

Friso de Zeeuw
(TU Delft): Waar het
echt om gaat bij
gebiedsontwikkeling

Hassan Najja (SOR):
De kracht zit in de
verbinding tussen
wonen en zorg

Mirjam Kräwinkel
(woCom):
Dienstverlener
in wonen

Domotica:
niet alleen voor
grijs en oud

CORPORATIEGIDS

BEDRIJFSVOERING, BOUW EN ONDERHOUD

MAGAZINE

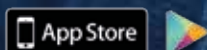
EDITIE BEDRIJFSVOERING, BOUW EN ONDERHOUD
9^e JAARGANG | NUMMER 1 | MAART 2018

A close-up portrait of Jan van Barneveld, a middle-aged man with short, light-colored hair, smiling slightly. He is wearing a dark blue, textured button-down shirt. The background is a soft, out-of-focus outdoor setting.

Duurzaam bouwen en ontwikkelen

Jan van Barneveld (de Alliantie Ontwikkeling):

De impact van de crisis op een ontwikkelende corporatie



VIA DATA
MOBILE SOLUTIONS

CONNECT-IT

De slimste plansoftware voor vaklieden



Plansoftware



Mobile Apps



Portals



Beheer, support
en consultancy



verbindt.

www.viadata.nl/connect-it



Bouwen en ontwikkelen

Jan van Barneveld (de Alliantie)

4



Domotica: niet alleen voor grijs en oud

Irene de Negro-Simons (De Marken)

28



Collegiaal verduurzamen

In het verduurzamen van hun bezit kunnen woningcorporaties kiezen uit vele wegen die naar Rome leiden. Maar welke weg is het kortst en het best begaanbaar? En zitten er ook doodlopende weggetjes tussen de sluiproutes?

In de wirwar van het wegennet maken de vele marktpartijen met duurzame oplossingen het er de corporaties niet eenvoudiger op. Gekleurd of ongekleurd door eigenbelang wijzen ze de woningcorporaties graag de weg. Wie heeft het bij het rechte eind?

Bijkomend probleem is dat sommige corporaties te weinig financiële middelen hebben om te verduurzamen. Dat laatste kan mogelijk worden opgelost door collegiale financiering, door verevening van middelen. De bemiddelde corporatie zorgt voor een collega die minder ruim bij kas zit. Dat vergt vooral bereidheid van bestuurders, maar het zou de corporatiesector pas écht sociaal maken. En duurzamer.

Veel leesplezier!

Martin Barendregt en Paul Tuinte



Waar het echt om gaat bij dienstverlening

Friso de Zeeuw

9



Dienstverlener in wonen

Mirjam Kräwinkel (woCom)

35



De kracht zit in de verbinding

Hassan Najja (SOR)

24



Niet pingelen, maar partners

Rico Leemreijze (SmartR)

38

- 14 Gasloos koken, energiezuinige huishoudapparaten en witgoed huren kan transitie naar duurzaam wonen versnellen
- 17 Lustrumeditie CorporatieGids LIVE: Jaarlijkse kennisinjectie voor de corporatieprofessional
- 21 Meer kwaliteit leveren door efficiënter en uniform te werken
- 31 De vakman als cultuurdrager van de corporatie
- 41 TU Delft op zoek naar circulaire componenten voor woningcorporaties

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:

Jan van Barneveld, de Alliantie Ontwikkeling

©Copyright CorporatieGids Magazine

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



Jan van Barneveld (de Alliantie Ontwikkeling): Bouwen en ontwikkelen. Duurzaam, vanzelfsprekend.

De crisis is voorbij en de economie draait op volle toeren. De woningvraag is schier onverzadigbaar en bouwend Nederland zit op rozen. Huizenprijzen én bouwrijzen de pan uit, terwijl de rentestand langs de nullijn kruipt. Gevaarlijk, waarschuwt Jan van Barneveld, directeur de Alliantie Ontwikkeling, want een nieuwe crisis ligt altijd weer op de loer. Een gesprek over het zout en het zoet van een crisis en de impact ervan op een ontwikkelende corporatie.

Jan van Barneveld is sinds december 2004 directeur van de Alliantie Ontwikkeling BV, een honderd procent dochter van woningcorporatie de Alliantie. Daarvoor was hij directeur bij Ymere Ontwikkeling. Sinds juni is hij tevens bestuurslid van de NEPROM, Vereniging van Nederlandse Projectontwikkeling Maatschappijen. Hoe ziet zijn analyse van de crisis op de woningmarkt eruit?

Onnodig diep

“Als gevolg van de crisis die in 2008 zijn intrede deed, viel de woningverkoop in Nederland – en als gevolg ervan de woningbouw – volledig stil,” begint Jan het gesprek. “Terwijl de bouwprojecten opdroogden kwamen er voor de corporatiesector de verhuurderheffing, parlementaire enquête en nieuwe woningwet nog eens dunnetjes overheen. Dat heeft op zijn zachtst gezegd verlamd gewerkt op de bouwproductie van corporaties én gemeenten. In historisch perspectief gezien is de crisis naar mijn mening onnodig diep gegaan en heeft het te lang aangehouden. Je weet als corporatie of belegger dat er altijd weer betere tijden komen, maar in plaats van door te bouwen, hebben we als land eigenlijk zeven, acht jaar stilgestaan. Dat is de reden waarom het nu ineens weer een gekkenhuis is op de vastgoedmarkt. Ik ben het met emeritus hoogleraar Gebiedsontwikkeling Friso de Zeeuw (zie volgend artikel, red.) eens: een nieuwe crisis gaat zeker komen. De vraag is alleen wanneer. Laten we hopen dat we ervan hebben geleerd op het moment dat het weer nodig is.”

Gewoon doorgaan

Ondanks de crisis is de Alliantie Ontwikkeling wel altijd doorgegaan met bouwen. “Wij zitten in het beste gebied van Nederland,” geeft Jan als verklaring. “Waar de bouwvraag elders verstomde, klonk het bij ons nog wel door. Dankzij onze gezonde financiële positie konden we daar ook gehoor aan geven. Bovendien hebben we door de marktomstandigheden tijdens de crisis misschien wel onze beste projecten ooit ingekocht: lage prijzen tegen hoge kwaliteit.”

Gestegen bouwrijzen

Inmiddels ligt de crisis achter ons en klagen corporaties dat ze met moeite aannemers voor hun projecten kunnen vinden en dat de bouwrijzen enorm zijn gestegen. Jan ziet de gestegen rijzen ook als een correctie op de extra lage tarieven tijdens de crisisjaren. “We komen van heel ver. Dat de crisis zo diep zou gaan heeft niemand voorzien. De prijsstijgingen overkomen ons ook en het is lastig om erop te anticiperen, zeker als ontwikkelende woningcorporatie. Commerciële ontwikkelaars rekenen de inkoop door in de verkoopprijzen aan de consument, maar de sociale huurrijzen stijgen natuurlijk niet navenant. Onze inkoop is sinds de crisis al met twintig procent gestegen, terwijl de inkomsten niet evenredig zijn toegenomen. Ook hier geldt in de crisisperiode het omgekeerde: toen genoten we als het ware twintig procent voordeel.

Uiteindelijk moet je over een langere periode naar de gemiddelde kosten van je productie kijken.”

Speerpunten

Voor de komende jaren staan voor Jan eigenlijk maar twee speerpunten op de agenda. “Bouwen en ontwikkelen en nog eens bouwen en ontwikkelen om de bereikbaarheid van een betaalbare huurwoning te vergroten. En dat doen we duurzaam, vanzelfsprekend.”

