair die voor ons het dagelijks onderhoud uitvoert. Dit soort moeilijke keuzes kun je alleen maken als je ontzettend bewust bent van de maatschappelijke doelen die je als corporatie nastreeft. Het is onze plicht om onze middelen zo efficiënt mogelijk in te zetten. Alle middelen die we niet aan eigen bedrijfsvoering hoeven te besteden, komen ten gunste van de huurder, onze onderhoudsportefeuille en onze maatschappelijke opgave om nieuwe sociale woningen in de regio te realiseren."

Betrek medewerkers

Het opheffen van een KCC, uitbesteden van onderhoud en afscheid nemen van collega's. Het zijn ingrijpende processen waar veel corporaties momenteel middenin zitten. Paul adviseert corporaties, die net als Arcade hun dienstverleningsconcept willen vernieuwen, eerst duidelijke doelstellingen te formuleren. "Betrek medewerkers bij het realiseren van die doelstellingen. Ga het gesprek aan met de front office over wat goed en verkeerd gaat. Wanneer je een team meeneemt in het verhaal en de noodzaak van efficiency duidelijk uitlegt, verhoogt dat de kans van slagen. Denk vroegtijdig na over de consequenties van regiehouderschap, baken af wat je wel en niet doet en maak afspraken over de kwaliteit van je dienstverlening. Tot slot, leg je beleid goed vast en communiceer duidelijk naar medewerkers en huurders. De legitimatie dat je dit soort ingrijpende veranderingen doorvoert, is omdat het de dienstverlening aan huurders ten goede komt. Wat dat betreft is het goed om te zien dat de Arcade-huurders de nieuwe werkwijze goed ontvangen." ■

Rob Steur (Het Gooi en Omstreken): Slimmer werken met lean processen voor maximale efficiency

Het lean maken van je processen betekent niet dat je harder moet werken, maar juist slimmer en gecontroleerder te werk gaat. Dat zegt **Rob Steur**, Manager Vastgoed bij Stichting Woningcorporaties Het Gooi en Omstreken. Een gesprek over het continu verbeteren van het onderhoudsproces.

Rob Steur

Op het moment van dit interview is Rob net teruggekeerd van een studiereis. "Samen met enkele collega's ben ik naar Keulen, Luik en Weert geweest en heb veel gezien en gehoord over verduurzaming in en buiten Nederland. Enorm interessant hoe bijvoorbeeld in Weert het water uit oude mijnschachten wordt gebruikt om gebouwen op te warmen. Ook merk je tijdens zo'n reis hoe goed de sociale huursector geregeld is in Nederland. Als je het vergelijkt met bijvoorbeeld België, waar keukens bestaan uit een aanrechtblok met twee kleine onderkastjes en de leidingen door de kamers lopen, lijken wij wel in een sociaal 'walhalla' te leven."

Juiste handen

Toch lijkt het 'walhalla' ook ongewenste neveneffecten te hebben. Het krijgen van de juiste handen op de juiste plaats is volgens Rob de grootste uitdaging voor de Hilversumse corporatie. "Wij merken de laatste tijd dat de markt erg verandert. Vroeger stonden aannemers bij wijze van spreken rijndik voor onze deur, terwijl nu de tijdgeest draait en diezelfde aannemers bedanken voor het meedoen met aanbestedingen. Het vinden van voldoende en goede onderaannemers is lastig, wat het goed inrichten van de dienstverlening moeilijker maakt."

Droge processen

Het Gooi en Omstreken is bezig met het verbeteren en lean maken van haar bedrijfsprocessen, waaronder het onderhoudsproces. Op de vraag hoe een goed ingericht en efficiënt onderhoudsproces eruit ziet, zegt Rob. "De kern is het proces zo 'droog' mogelijk inrichten, gericht op wat elke stap voor de klant en huurder betekent. Je schrikt je kapot als je ziet

welke stappen corporaties nog in het onderhoudsproces meenemen. Er wordt enorm veel dubbel werk gedaan wat onnodig veel tijd en geld kost. Focus je daarom op een droog proces, waarbij andere stappen alleen worden toegevoegd als dat echt gevraagd wordt van de administratie of wetgeving."