Gebrek aan locaties

De Alliantie Ontwikkeling ontwikkelt jaarlijks ongeveer 1.200 nieuwe woningen in de regio's Amsterdam, Almere, Gooi- en Vechtstreek en Amersfoort. “Dat zouden er wat ons betreft veel meer mogen zijn. Het gebrek aan locaties is één spelbreker, maar ook de ‘concurrentie’ van andere corporaties. In Amsterdam hebben we inderdaad met prijsopdrijving te maken gehad, maar door verdeling van bouwlocaties is dat in de kiem gesmoord. Maar let op, er zijn ook marktpartijen die grondposities hebben waar dertig procent sociale woningbouw moet worden gerealiseerd. Die gaan natuurlijk wel shoppen bij woningcorporaties naar de hoogste bieder.”

Transformatie

De Alliantie Ontwikkeling realiseert jaarlijks ook zo'n 300 woningen via transformatie, bijvoorbeeld door het ombouwen van kantoorgebouwen naar woningen. Jan is daar een warm voorstander van. “Er staan veel kantoorpanden leeg waar woningbouw goed mogelijk is.” Hij wijst naar een pand op een steenworp afstand van het hoofdkantoor van de Alliantie in Hilversum en zegt: “Dat pand heeft vijftien jaar leeggestaan. Nu hebben wij er 97 appartementen gerealiseerd waarin huurders naar volle tevredenheid wonen. Verduurzaming van dit soort panden is vaak wel een punt en zelfs label B is al een hele opgave. Nieuwbouw is veel duurzamer, maar niet slopen is dat ook. Dit is altijd een dilemma.”

Installatiebedrijven

Volgens Jan zijn vooral de aannemers en installatiebedrijven belangrijke spelers in de verduurzamingsopgave. “Maar er ligt ook een uitdaging voor ons: als ontwikkelaars willen we namelijk het liefst bewezen techniek. Wij zullen de markt moeten uitdagen. We experimenteren te weinig,



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 slimmigheden in onze producten op www.movinu.nl

6 bouwstenen:

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

Movin'U

behalve dan op kleine schaal." Als voorbeeld noemt Jan appartementen van houten skeletbouw – circulair en laag in energieverbruik – of de inzet van palletkachels in een Hilversumse wijk. "Op grotere schaal zijn we samen met co-makers bezig met het slim combineren van slimme technieken, zodat synergie ontstaat."

Disruptieve verrassing

Wat er na casco-optimalisatie, HR++ glas, zonnepanelen en warmte- en koudepompen nog aan slimme verduurzaming te winnen valt, zal volgens Jan vooral uit de installatiebranche moeten komen. "Wat wordt de disruptieve verrassing die op dit moment nog niet door niemand is bedacht? Ik weet het niet, maar zie wel steeds meer branchevreemde bedrijven als IKEA en Google die bezig zijn met wonen. Ik ben ervan overtuigd dat er iets gaat komen waar we nu nog niet over hebben nagedacht. Dat maakt de keuze om nu wel of niet miljarden te investeren in duurzaamheid lastig. We zijn allemaal op zoek naar de game changer, maar nu niets doen is ook geen optie. Wat kun je nu doen dat je op termijn niet gaat tegenwerken? De no regret-maatregel is voor ons bouwers de schil."

Digitalisering

Op de vraag welke veranderingen Jan nog meer in zijn vakgebied heeft waargenomen, noemt hij digitalisering: "In Sketch-Up wordt een bouwlocatie uit het Kadaster gedownload en anderhalf uur later laten ze je in 3D een volledige schets zien. Met BIM kunnen ontwerpplannen en bestekken volledig gevisualiseerd worden gedeeld met aannemers en comakers. Die weten exact hoeveel strekkende meters beton, hout en electrakabels ze nodig hebben. Dat heeft ons vakgebied een enorme impuls gegeven."

Digitale communicatie

"Digitale hulpmiddelen zijn bovendien zeer behulpzaam in de communicatie met omwonenden en bewoners. Mijn ultieme droom is om van grove schets naar opleveren beheerfase een digitale woning tot je beschikking te hebben, inclusief een klant-app waarmee huurders gewoon kunnen aanwijzen wat defect is en gerepareerd moet worden. We zijn nu bezig met het ontwikkelen van een app die de gelegenheid geeft om zonder VR-bril door de toekomstige woning te lopen."

In control

Maar ook in de backoffice van de Alliantie Ontwikkeling spelen IT-oplossingen een sleutelrol, zoals de software-oplossingen van Reasult waarmee maar liefst 120 projecten tegelijk overzichtelijk worden gemonitord en gemanaged. "Op elk moment kan ik elke gewenste dwarsdoorsnede in beeld brengen, elk project individueel op een uniforme manier. Onze Reasult-oplossingen zijn ook integraal gekoppeld met onze financiële administratie in Tobias AX van Aareon. Het prognotiseert, checkt de administratie en



waarschuwt voor mismatches, zodat we voortdurend een totaalbeeld hebben van wat we doen. Ik vraag mij af hoe je in control kunt zijn zonder."

Minder leuk

Jan werkt nu al heel wat jaren in het ontwikkelvak. Op de vraag of hij last heeft van 'ontwikkel-moeheid', zegt hij: "Er zijn dingen die leuk en minder leuk zijn, dat heb je in elke baan. Minder leuk is dat ontwikkeltrajecten ontzettend lang kunnen duren. Dit gebouw (het kantoor van de Alliantie in Hilversum, red.) hebben we in 2004 verworven. Pas in 2016 zijn we erin betrokken. We zijn dus twaalf jaar bezig geweest met de ontwikkeling. Het duurt in ons vak gemiddeld heel lang tot we daadwerkelijk tot productie komen. Het kan bouwtechnisch vele malen sneller, maar in de context van Nederland niet."

Trots

Maar het leuke van het vak overheerst, zegt Jan: "Als ik met mijn vrouw en dochter door Nederland rijd, dan merk ik dat ik nog steeds met trots aanwijs wat 'ik' heb gebouwd. We maken zichtbare producten die in de primaire levensbehoefte van mensen voorzien en voor 150 jaar deel uitmaken van onze geschiedenis. Het is heel tastbaar. Dat maakt ons vakgebied zo uniek. Ik ben dankbaar dat ik daaraan mag bijdragen." ■



Ontdek wat RGO voor u kan betekenen!

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

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

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

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

smartr.
Slimmer organiseren!



Friso de Zeeuw: Houd focus op waar het echt om gaat bij gebiedsontwikkeling

Hoe maakbaar zijn gebieden? Welke invloed hebben trends als circulair bouwen en tiny houses op gebiedsontwikkeling? CorporatieGids Magazine ging op bezoek bij **Friso de Zeeuw**, de kersverse afgezwaaide emeritus hoogleraar Gebiedsontwikkeling aan de **TU** in Delft, voor het antwoord.

“Circulair bouwen is oude wijn in nieuwe zakken en tiny houses zijn een mini-randverschijnsel dat afleidt van de hoofdzaak.”



Friso de Zeeuw. Wie zijn gelijknamige website 'frisodezeeuw.nl' bezoekt, kan er zich een tijd lang kostelijk vermaken met informatie over uiteenlopende onderwerpen. Bijvoorbeeld over zijn passie voor het behoud van de weidevogelstand, zijn rol als ceremonieel voorzitter en drummer van meezingkoor Waterland en natuurlijk over zijn unieke maar kleine DDR-museum, thuis in zijn omgebouwde garage. Maar primair bericht de website over zijn veertig jaar professionele ervaring op het vlak van ruimtelijke inrichting en de rol van de markt en overheid daarin. Van 1998 tot 1 mei 2016 was Friso directeur Nieuwe Markten bij BPD (voorheen Bouwfonds Ontwikkeling), de grootste project-ontwikkelaar van Nederland. Tot eind 2017 was hij de eerste praktijkhoogleraar Gebiedsontwikkeling aan de TU Delft. In die hoedanigheid schreef hij het boek 'Zo werkt gebiedsontwikkeling'. Want, hoe werkt dat, gebiedsontwikkeling? Welke trends en ontwikkelingen hebben invloed op de maakbaarheid van gebieden?

Beperkte maakbaarheid

"De maakbaarheid is beperkt," begint Friso het gesprek. "Neem het project Blauwestad ten oosten van de stad Groningen. Wat mij betreft is dat het bewijs dat locatie-afhankelijkheid in gebiedsontwikkeling groot is. Het programma met luxe woningen was veel te rooskleurig en dat is ook

gebleken. Blauwestad is een icoon van de grenzen van gebiedsontwikkeling. Hoofdoorzaak? Een mismatch met de markt en gebrek aan terugvalopties en flexibiliteit."

Conjunctureel of structureel

Volgens Friso maakte de vakwereld in de crisis de fout door conjuncturele en structurele veranderingen door elkaar te halen. "De ruimtelijke economie is redelijk autonoom en minder voorspelbaar dan we graag zouden willen. Nu zijn steden en stedelijke regio's enorm populair, maar vijfen-twintig jaar geleden was dat nog niet zo. Ik vraag mij ook af of het zo blijft of dat er opnieuw suburbanisatie volgt. We weten het niet. De ongelimiteerde hosanna over de stad vraagt om rationalisatie."

Beleving

Van de andere kant is ook gebleken dat het aanbieden van prachtige kavels voor weinig geld in de perifere gebieden niet per definitie een aanzuigende werking heeft, weet Friso. "De uitstraling van de grote en kleine steden in de regio, de bereikbaarheid van voorzieningen, werk en opleidingen en ook het imago – de beleving – bepalen de aantrekkelijkheid als woonplaats. Neem Almere. Meer dan de andere plaatsen rond Amsterdam is deze gemeente afhankelijk van de economische conjunctuur en de druk op de woningmarkt in Amsterdam. In de crisistijd was de woningmarkt daar helemaal in elkaar gedonderd en nu zie je weer een forse opleving. Met zijn zwakke imago blijft Almere echter kwetsbaar voor conjuncturele schommelingen."

Focus versus hobby

Conjunctuur of structureel: gemeenten, woningcorporaties en marktpartijen moeten het gebiedsontwikkeling-ijzer smeden nu het heet is, adviseert Friso. "Wil je profiteren, dan moet je snel acteren. Paradoxaal, want gebiedsontwikkeling impliceert juist een lange termijn. Waar kan je verantwoord versnellen? Houd focus op wat essentieel is en wat als 'gehobby' kan worden bestempeld. Ga ik als corporatie samen met de gemeente op zoek naar een locatie voor een paar tiny houses of ga ik voor die dertig energie-neutrale sociale huurwoningen? Dat laatste natuurlijk, maar dit soort keuzes worden zelden expliciet gemaakt. Besef dat de gemeentelijke ambtelijke organisatie is uitgedund en dus simpelweg beperkt tijd en capaciteit hebben."

Gemeenten moeten zich op hun beurt beperken tot hoofdlijnen en niet teveel voorschrijven, zegt Friso. "Ze willen te vaak op de stoel van de woningcorporatie gaan zitten. Doe dat niet en 'ontslak': stop met het sturen van oneindig lange e-mails en bel elkaar gewoon op. Als je wilt versnellen gaat het vaak om dit soort basale dingen."

Corporatie-bashen

Friso begrijpt dat het op die stoel willen zitten mede is veroorzaakt door de schandalen die de sector in het recente verleden hebben geteisterd. "We zijn het corporatie-bashen inmiddels wel voorbij en met Kaja Ollongren als nieuwe minister van Wonen aan het roer lijkt de relatie weer wat te ontspannen. Zij heeft een eerste stap gezet om corporaties te ontdoen van de bureaucratische tsunami die over ze heen is gerold. Corporaties krijgen mogelijk zelfs weer wat meer ruimte om te acteren."

Vakgebied nauwelijks veranderd

Terugkijkend op ruim veertig jaar werkervaring in gebiedsontwikkeling vindt Friso het vakgebied in essentie nauwelijks veranderd. "Dat is ook logisch, want gebiedsontwikkeling interenieert in vastgoed en daarmee in de vermogens van woningcorporaties, particuliere- en institutionele beleggers, overheden en andere bedrijven. Het gaat om langetermijn-investeringen. Een investeerder in gebiedsontwikkeling moet uiteraard altijd voldoen aan de wensen van zijn afnemers en moet op drie fronten scoren: hij moet omgevingskwaliteit leveren, draagvlak weten te bereiken en de business case zien rond te krijgen, inclusief de financiering. De exameneisen zijn pittig. Ruimtelijke- en milieukwaliteit staan nadrukkelijker op de agenda, evenals het verkrijgen van draagvlak bij de politiek en in de maatschappelijke arena. Ook de business case van gebiedsontwikkeling is binnenstedelijk lastiger omdat de subsidies grotendeels zijn weggegeven, met name het Investeringsbudget Stedelijke Vernieuwing. Het zou mooi zijn wanneer een groter deel van de verhuurderheffing beschikbaar zou komen voor stedelijke vernieuwing."

Tiny housing

Waar in de methode van gebiedsontwikkeling volgens Friso in essentie weinig is veranderd, reageert hij toch fel op trends als tiny housing. "Ik blijf ageren tegen de overdreven aandacht voor dit soort nichemarkten omdat het afleidt van de hoofdzaak. Gebiedsontwikkeling is soms gewoon ploeteren en dat is misschien minder sexy dan tiny housing. Maar kom op, je moet een pipo-kar niet verwarren met woonwensen. De meeste mensen op de wachtlijst willen 'gewoon' wonen in een buurt waar ze zich thuis voelen. De echt wezenlijke veranderingen, zoals de energietransitie en de klimaatadaptatie moeten we natuurlijk wel meenemen in de plannen."

Klein wonen geen trendbreuk

Hij vervolgt: "Je moet strategisch bouwen: wat zijn goede aanvullingen op de bestaande voorraad, naar welke woningen is ook op de lange termijn vraag? Door de overspannen woningmarkt in grote delen van het land is verkopen en verhuren momenteel niet moeilijk. Op de meest populaire locaties in Amsterdam en Utrecht bepaalt de portemonnee

echter de grootte van de woning en niet de woonbehoefte." Het onderzoek van Stec dat concludeert dat er een trendbreuk is naar klein wonen is dan ook lulkoek, vindt Friso. "Klein wonen is zuiver portemonnee-gedreven en geen trendbreuk in de voorkeur van mensen. In ons land willen ook de meeste een-persoonshuishoudens wel degelijk minimaal zestig vierkante meter, met een extra slaapkamer of een werkruimte."