Daarnaast kan het slimmer uitvoeren van dezelfde stappen grote voordelen opleveren. Rob geeft een voorbeeld: "Neem ons mutatieproces. Vroeger handelden wij pas op het moment dat de woning vrij kwam. Dit gebeurde vier weken na de opzegging, waardoor het lang duurde voordat het mutatieonderhoud in beweging kwam. Pas daarna werd het huis opnieuw aangeboden, wat in de praktijk een lange leegstand betekende. Nu voeren wij de opname direct na het opzeggen van de woning uit, op het moment dat de huurder daar nog woont. Ook wordt in de periode voor vertrek de advertentie van het huis al geplaatst en wordt het onderhoud voorbereid. Het gevolg: minder frictieleegstand, wat financieel voordeel oplevert en voor betere doorstroming zorgt. De aannemer geeft als hij klaar is bij wijze van spreken direct de sleutel door aan de nieuwe huurder."

Puntjes op de i

Het lean maken van de processen bij Het Gooi en Omstreken gold niet alleen voor onderhoud, maar voor de hele organisatie. "Een van de redenen om hiermee aan de slag te gaan was 'meer willen doen met minder' en onze bedrijfslasten verlagen," legt Rob uit. "Wij hebben daarom onze processen kritisch bekeken en nagedacht over waar winst te halen is. Daardoor beseften wij dat bepaalde onderdelen van de processen niet langer nodig waren, wat ook leidde tot een reorganisatie."

Bij het continu verbeteren van de processen heeft de corporatie, samen met de betrokken aannemers, de hulp ingeschakeld van adviesbureau AvW2. "Wij dachten vooral op het gebied van service- en mutatieonderhoud nog een slag te kunnen slaan, en een frisse blik op onze organisatie helpt daarbij. AvW2 ondersteunt ons door transparant te maken wat wij al wel goed doen en wat nog niet. Iets wat wij bijvoorbeeld deden was direct, op een zo'n kort mogelijke termijn, een afspraak inplannen van een onderhoudsverzoek. Het gevolg was dat de vakman - zeker vanwege het uitgestrekte gebied waarin wij opereren - teveel in de auto zat. Nu plannen we

later in de tijd en op basis van locatie. Hierdoor zijn we beter in staat onderhoudsverzoeken te bundelen. Door met AvW2 op zo'n manier de 'puntjes op de i' te zetten, kunnen wij nog veel aan efficiency winnen."

Verantwoordelijkheid laag neerleggen

Een van de onderdelen van lean werken is het betrekken van mensen van de werkvloer. Rob: "Zij hebben immers de expertise om processen zo goed mogelijk in te richten. Als manager heb ik nu eigenlijk alleen maar de taak om 'ja of nee' te zeggen. Te faciliteren dus. Door de medewerkers

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

verantwoordelijkheid te geven en uit te dagen om met eigen ideeën te komen, wordt het een onderdeel van hun DNA. Hieruit is bijvoorbeeld een aanpassing van ons facturatieproces gekomen. Daar waren eerder altijd vier parafen nodig, maar waarom eigenlijk? Het neemt veel tijd in beslag en alle controle kost je uiteindelijk meer dan het zou opleveren. Door medewerkers mee te nemen in de lean werkwijze worden ze enthousiast, en merken ze dat het omarmen hiervan niet harder maar slimmer werken betekent."

DNA van de medewerker

Het integreren van lean in het DNA van de medewerkers is essentieel om efficiënter te kunnen werken. Rob trekt de vergelijking met het schilderen van een huis. "Dat moet je om de zoveel jaar opnieuw doen, anders verrot de boel. Je moet blijven monitoren of alles goed gaat. De wereld verandert, bijvoorbeeld door verschillende nieuwe technologieën, materialen of nieuwe wetgeving. Continu zicht houden op wat het beste voor de klant is en wat efficiency inhoudt, zorgt ervoor dat je als organisatie niet verslapt. En als dat onderdeel wordt van het DNA, gaat dat heel natuurlijk."

Standaarden

Tegelijkertijd met het lean maken van haar processen is Het Gooi en Omstreken de eerste corporatie in Nederland die aan de slag ging met de KOVRA. "Bij het bestuderen van onze processen vonden wij het raar dat onze aannemers veel dubbel werk deden, zoals het overtikken van een reparatieverzoek in hun systeem. Het gebruik van standaarden en ketenintegratie verhelpt dit en het sluit mooi aan bij onze visie op het lean inrichten van processen. De kostprijs van een medewerker en van materiaal zal alleen maar stijgen. De winst moet dus écht uit het proces worden gehaald."