Propaganda

In Nederland bestaat volgens Friso een ongezonde grote hang naar nieuwe dingen. "Dat resulteert erin dat we met de verkeerde dingen bezig zijn, dat mensen fout worden ingezet en dat er ook in de verkeerde dingen wordt geïnvesteerd. In dat kader vind ik circulair bouwen ook bijna een staaltje propaganda. Het hele circulaire denken en recycleren



Friso de Zeeuw is auteur van het boek 'Zo werkt gebiedsontwikkeling'. In dit rijkelijk geïllustreerde handboek, compleet met verhelderende schema's en talloze praktijkvoorbeelden, komen alle aspecten van het vakgebied aan de orde. In begrijpelijke, nuchtere taal worden systeem, proces, inhoudelijke aspecten en persoonlijke competenties besproken. Modieuze opvattingen en praktijken die vakgebieden ondermijnen, stelt Friso onbarmhartig en ironisch aan de kaak. 'Zo werkt gebiedsontwikkeling' is een uitgave van de praktijkleerstoel Gebiedsontwikkeling TU Delft in samenwerking met Stichting Kennis Gebiedsontwikkeling (SKG). ISBN: 9789082781106

SmartInduction: koken op slechts één elektriciteitsgroep.



SmartInduction

Deze unieke kookplaat sluit je eenvoudig aan op slechts één elektriciteitsgroep (230 Volt).

Hierdoor heb je géén verbouwingen in de meterkast meer nodig. De kookplaat is bovendien eenvoudig in of op te bouwen en heeft alle voordelen die inductie biedt. Zo kun je middels een relatief lage investering de woning eenvoudig gasloos maken.

Voor meer informatie, neem contact op via:

www.bosch-home.nl/projecten



heeft zijn grondslag in het Nationaal Milieubeleidsplan van 1989, dat toen internationaal als baanbrekend gold. Als je de marketinglaag van circulair bouwen afschraapt, blijft het een voortgezette beweging om bouwmaterialen steeds iets duurzamer in te zetten. Niets nieuws onder de zon. Helemaal prima natuurlijk, maar niets om over te hyperventileren."

Smart cities

Ook een snelle verandering van de stad naar smart cities, waar nieuwe technologieën de doorslag geven in het leefbaar houden van de stad, ziet Friso niet snel gebeuren. "Ik geloof er niets van. Als het bijvoorbeeld gaat om het klimaatbestendiger maken van de stad geloof ik in het groener maken van de stad. Of retro-maatregelen zoals de terugkeer van de ouderwetse stoep, zodat de rijbaan het water gericht kan afvoeren. Wat wel wezenlijk verandert is mobiliteit, de auto wordt uit de binnensteden verdrongen en dat zorgt voor een nieuw evenwicht."

IoT-snufjes

Ook op huizen die vol hangen met IoT-snufjes heeft Friso het niet zo. Hij lacht: "Een tijdje geleden had zo'n smart home van de NRC-correspondent in Berlijn een vastloper: geen warm water, geen stroom en niemand die het kon repareren. Mensen maken zich veel te afhankelijk van appjes en tools. Het is nog ongezond ook, kom gewoon van die bank af en doe zelf de gordijnen open. Voor ouderen kan domotica en zorgtechnologie natuurlijk wel degelijk nut hebben, maar voor gezonde mensen vind ik het quasi-comfort."

BIM

Ondanks zijn bedenkingen bij smart cities en smart homes ziet Friso wel een rol weggelegd voor innovatie en technologie in gebiedsontwikkeling. Als voorbeeld noemt hij BIM. "BIM als platform waarin alle betrokken partijen efficiënt kunnen samenwerken is fantastisch. In een paar minuten zijn allerlei planvarianten in detail te zien en doorrekenbaar. Nu kost dat nog drie weken en een hoop centen." Maar alle ICT-tools en Big Data ten spijt adviseert Friso toch vooral ook in buurten rond te lopen en met bewoners te praten. "De beleving van mensen is niet met algoritmes op te halen. Besteed je tijd ook aan persoonlijke gesprekken en grasduin niet alleen in nullen en enen. Kom achter dat scherm vandaan."

Bloemkoolbuurt

Smart cities als radicaal concept, tiny houses, circulaire gebiedsontwikkeling, het zijn modegrillen die volgens Friso van de hoofdzaak afleiden. Maar waar gaat het volgens de gebiedsontwikkeling-expert dan wel naartoe? Ondanks zijn veertig jaar ervaring vindt Friso het van hoogmoed getuigen om desgevraagd 'wonen in 2050' te voorspellen. "We weten het simpelweg nu nog niet. Over 2030 durf ik wel een reëel



beeld te schetsen, namelijk dat er in de essentie van het wonen nog steeds niet veel zal zijn veranderd. Wonen is een wonder van stabiliteit. De druk op de stedelijke regio's zal zijn toegenomen en het aantal een- en tweepersoons huishoudens verder gegroeid. Deze laatste groep heeft misschien wat minder ruimte nodig, maar niet de helft zoals nu soms wordt geschat. De betere bloemkoolbuurten uit de jaren zeventig kunnen in de herhaling als moderne tuinsteden. Ook zal er wellicht sprake zijn van een iets hogere bebouwingsdichtheid en wat meer appartementen. Deze bloemkoolwijken zullen dan waarschijnlijk wel communities worden genoemd," grapt Friso.

Corporatie stabiele factor in nieuwe crisis

"Voor woningcorporaties is in wijkontwikkeling een belangrijke rol weggelegd," vervolgt Friso. "Zij zijn de stabiele factor en dat is hard nodig in de nieuwe crisis, die zich vroeg of laat weer gaat voltrekken. Daar moeten we het nu over hebben, want de vorige crisis was heel diep. In een nieuwe crisis kunnen corporaties voor de broodnodige continuïteit en stabiliteit zorgen. Laten we hopen dat de politiek dat tijdig voorziet." ■

René van de Keuken (BSH):

Gasloos koken, energiezuinige huishoudapparaten en witgoed huren kan transitie naar duurzaam wonen versnellen

De verduurzamingsopgave is misschien wel de grootste uitdaging voor woningcorporaties de komende jaren. Niet alleen 'de schil' maar ook 'de kern' – het huishouden zelf – zal moeten worden verduurzaamd. Kunnen energiezuinige apparaten de transitie naar duurzamer wonen versnellen? Een gesprek met Sell Out Manager Projecten René van de Keuken van BSH Huishoudapparaten over duurzame huishoudapparatuur, gasloos koken en de circulaire economie.

Circulaire economie, gasloos wonen en koken en een abonnement op duurzaam witgoed: wat is jullie drive om je in te zetten voor verduurzaming?

Huishoudelijke apparaten zijn verantwoordelijk voor de helft van het totale energieverbruik in huis. Dit gegeven en de sociale en maatschappelijke gedrevenheid in het DNA van ons bedrijf vormt de basis voor onze drive voor verduurzaming. Als iedereen kan beschikken over de meest energiezuinige apparaten, kunnen we een wereld van verschil maken.

Wat is jullie visie op verduurzaming?

Corporaties beheren meer dan 2,4 miljoen woningen in Nederland, en spelen dus een belangrijke rol in de energie- en warmtetransitie. Wij zien dat veel corporaties voorop willen lopen om hun bezit te verduurzamen. Bij verwarming en warm water in woningen zal dit stapsgewijs gebeuren, maar met name bij de renovatie van bestaande woningen is door technische beperkingen of onvoldoende financiële middelen deze stap vaak niet in een keer te nemen. Daarom bieden onze collega's van Bosch Thermotechniek – waar onder andere Nefit onder valt – als tussenoplossing bijvoorbeeld ook hybride combinaties aan van HR-ketel met warmtepomp of PV.