Ketensamenwerking

Het Gooi en Omstreken maakt bij haar service en mutatie-onderhoud gebruik van zowel een eigen dienst als twee externe hoofdaannemers. "In 2015 hebben wij onder de noemer ketensamenwerking gezegd met deze twee bedrijven in mutatie- en serviceonderhoud samen te willen werken. Samen met hen hebben wij deze ketenprocessen doorlopen en gekeken naar hoe deze goed konden worden ingericht."

Warme communicatie

De eigen dienst van de corporatie wordt vooral ingezet voor kleinere klusjes tot tweehonderd euro. "Wij geloven in het spreekwoord 'schoenmaker blijf bij je leest'. Vroeger hadden wij bijvoorbeeld zelf een eigen schilderploeg in dienst, maar de markt kan dat beter oppakken. Wij richten ons daarom op de kleinere klusjes. De facturen van de markt zijn – zeker in het kleinere werk – beduidend hoger. En daarnaast waardeert de huurder de eigen dienst van de corporatie meer dan een externe aannemer. Ook hebben we met de eigen dienst een goede signaleringsfunctie op kwaliteit en bewoners-problematiek."



De kostprijs van een medewerker en van materiaal zal alleen maar stijgen. De winst moet dus écht uit het proces worden gehaald.

"Om alle kleine klusjes op te kunnen pakken, moet de eigen dienst goed uitgerust zijn en breed opgeleid. Daardoor ligt het percentage first time fix van de eigen dienst een stuk hoger dan van onze aannemers. Maar dat is niet de sleutel tot klanttevredenheid: dat blijkt goede communicatie te zijn. Als je bijvoorbeeld uitlegt dat je bij het herstellen van een raam eerst een nieuw onderdeel moet bestellen en daardoor volgende week terugkomt, voelt de huurder zich serieus genomen en gehoord. Dat draagt bij aan een hogere tevredenheid."

Slimmer werken

Het lean maken van de processen door de hele organisatie heeft volgens Rob tot veel efficiencywinst geleid bij Het Gooi en Omstreken. "Wij hebben daarbij ervaren dat dit zorgt voor meer rust in de organisatie. Werknemers gaan nu slimmer en gecontroleerder aan de slag, en maken het zichzelf door lean te werken niet onnodig lastig. Sterker nog: het is duidelijker wat het doel is van elk proces, met een hogere klant- en medewerkerstevredenheid tot gevolg." ■

Anthony van Kessel (BrabantWonen):

Mes snijdt aan twee kanten bij digitalisering onderhoudsproces

Keuzevrijheid bieden in kwalitatief goede en betaalbare woningen. Met die doelstelling verhuurt woningcorporatie BrabantWonen ruim 15.000 huurwoningen in Oss en Den Bosch. Hoe werkt de corporatie samen in de keten en maakt ze gebruik van ICT om deze doelen te realiseren? Een gesprek met informatiebeheerder Anthony van Kessel: "ICT is – net als de hamer en het potlood – een belangrijk stuk gereedschap in ons onderhoudsproces."

BrabantWonen bezit in verhouding veel eengezinswoningen en weinig hoogbouw. Bijna een kwart van haar bezit bestaat daarbij uit woningen die voor 1960 gebouwd zijn, waaronder zo'n negentig rijksmonumenten. "We verhuren onder andere enkele oude kloosters, een oud ziekenhuis en een voormalige munitieopslagplaats uit de negentiende eeuw," vertelt Anthony.

Rijksmonumenten

De monumenten worden aangeboden als appartementen, maar brengen vanwege hun leeftijd extra uitdagingen met zich mee. Onder meer op het gebied van onderhoud: "Weinig mensen beheersen bijvoorbeeld de techniek om de voegen van die gevels te repareren, waardoor je onderhoudspecialisten nodig hebt. Ook hebben verschillende van deze gebouwen glas-in-lood-ramen, iets wat niet iedere glaszetter kan plaatsen. Dit zorgt ervoor dat onderhoud duurder uitvalt."

Duurzaamheid is voor BrabantWonen een belangrijke pijler in het kwalitatief verbeteren van haar bezit, maar dat is voor het oudere bezit een lastige opgave. "Door bijvoorbeeld de massieve muren van de kloosters kunnen wij geen standaard spouwmuurisolatie plaatsen, maar moeten voorzetwanden gebruikt worden om toch te kunnen isoleren. Dit vraagt continu om maatwerkoplossingen."