Daarnaast wordt de verduurzaming van huishoudelijke apparaten in deze discussie vaak vergeten. De transitie naar duurzamer wonen kan worden versneld dankzij energiezuinige en waterbesparende apparaten, maar ook door innovatieve producten als Bosch SmartInduction kookplaten en fornuizen en diensten als BlueMovement waarbij huurders tegen een vast laag maandbedrag duurzame en energiebesparende witgoedapparaten kunnen huren.

Hoe wil je corporaties ondersteunen de transitie naar gasloos wonen te maken?

De overgang naar gasloos wonen en koken vormen een enorme uitdaging, en is vaak niet van de ene op de andere dag geregeld. Bovendien kan de transitie inderdaad nogal wat kosten met zich meebrengen en zit de huurder wellicht niet te wachten op flinke verbouwingen om CO₂-neutraal te kunnen wonen. Een kookplaat die eenvoudig is aan te sluiten op één elektriciteitsgroep waardoor geen verbouwingen in de meterkast nodig zijn kan dan uitkomst bieden. Zo kan een corporatie met een relatief lage investering – qua kosten en verbouwing – gasloos koken introduceren.

Verduurzamen gaat vaak in grote stappen, waarom is de relatief kleine stap van elektrisch koken toch belangrijk om te zetten?

Nederland wil in 2050 volledig duurzaam zijn en dat betekent ook geen aardgas meer. De recente aardbevingen in Groningen en het verder dichtdraaien van de gaskraan laten zien dat er sneller overgegaan zal moeten worden op elektrisch koken. Afgelopen januari maakte het kabinet bovendien bekend dat er vanaf volgend jaar alleen nog maar gasloze nieuwbouwwoningen mogen worden gebouwd. Hoewel koken op elek-

triciteit een kleine stap is in het gehele proces, dragen al deze kleine stapjes bij aan het verduurzamen van de totale woning.

Zijn duurzame huishoudelijke apparaten de manier om bewustzijn en draagvlak te creëren?

Wij willen samen met corporaties draagvlak creëren door de bewoners kennis te laten maken met inductiekoken en andere duurzame huishoudelijke apparaten. Zo organiseren wij samen met corporaties kookdemonstraties waar huurders daadwerkelijk met ons inductiefornuis of -kookplaat aan de slag gaan en ze de voordelen zelf kunnen ervaren. Op die manier wordt de transitie in een ander perspectief geplaatst en gaat deze gemakkelijker.



Welke kansen zien jullie voor de circulaire economie bij woningcorporaties?

Het is geen nieuws dat onze grondstoffen uitgeput raken. Daarom moeten we alle materialen hergebruiken. Maar het begint allemaal bij het produceren. In de circulaire economie gaan wij van bezit naar gebruik. Als consument heb je bij onze dienst BlueMovement de mogelijkheid een wasmachine of droger van Bosch tegen een vast laag maandbedrag in huis te halen, waarbij Bosch de eigenaar van het apparaat blijft. De huurder kan zijn abonnement maandelijks opzeggen en wij zullen het apparaat – na een grondige check en schoonmaak – een tweede leven geven. Mocht het apparaat op een gegeven moment 'end of life' zijn, dan hergebruiken wij waar mogelijk de onderdelen en gebruiken wij de overige onderdelen opnieuw als grondstof. Op deze manier dragen wij bij aan de circulaire economie en maken wij duurzame apparaten beschikbaar voor iedereen, ook voor consumenten die de aanschafwaarde misschien niet kunnen betalen.

Welke boodschap willen jullie corporaties meegeven over verduurzamen?

Investerings in duurzaamheid, het gasloos maken van woningen en als corporatie onderdeel uitmaken van een circulaire economie moet eigenlijk geen vraag zijn maar een standaard beleid. Corporaties kunnen een voortrekkersrol nemen want zij bezitten ruim een derde van de Nederlandse woningvoorraad. Wij ondersteunen hen hier graag in. De toekomst is niet over twintig jaar, maar nu. ■

Versnel uw verkoop- en verhuurtransacties

Het goed organiseren van woningverkoop en vrije-sector-huur kost veel tijd. Net als het coördineren van werkzaamheden van een onderhoudsdienst, taxateur, bouwkundig inspecteur, makelaar en notaris.

Notapp Corporatieportaal stroomlijnt alle processen, publiceert uw woningaanbod en administreert de contacten met woningzoekenden: één webapplicatie voor al uw transacties.

Kijk op **notapp.nl**

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

NOTAPP
REGISTER GOED OVERDRAGEN

Lustrumeditie CorporatieGids LIVE: Jaarlijkse kennisinjectie voor de corporatieprofessional

De **CorporatieGids LIVE Kennisdag** is ieder jaar weer een feestje. Dit jaar helemaal, want we vieren alweer de vijfde editie. Ben je corporatieprofessional en wil je op de hoogte blijven van de laatste ontwikkelingen in jouw vakgebied? Bezoek dan de **CorporatieGids LIVE Kennisdag** op **12 april in Expo Houten**. Deelname is gratis.

De CorporatieGids LIVE Kennisdag biedt corporatiemedewerkers op één dag de keuze uit meer dan 40 kennissessies van leveranciers en adviseurs uit de sector. De vakgebieden waar de kennissessies betrekking op hebben zijn Onderhoud/Vastgoed, Wonen, Financiën, Communicatie, Bedrijfsvoering & ICT. "De CorporatieGids LIVE Kennisdag is een zeer efficiënte kennisboost voor de professional op zoek naar informatie," zegt organisator Paul Tuinte. "Je kunt zelf online je programma naar behoefte samenstellen en uitbreiden tot maar liefst vijf kennissessies. De eerste sessiereeks begint om 09.25 uur en de laatste start 14.15 uur."

Hoe werkt het?

"De kennissessies duren 45 minuten en na elke sessie is er een korte pauze van 15 minuten. Onder het genot van een kop koffie, thee of iets fris is er dan gelegenheid om te netwerken met collega-vakgenoten. Tussen 12.45 en 13.15 uur serveren wij bovendien een heerlijke lunch."

Alle vakgebieden

"Ongeacht in welk vakgebied je als corporatieprofessional werkzaam bent, er zitten altijd zeer interessante kennissessies

tussen," vult organisator Martin Barendregt aan. "Ons advies is ook om intern collega's te mobiliseren en samen af te reizen naar Expo Houten. Neem je collega's dus mee! Je kunt zo samen op een efficiënte manier kennis opdoen."

Vernieuwingsagenda en convenant informatievoorziening

Om 09.30 uur en 15.05 uur licht Aedes in speciaal ingelaste sessies toe wat de Vernieuwingsagenda en convenant informatievoorziening voor woningcorporaties betekent. Ook word je bijgepraat over lopende ontwikkelingen vanuit het convenant informatievoorziening. RGS en SBR bijvoorbeeld, zijn belangrijke ontwikkelingen voor efficiënte aanlevering van informatie. Maar wat houdt dit in en wat moet je er als corporatie mee? Let op, de sessies van 9.25 en 15.05 uur betreffen inhoudelijk dezelfde sessies. Aedes is verder gedurende de hele dag beschikbaar om vragen te beantwoorden.

Aanmelden

Ben je (in loondienst) werkzaam bij een corporatie? Meld je dan gratis aan voor deze informatieve kennisdag op **www.corporatiegids.nl**. Tot 12 april in Expo Houten!