Sociaal maatschappelijke gedachte

De corporatie gebruikt voor haar dagelijks-, mutatie-, en planmatig onderhoud een hybride mix tussen eigen werknemers en aannemers. Anthony: "De grote klussen, zoals mutatiewoningen en het planmatig onderhoud worden door de aannemers opgepakt. Kleinere klussen als het vervangen van sloten worden door onze eigen vaklieden uitgevoerd."

De keuze voor een eigen dienst bij BrabantWonen is volgens Anthony een bewuste. "Het vergroot onze zichtbaarheid. Huurders waarderen het wanneer iemand van de corporatie langskomt om een probleem te verhelpen. Daarnaast zit hier een sociaal maatschappelijke gedachte achter, en zijn deze vakmannen onze ogen en oren achter de voordeur. Het signaleren van eventuele problemen gaat zo gemakkelijker."

Geen afgiftebonnetjes

Om dit proces goed te laten functioneren, is de digitalisering van het onderhoudsproces essentieel geweest. Anthony: "Dit mes snijdt aan twee kanten. Onze medewerkers kunnen ten eerste meer doen in minder tijd. Door digitalisering kunnen huurders bijvoorbeeld in de ochtend een reparatieverzoek indienen voor een probleem wat in de middag al verholpen kan worden. Ook betekent dit goede ketensamenwerking waardoor een organisatie efficiënter kan werken. Gebruikte materialen worden bijvoorbeeld automatisch besteld waardoor geen afgiftebonnetjes meer nodig zijn. Een vakman weet dat wat hij vandaag gebruikt, over 48 uur weer is bijgevuld. Aan de andere kant van het mes neemt de tevredenheid onder huurders toe omdat problemen sneller worden opgelost. Alles wordt nu vastgelegd in een systeem, waardoor de informatie direct inzichtelijk is. Zo wordt de klant sneller en beter geholpen."

Ondersteunend en functioneel

Voor de afhandeling en de planning van onderhoud maakt BrabantWonen gebruik van Mareon, het aannemersportaal van Aareon. "Wij zien voor ICT in het onderhoudsproces vooral een ondersteunende rol. Het is als een stuk gereedschap, net als de hamer en het potlood dat voor de timmerman zijn. ICT moet een middel zijn in de missie ons doel – kwalitatief goede en betaalbare woningen – te bereiken. Het aannemersportaal helpt daarbij doordat de aannemers digitaal opdrachten aangeleverd krijgen. Voor het dagelijks onderhoud worden deze via het portaal opgestuurd en de verdere afhandeling - inclusief facturering - gebeurt ook volledig digitaal."

Standaarden

Om de ICT zo goed mogelijk te laten functioneren, benadrukt Anthony het belang van sectorstandaarden: "Dit verbetert de communicatie tussen de verschillende partijen. Wij gebruiken bij BrabantWonen onder andere de CORA- en VERA-standaarden om sneller en beter te rapporteren. Daarnaast zien wij dat Ketenstandaard van S@les in de Bouw ook actief wordt gebruikt in het onderhoud. Zonder deze initiatieven zouden de koppelingen tussen verschillende systemen veel te duur worden."

Verduurzaming

Afsluitend noemt Anthony het verder verduurzamen van het bezit bij BrabantWonen een van de grootste uitdaging voor de komende jaren. "Dit is voor ons een belangrijke pijler in het kwalitatief verbeteren van ons bezit, en blijft ook in de toekomst een essentieel onderdeel van ons onderhoudsproces. De juiste keuzes maken omtrent de strategie waarmee wij deze verduurzaming doorvoeren blijft daarbij de sleutel, en daar zullen wij ons de komende tijd verder op richten." ■



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

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

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

“Goed vastgoedbeheer verbindt het heden en de toekomst.”

Wat is volgens jullie de essentie van goed vastgoedbeheer?

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

Wat is de grootste kans voor corporaties omtrent vastgoedbeheer?

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

Wat is jullie visie op ketensamenwerking?

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

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

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

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

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

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

Wat is jullie propositie in de sector?

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





Christoffel Klap, Ons Doel

Maarten Hoorn, Platform31

Tiny housing: kans voor woningcorporaties?