12
APRIL

PROGRAMMA

CORPORATIEGIDS LIVE KENNISDAG 2018

10.00 UUR	Data B. Mailservice "You've got mail, we've got service"	HC&H Consultants Toenemende werkdruk en de zoveelste verandering? Tijd voor Lean en continu verbeteren bij Intermaris!	Naris Praktische invulling aan de AVG geven met de Alliantie	HB Software Hoe haal je op een eenvoudige manier gegevens uit Dynamics (ERP)?	VVA-informatisering Gouden data-kwaliteit: een randvoorwaarde voor de aanlevering via SBR
11.00 UUR	Sensus-methode Van risico's naar kansen in de dagelijkse praktijk bij Havensteder	AvW2 Uw ICT beleidsplan op één A4	Batavia Groep Toe aan een nieuwe innovatieve website en Huurdersportaal en wil je snel aan de slag?	Unexus Klantenservice 2020: Visie & Ervaring Sociaal, Digitaal & Dunavie	Claranet Hackt 'ie 't of Hackt 'ie 't niet?
12.00 UUR	Zig Websoftware Zig ontzorgt woningcorporaties, Wonen Zuid vertelt...	Ponthus I Wolfs Consultancy Proces Mining: Tool of Discipline? Het visualiseren van bedrijfsprocessen op basis van data	iWRITER Overstappen naar Office 365: wat betekent dat voor mijn correspondentie?	ViaData Mobile Solutions Next level ketensamenwerking met het nieuwe Kovra-planningsbericht	Qvision Je wordt gehackt en dan? Een praktijkcase: van aangifte doen tot internationale opsporing
13.15 UUR	Kubion SSW. Methusalem met blik op de toekomst	Audittrail Privacy: the next step Aantonen & borgen	Postex Postex: digitalisering, betaalgemak en het optimale bericht naar de huurder	PCA Mobile Ketenintegratie? Bundel de krachten!	Mavim Een wendbaar Mooiland voor grotere klanttevredenheid en lagere bedrijfslasten
14.15 UUR	Itris Minder klikken en sneller inzicht in uw processen	SmartDocuments Inzetten SD-hoogvolume i.p.v. Spindle	Vastware Integratie Dakota en Vastware volgende stap op het gebied van ketenintegratie	Blue-Mountain Implementatie business intelligence: een kijk onder de top van de ijsberg	Hoffman Krul & Partners Hoe krijg je het voor elkaar? 5 praktische tips voor succesvol veranderen

AANMELDEN OP WWW.CORPORATIEGIDSLIVE.NL

PROGRAMMA CORPORATIEGIDS LIVE KENNISDAG 2018

10.00 UUR	Techxx Bright Answers De ultieme online beleving door uw dienstverlening	ETTU De social intranet trends van 2018 voor woningcorporaties	Info Support Real Estate Services De digitale corporatie - hoe dan?	Woonconnect "Digitaal renoveren: van draagvlak tot verbouwing met WoonConnect"
11.00 UUR	SmartR De positie van de corporatie in een digitaliserende maatschappij	Casix De Mobiele Corporatie	cegeka-dsa De kansen en uitdagingen van ketenintegratie	SKARP Woningcorporaties Bestuurlijk convenant informatievoorziening: en nu?
12.00 UUR	MainPlus Integraal afkoopmodel mutatie-onderhoud woningcorporaties	Andersom De vier krachtigste succesfactoren voor het welslagen van projecten	NEH Shared Services De aanstaande wetswijziging AVG en het belang van security awareness (klantcase)	Aareon Beoordelingskader Aw/WSW: Hoe richt je financiële sturing in op basis van beleidswaarde?
13.15 UUR	Van Dinther Een flexibele, digitale corporatie: met Office 365 is het mogelijk!	Hersense Dé katalysator voor verbetering: uw beheerorganisatie	CNS Datakwaliteit structureel verbeteren	Movin'U Data delen, een belangrijke schakel in ketensamenwerking
14.15 UUR	Centric Het verhaal achter de kleine digitale revolutie bij Woonstad Rotterdam	Umbrella De beste digitalisering voor de klant - hoe doe je dat?	Square DMS AVG en vernietigen: 'de virtuele versnipperaar'	Sigmax Innovatie in wonen met het Internet of Things

09.25 UUR
EN 15.05 UUR

Aedes
Vernieuwingsagenda en Convenant Informatievoorziening, wat betekent dat voor corporaties?

OM 09.25 EN OM 15.05 UUR IS ER EEN IDENTIEKE SESSIE VAN AEDES

Bert Schipper (Welbions): Meer kwaliteit leveren door efficiënter en uniform te werken

Het vergroten van efficiency en meer uniformiteit in onderhoudswerkzaamheden. Met die doelen richt woningcorporatie Welbions uit Hengelo zich op de toekomst. Aan de grondslag hiervan ligt de optimalisatie van het gehele onderhoudsproces. Hoe ziet 'het onderhoud van morgen' eruit? **Bert Schipper** – Manager Wonen bij **Welbions** – geeft antwoord.

In 2014, vijf jaar na de fusie tussen St. Joseph en HBS Ons Belang, begon het project 'Welbions toekomstgericht'. Onder deze noemer werkt de corporatie aan het efficiënter maken en kwalitatief verbeteren van haar organisatie. Ook in de onderhoudsprocessen. "De fusie tussen St. Joseph en HBS Ons Belang leidde tot verschillende werkwijzen binnen de organisatie die uniform gemaakt moeten worden," begint Bert. "Tegelijkertijd sloeg de verhuurdersheffing een enorm gat in onze investeringscapaciteit. Door efficiënter en uniform te werken kunnen wij meer kwaliteit bieden aan onze huurders."

Cv-ketels

Bert legt uit dat door het hanteren van verschillende werkwijzen niet een optimum kon worden bereikt. "Een goed voorbeeld daarvan was het onderhoud aan cv-ketels. Dit werd deels door eigen onderhoudsvakmensen opgepakt en deels door twee verschillende comakers. Door dit volledig te outsourcen naar één partij, werken we op een uniforme manier en hebben we bovendien een flink financieel voordeel weten te behalen."

Uitbesteden of niet

In de optimalisering van de onderhoudsprocessen heeft Welbions veel gekeken naar de balans tussen een eigen onderhoudsdienst en het uitbesteden naar de markt. "Door het proces slanker in te richten en meer te digitaliseren hebben we de overtuiging dat we het 'hit-and-run'-werk en kleinere mutatieopdrachten beter zelf kunnen doen dan dit uit te besteden. Daarnaast wordt het reparatieonderhoud erg goed gewaardeerd door onze huurders, wat positief bijdraagt aan de huurderstevredenheid. Overigens is de essentie van efficiënt onderhoud in onze ogen dat een klus in één keer

inkoop. Bert: "Wij zijn van meerdere partijen naar één leverancier gegaan die de inkoop van al ons materiaal verzorgt. Het magazijn is daarmee opgeheven. De voorraad bevindt zich in de bus waarvoor de vakman zelf verantwoordelijk is. Het verbruik wordt direct digitaal vastgelegd en de bus wordt de volgende dag weer bevoorrad. De voorraad is daardoor afgestemd op het verbruik."