Klein, kleiner, kleinst. Wie op internet zoekt naar tiny housing wordt overspoeld met informatie over deze grote trend in klein wonen. Is de behoefte aan vrijheid in combinatie met een duurzame lifestyle in de vrije sector ook voelbaar in de sociale woningbouw? Of omarmen corporaties de onstuitbare woontrend dankbaar om snel, veel en vooral klein te bouwen? CorporatieGids Magazine duikt in de wereld van tiny housing en doet verslag.

Ruim 150 geïnteresseerden – een gemêleerd gezelschap van bouwers, beleggers, gemeenten en woningcorporaties – bezochten op 3 oktober de bijeenkomst ‘Klein wonen, grootse blik’ in Almere. Na een eerdere succesvolle eerste editie over Klein wonen, waren de organisatoren Platform31, Rijksdienst voor Ondernemend Nederland, Gemeente Almere en het Woningbouwatelier blij verrast door de grote belangstelling voor klein wonen. “Tiny housing leeft,” constateert gastvrouw Anne-Jo Visser, programmamanager bij Platform31, als ze de volle zaal verwelkomt.

Vrijheid en ruimte

Tiny housing klinkt aandoenlijk en de vele creatieve voorbeelden die het internet rijk is ademen een sfeer van rust, avontuur, romantiek, vrijheid en ruimte. Vertaal je de trend in het Nederlands, dan gaat het met beide voeten op de grond vooral over ‘klein wonen’.

In klein wonen worden drie vormen onderscheiden. De eerste vorm spreekt het meest tot de verbeelding en betreft verplaatsbare, vrijstaande kleine (zelfbouw)woningen. Deze woonvorm is in trek bij een groeiend aantal particulieren die als lifestyle ervoor kiezen om te ‘ontspullen’ en ergens tijdelijk tiny en duurzaam willen wonen.

Micro-appartementen

De tweede vorm betreft micro-appartementen, die vooral in de grotere binnensteden erg gewild zijn. Het zijn vaak door ontwikkelaars en beleggers gerealiseerde micro-appartementen, waarbij met name de locatie van de woning leidend is en de stad als huiskamer dient. Micro-appartementen zijn een optie voor verdichting van de binnensteden. De trek naar de stad is groot en stuwt de prijzen op, waardoor eerder genoegen

en wordt bijvoorbeeld voor studentenhuisvesting en statushouders, maar ook voor gemengde doelgroepen ingezet.

Modegril of structureel

Het antwoord op de vraag of klein wonen een modegril of een structurele trend is lijkt niet makkelijk te beantwoorden. Tot ongeveer vijf jaar terug nam het aantal kubieke meter inhoud van nieuwbouw jaarlijks nog toe. Sindsdien is er een trendbreuk en lijkt klein wonen een permanente oplossing voor de overspannen vraag naar woonruimte. De vraag wordt gevoed door studenten en statushouders, maar ook door de groeiende groep ouderen. De vraag is vooral groot binnen de grote steden, maar breidt als een olievlek uit. We scheiden meer, maar we worden ook ouder en blijven langer zelfstandig wonen. Naar schatting is 80 procent van de woningbouwopgave voor eenpersoonshuishoudens bestemd. In totaal zal de vraag naar kleine woningen 8 tot 15 procent zijn, zo blijkt uit onderzoek van adviesbureau Stec Groep.

Verdichting

Wie klein woont zal de schaarse ruimte efficiënt moeten benutten. Volgens Maarten Hoorn, projectleider Klein wonen bij Platform31, zijn er drie niveaus van verdichting te onderscheiden. “Op gebiedsniveau kan door middel van herstructurering de ruimte efficiënter worden benut. Op gebouwniveau zie je dat voorzieningen worden gedeeld. Een concreet voorbeeld is het voormalige GAK-gebouw in Amsterdam, een project van vastgoedontwikkelaar AM en woningcorporatie Stadgenoot, waar op de begane grond een aantal functies is ingericht voor de bewoners in combinatie met functies die zich ook op de omgeving richten, zoals horeca. Tot slot kunnen woningen zelf met ‘smart furniture’ ook steeds slimmer ‘verdicht’ worden ingericht.”



^ Rochdale en circulair bouwer NEZZT gaan 240 kleine woningen op het Amsterdam Science Park realiseren.



De 16 verplaatsbare Finch-woningen van Ons Doel in Leiden ^



moet worden genomen met een kleine woning. De woonidentiteit is voor deze groep stedelingen belangrijker dan de woning zelf. ‘Niet hoe, maar als je er maar woont’, is het credo.

Flexibel

De derde vorm betreft tijdelijke en flexibele woonruimte, waarmee snel een bepaalde doelgroep kan worden bediend. De woningen zijn stapelbaar, schakelbaar en verplaatsbaar. Deze woonvorm heeft de volle aandacht van woningcorporaties

Tijdelijkheid

Voor woningcorporaties lijkt klein wonen vooral aanknopingspunten te hebben rond tijdelijkheid en verdichting voor bepaalde doelgroepen. Het tijdelijk verhuren is binnen de wet doorstroming huurmarkt verruimd met als doel de doorstroming te stimuleren. Op zich is het tijdelijk verhuren aan specifieke doelgroepen niet nieuw. Studenten die op een campus wonen zijn bijvoorbeeld gebonden aan zogeheten campuscontracten; ze moeten plaats maken als de studie is afgerond.

>>



RGO is slimmer organiseren!

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

Slimmer organiseren is ook innovatief samenwerken! Resultaatgericht onderhoud (RGO) neemt momenteel zijn vlucht. Geïnteresseerd wat u er mee kunt bereiken? SmartR inspireert, adviseert en implementeert.

smartr.
Slimmer organiseren!

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

Media-aandacht

Christoffel Klap, directeur-bestuurder van Ons Doel in Leiden, deelt tijdens het congres in Almere zijn ervaringen met klein wonen op tijdelijke locaties in zijn stad. De corporatie nam in maart zestien verplaatsbare (Finch) units, waarvan twaalf voor maatschappelijke opvang en vier voor reguliere verhuur in gebruik. Klap, gepokt en gemazeld in de corporatiesector, zegt 'bijna een mediatraining' nodig gehad te hebben voor de massale media-aandacht voor het project. "Zoveel aandacht voor een nieuwe woonvorm heb ik nooit eerder meegemaakt."

Hype

Toch denkt hij niet dat verhuur van tijdelijke woningen een hype is die overwaait. "Het wordt een substantieel onderdeel van de woningvoorraad in Leiden, ook voor andere doelgroepen dan urgent-woningzoekenden." De aanleiding dat Ons Doel zich in het wonen op tijdelijke locaties heeft verdiept, komt wel voort uit de druk op de opvang van vluchtelingen en dak- en thuislozen. "Samen met de gemeente en collega-corporaties Portaal en De Sleutels willen we dit oplossen, maar niet ten koste van de wachttijden van reguliere woningzoekenden. We hebben samen met de gemeente zes braakliggende terreinen onderzocht voor geschiktheid om er tijdelijke kleine woningen te realiseren. Samen met De Sleutels realiseren we honderd tijdelijke woningen – gestapeld en drie hoog – aan de Voorschoterweg. De helft zal regulier worden verhuurd, de andere helft is bestemd voor statushouders. We merken wel dat het een uitdaging is om de reguliere doelgroep te betrekken."

250 belangstellenden

Zijn eerste ervaring – de reguliere verhuur van vier woningen binnen een complex voor maatschappelijke opvang – zou

anders doen vermoeden. Voor de vier woningen hadden zich maar liefst 250 belangstellenden gemeld. "Klopt, maar naast dat reguliere woningzoekenden ook gewoon een betaalbare woning nodig hebben, vonden de vier het ook bijzonder om samen met dak- en thuislozen te wonen. Voor een project met honderd woningen kan dat anders uitpakken."

Risico's

Risico's die Klap voor tijdelijke woonlocaties ziet, zijn verzet van de buurt, potentiële leegstand en de beperkte beschikbaarheid van locaties. "De eerste is een gezamenlijke verantwoordelijkheid, de tweede is de verantwoording van de corporaties, het laatste van de gemeente. Dat laatste is in Leiden chic opgelost", zegt Klap. "We zijn met de gemeente een zogenaamd grondabonnement overeengekomen. Dat betekent dat wanneer we de woningen moeten verplaatsen, de gemeente ons de garantie geeft dat we de woningen elders weer kunnen plaatsen."