Voorkomen van fouten

Welbions heeft daarna gekeken naar het optimaliseren van het verhuurmutatieproces, onder andere door het te digitaliseren. "De rol van ICT wordt alleen maar groter binnen ons onderhouds- en verhuurmutatieproces. Digitalisering beperkt het aantal administratieve handelingen en zorgt ervoor dat gegevens maar eenmalig hoeven te worden vastgelegd. Daardoor worden fouten voorkomen." Daarbij heeft de corporatie ervoor gekozen in de meeste gevallen geen eindinspectie meer te doen bij de oplevering van de woning. "Per mutatie kijken wij nu naar de kwaliteit van de woning en de vorige bewoner. Wanneer de kwaliteit goed genoeg is – onze technische woonconsulent beslist dat – en de vorige bewoner geen verkeerd woongedrag heeft vertoond, verwachten wij dat de oplevering geen problemen oplevert. Wij voeren dan geen eindinspectie uit."

Aannemersportaal en prijzenboek

Centraal in het ICT-landschap van het verhuurmutatieproces staat het Woning Opname Systeem (WOS) van Movin'U. "Wij zijn begonnen met het gebruik van de module Verhuizing," legt Bert uit. "Woningen worden bij de voorinspectie digitaal opgenomen en vastgelegd in het geautomatiseerde systeem. Opdrachten worden digitaal doorgezonden naar de eigen onderhoudsdienst of naar de comakers via het aannemersportaal. Wij hebben hier vervolgens het Prijzenboek van Movin'U aan gekoppeld, waardoor de prijzen bij de opdrachtverstrekking vastliggen. Dit jaar maken wij ook de stap naar de modules Inspectie, Renovatie en Oplevering van Movin'U. Dit biedt ons de mogelijkheid om renovaties per complex eenmalig vast te leggen en organisatiebreed te kunnen gebruiken."

Dichter bij het proces

In de optimalisatie van de onderhoudsprocessen heeft Welbions de keuze gemaakt om de aannemer meer bij het proces te betrekken. "Bij het mutatieonderhoud wordt de woning samen met de aannemer en installateur doorgelopen en de werkzaamheden vastgelegd," licht Bert de nieuwe situatie toe. "Hierdoor wordt de kennis van alle partijen optimaal benut. Eventuele onvoorziene werkzaamheden worden tijdens het werk afgestemd. Voorheen werd er als het ware een blanco opdracht gegeven en waren de uit te voeren werkzaamheden en de prijs niet vooraf bekend. Nu we in de keten samenwerken, vindt er een betere afstemming plaats, en weten wij vooraf tegen welke prijs de opdracht wordt uitgevoerd."

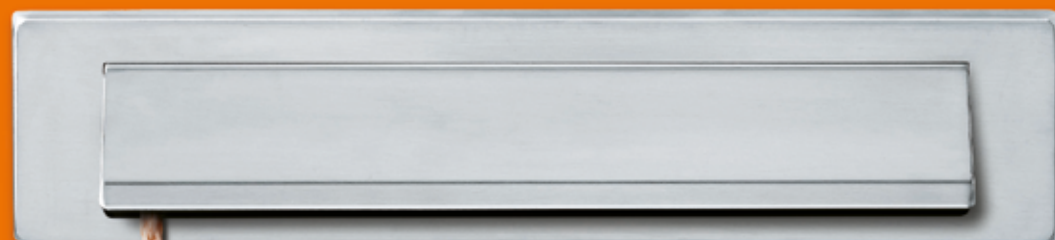
wordt opgelost, en dat de administratieve werkzaamheden voor vakmensen tot een minimum wordt beperkt. Ons doel is dat 95 procent van de opdrachten zonder vervolgoopdracht worden uitgevoerd."

In één keer

Om opdrachten in één keer uit te kunnen voeren, begon Welbions met de optimalisatie en digitalisatie van materiaal-

WAT IS DE EENVOUDIGSTE MANIER OM IEMAND BINNEN TE LATEN?

(NAAST HET TOUWTJE DOOR DE BRIEVENBUS)



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

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

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

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



Meer verantwoordelijkheid

Op de vraag wat de visie van Welbions is op ketensamenwerking, vertelt Bert: "Ketensamenwerking blijft een enorm breed begrip. De meest vergaande variant is je verantwoordelijkheden, bevoegdheden en de daarbij behorende budgetten delegeren aan comakers: een regiecorporatie. De vraag is of je zo ver moet gaan, maar dat de comakers meer een verlengstuk van onze organisatie worden – en daardoor meer verantwoordelijkheden krijgen – staat buiten kijf. Aan de andere kant: het direct contact hebben met onze eigen huurders blijven wij erg waardevol vinden."

Koppeltjes

In de praktijk maakt Welbions nu gebruik van 'aannemer-koppels'. In andere woorden: een vast duo van bouwkundige aannemer en installateur. "We geven de partijen de kans om mee te groeien en zich waar nodig te verbeteren door met iedereen een contract af te sluiten voor vier jaar. Deze partijen zijn onderverdeeld in vaste 'kavels', en dat geldt voor dagelijks- en planmatig onderhoud. Hierdoor wordt door de co-makers kennis opgedaan van de complexen en weet men na verloop van tijd exact wat er van hen gevraagd wordt."

"Wij werken daarbij met zes kavels, alleen leert de ervaring dat dit bij mutatieonderhoud te veel is. Hierdoor is er geen constante werkstroom naar de comakers en dat maakt het inplannen van werkzaamheden moeilijk te organiseren. De komende periode zullen wij dit blijven evalueren en doorontwikkelen, bijvoorbeeld door met minder partijen te werken of de kavels anders in te delen."

Uniform onderhoud

Op dit moment werkt Welbions aan de optimalisatie van het planmatig onderhoud. "Het werk uniform uitvoeren tegen vaste prijzen is hierbij erg belangrijk," legt Bert uit. "Een badkamerrenovatie bij mutatieonderhoud of planmatig onderhoud in hetzelfde complex is exact gelijk. Hierdoor wordt ook een verdere samenwerking tussen de teams van planmatig- en dagelijks onderhoud beoogd. Gezamenlijk wordt de basis-kwaliteit bepaald. Dit kan later als template gebruikt worden bij bijvoorbeeld een 'spijtoptant' of een woningmutatie."

Meer dan energie alleen

Daarbij staat het onderwerp duurzaamheid ook hoog op de agenda. "De komende jaren vormt dit zelfs het speerpunt van ons beleid. Wij willen hierbij de 'Trias Energetica' toepassen: eerst wordt de energievraag teruggedrongen en daarna of daarbij wordt de energielevering verduurzaamd." Duurzaamheid gaat echter verder dan energie alleen, legt Bert uit. "Bijvoorbeeld het toepassen van circulaire componenten. Vragen als 'hoe duurzaam is het materiaal dat we toepassen' en 'zijn wij als medewerkers wel bewust bezig met duurzaamheid' hebben bij de optimalisatie van de processen niet direct aandacht gehad. Dit jaar gaan wij sowieso in overleg met onze materiaalleverancier om het duurzaam materiaalgebruik aan de orde te stellen. Verder werken wij aan een programma om



de bewustwording – zowel bij huurders als medewerkers – te vergroten."

Voortdurend in beweging

De optimalisatie van de onderhoudsprocessen uit 'Welbions toekomstgericht' is dan ook zeker nog niet afgerond, sluit Bert af. "Een organisatie is voortdurend in beweging en dat geldt zeker voor een woningcorporatie die continu wordt beïnvloed door haar omgeving. Daarbij hebben wij te maken met onze klanten die ook het nodige van ons verlangen. Dat vraagt om constante aandacht en bijsturing. Naast duurzaamheid willen wij de komende jaren ook aandacht besteden aan onze klantdienstverlening. Door middel van 'klantreizen' zullen wij onze klantprocessen tegen het licht houden en daar waar nodig verbeteringen toepassen. Want hoewel uniformiteit in onderhoud ons veel goed heeft gedaan, moet maatwerk altijd een mogelijkheid blijven." ■

A large portrait of Hassan Najja, a middle-aged man with dark hair, wearing a dark blue blazer over a light blue shirt. He is smiling and has his arms crossed. The background is a blurred city street at night with warm lights.