Kosten

Op de vraag met welke kosten corporaties rekening moeten houden wanneer ze kleine verplaatsbare woningen realiseren die langer meegaan dan de grond beschikbaar is, zegt Christoffel: "Uiteraard de aanschaf van de woningen – circa 50.000 tot 75.000 euro voor een woning van 40 a 50 m², een bijdrage in de grondkosten, WOZ, verzekering en bijdrage verhuurdersheffing, mutatie- en onderhoudskosten, verplaatskosten van tien jaar en verhuiskosten bewoners na tien jaar. Hardop rekenend zit het voordeel met een huur van 470 euro dus niet in de business case. Het grote voordeel voor corporaties is dat je toch kunt bouwen, terwijl er geen vaste locaties beschikbaar zijn." ■



Tiny houses zijn er in talloze soorten én maten (bron tinyhousenederland.nl)

Een greep uit de tiny house-initiatieven van corporaties:

- > Wonen Limburg heeft Heijmans One's geplaatst in Weert, Panningen en America.
- > Woningstichting Den Helder bezit grond dat zij voor tiny housing wil inzetten.
- > Zayaz heeft een stuk braakliggend bosachtig terrein gedurende een jaar ter beschikking gesteld als testgebied voor nieuwe vormen van experimentele woningbouw, passend genaamd 'Minitopia'.
- > DeltaWonen plaatst zes tiny houses aan de Veemarkt.
- > PeelrandWonen wil tiny houses bouwen om jongeren te behouden.
- > Woningcorporatie Rochdale en circulair woningbouwer NEZZT gaan 240 kleine woningen op het Amsterdam Science Park realiseren.
- > In Hardegarijp is het eerste Tiny House straatje (Lytse Húskes Strjitte) van Nederland geplaatst.

The future is flexible



Tiny houses zijn hot and happening en dus ook voor een columnist niet te negeren. De beweging wordt gedomineerd door een tegenstrijdige groep mensen die marketingbedrijf Motivaction de 'kosmopolieten' en 'postmaterialisten' zou noemen. Een elitaire niche die vooral behoefte lijkt te hebben aan vrijheid, gemak, flexibiliteit, lage woonlasten (want geld is nodig voor andere prioriteiten zoals technologie, reizen of uitgaan), beperkte institutionele bemoeienis, beperkte verplichtingen en, in het geval van de postmaterialisten, een

bijdrage aan een duurzame samenleving. Mensen die nou niet bepaald tot de doelgroep van corporaties behoren.

Voor corporaties zou er dus meer achter moeten zitten. Want kleiner wonen is, logisch gedacht, zo gek nog niet. Van de ruimte die we nu huren of in bezit hebben is dagelijks zo'n 75 procent ongebruikt. Het zou op vele vlakken winst opleveren als we die ruimte zouden kunnen delen met anderen. Daarnaast wordt ruimte in veel steden steeds schaarser en dus duurder. De vraag hoe we in 2050 negen miljard mensen een woonplek geven waarvan het grootste deel in steden, komt daar nog eens bij.

Tiny is aantrekkelijk als antwoord op de steeds gedifferentieerdere vraag naar wonen en de beperkingen van het tempo waarin die vraag gerealiseerd kan worden. De huidige voorraad ontbeert flexibiliteit. Dan toch maar die tijdelijke, te dure tiny houses gebruiken. In de toekomst moeten we echter andere antwoorden hebben voor die behoefte. Het antwoord op meer flexibiliteit en goedkoper bouwen kan niet klein, kleiner, kleinst zijn.

Gelukkig wordt daar al over nagedacht. Zo werkt TU-Delft onder leiding van architect Winy Maas aan flexibele bouw-

materialen waarmee ruimte zich kan vormen naar de behoefte van de bewoner. Nanomateriaal dat op molecuulniveau elektronisch aangestuurd kan worden door slimme software. Het is letterlijk het huis van Barbapapa (een kinderanimatiefilm uit de jaren 70). Het materiaal kan indien nodig een waterleiding vormen, elektriciteit verplaatsen of warmte uitstralen door de desbetreffende moleculen op verschillende manieren met elkaar te laten samenwerken. Het kan zich plooiën als bank of bed door domweg een enkel commando op je smartphone. Het kan dikker of dunner worden en daarmee een muur vormen of een raam. Het klinkt als sciencefiction, maar onderzoekers hebben de afgelopen jaren op het gebied van materialen flinke stappen gezet. Het zal echter nog wel even duren voordat dit realiteit is. Maar flexibel en tiny wonen zal in 2050 een hele andere betekenis hebben. ■

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

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

Huurderstevredenheid kun je inplannen

maak van
uw huurder
een blijde
huurder!

Meer weten over Connected
Customer Model?

Scan de code!