Hassan Najja (SOR): De kracht zit in de verbinding tussen wonen en zorg

Als klein jongetje wist hij dat zijn ouders het niet breed hadden. En toch konden zij met minimale middelen hele mooie dingen doen voor het gezin en hun omgeving. Nu is **Hassan Najja** directeur-bestuurder bij woningcorporatie **SOR** in Rotterdam, een organisatie die het evenmin breed heeft en zelfs onder verscherpt toezicht staat. Kan de man die in elke tegenslag een kans ziet ook SOR weer financieel gezond maken? Een gesprek over trots, doorzettingsvermogen en de dilemma's van het scheiden van wonen en zorg.

Hassan Najja. Als achtjarig Marokkaans jongetje verhuisde hij met zijn ouders naar Nederland. Vanuit the middle of nowhere – Horst in Limburg – werkte hij zich als MBO'er op tot MT-lid tussen allemaal TU-collega's bij de Amerikaanse multinational Xerox, voerde het PvdA-wethouderschap in zijn huidige woonplaats Venray en runde als Marokkaanse Limburger een Indonesisch restaurant. Na twee directeurfuncties bij woningcorporaties in Limburg en Groningen is hij sinds oktober 2015 op een plek waar zijn hart ligt: Bij Stichting Ouderenhuisvesting Rotterdam. Een plek waar hij voortdurend de uitdaging zoekt om de professionele kant met de menselijke kant te verenigen.

Trots

Tot zijn achtste levensjaar woonde Hassan bij zijn moeder in Marokko. "We hadden het niet breed, maar het kleine beetje dat we hadden, deelden we ruimhartig. Elke vrijdagmiddag deed mijn moeder de deur open en konden dorpsgenoten die het nog moeilijker hadden, daklozen en zwervers, aanschuiven voor een warme maaltijd. Overal waar ik keek stonden borden vol couscous."

Op de vraag wat hem het meest heeft gevormd zegt hij bescheiden: "Ik trek mij enorm op aan mijn vader en moeder en ben ontzettend trots op ze. Wij waren thuis met zeven kinderen en ik bewonder mijn moeder hoe zij haar zorgtaak steeds heeft ingevuld. En dan mijn vader. Hij ging al op 20-jarige leeftijd in 1960 als gastarbeider naar Nederland. Hij was de taal noch de cultuur meester, maar slaagde erin om met diverse baantjes geld te verdienen om te overleven. Daarbij lukte het hem ook nog om zijn gezin, dat hij moest achterlaten in Marokko, te onderhouden. Alles wat op mijn pad is gekomen valt bij hun inspanningen in het niet."

Doorzettingsvermogen

Hassan heeft het in zijn kinderjaren als enige allochtone

buitenlander in Horst niet altijd even makkelijk gehad. "We kwamen er in 1976 wonen en als kind voelde ik me er vaak eenzaam. Regelmatig werd ik toen beledigd en als ik eraan terugdenk doet dat nog steeds pijn. Ik zocht naar iets wat op mij leek, maar dat was er niet. Ik werd niet in mijn identiteit bevestigd."

Niettemin heeft hij de levenslessen uit zijn jonge jaren vooral vóór zich laten werken. "Ik denk zelfs dat deze ervaringen ervoor hebben gezorgd dat het daardoor makkelijker is geworden in mijn leven. En natuurlijk zijn er ook heel veel mooie momenten geweest waardoor ik veel beter in de Nederlandse cultuur ben geaard. Het was trading on the job, beter had niet gekund," glimlacht de ras-optimist.

Leren van elkaar

Naast corporatiebestuurder is Hassan vooral echtgenoot en vader. Op de vraag wat hij van zijn kinderen leert en andersom, zegt hij: "Mijn kinderen hebben een heel duidelijke focus op wat ze willen: dat bewonder ik en is voor mij ook weer leerzaam. Ik hoop dat ze van mij leren om objectief te zijn en met een open mind over grenzen heen te kijken." Ter illustratie pakt hij zijn smartphone en toont zichtbaar trots een reactie op LinkedIn van zijn 16-jarige zoon onder een post over voorbeeldgedrag van rappers. Keurig geformuleerd, weloverwogen en zonder oordeel. "Ik vind het fijn en belangrijk dat mijn kinderen oordelen uitstellen en eerst luisteren naar anderen. Ik probeer dat zelf in mijn werk ook te doen."

Eindverantwoordelijk

Vóór zijn directeur-bestuurschap bij de SOR was Hassan directeur Maatschappelijk Presteren bij woningcorporatie Lefier in Groningen en directeur Mens en Maatschappij bij Wonen Limburg. "De opgave in Rotterdam is vele malen groter en complexer. In financieel opzicht is de transitieopgave van ons vastgoed een grote uitdaging. Ook al hebben we al heel veel opgepakt, toch kan ik niet zoveel doen als ik zou willen. We maken al ons vastgoed gasloos en rolstoel- en rollator-toegankelijk. Bewoners moeten bij ons hun hele leven goed en veilig kunnen wonen. Gemiddeld B in 2021, de doelstelling uit het SER Energieconvenant, gaan we niet redden. We focussen ons liever op wat 'seniorfähig' moet zijn in plaats van op energetische duurzaamheid."

Wonen en zorg

Volgens Hassan is in het verleden het scheiden van wonen en zorg vooral financieel-gedreven aangevlogen en is de impact op het maatschappelijke karakter onderschat. "Dat komt doordat je beschadigt wat je allebei wil bewerkstelligen. De scheiding tussen wonen en zorg leidt tot eenzaamheid, het vergroot de kwetsbaarheid van mensen en uiteindelijk krijgen mensen niet de zorg die ze zouden moeten hebben. Natuurlijk zou het mooi zijn als iedereen weer voor elkaar wilde zorgen. Maar dat bereik je niet met een streep in de



NCCW

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

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

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

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

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

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



WWW.NCCW.NL

wetgeving. Na een eeuw 'ontzorging' zit dat niet meer zo in het DNA van de samenleving. Hoewel je gelukkig steeds meer ziet dat er een kentering ontstaat. En daar moeten we als corporatie veel meer op insteken."

Eigen plek

Hassan haalt een recent voorbeeld aan uit zijn eigen praktijk: "Ik was op bezoek bij een bewonerscomplex in Hoogvliet waar wij twintig bewoners met een licht-geestelijke beperking willen huisvesten. Dat gaf in eerste instantie een hoop commotie bij de huidige bewoners. Zij voelen wat ze voelen, dat kan ik niet wegnemen. Mijn opgave is om de zittende huurders tevreden te houden, maar ook de kwetsbare mensen die voor mijn deur staan een oplossing te bieden. Mensen willen gewoon allemaal een eigen plek hebben en dat is veel meer dan alleen een woning. Het gaat om veiligheid, ontmoeten en in verbinding staan met elkaar en de maatschappij. Als je die wensen met elkaar deelt, in alle openheid en rekening houdend met elkaars zorgen, dan zie je dat de aanvankelijke commotie hier en daar ook plaats maakt voor wederzijds begrip en acceptatie. Wonen en zorg groeien dan naar elkaar toe. Wij zetten daarbij heel sterk in op huismeesters. Het feit dat er een SOR-medewerker rondloopt is van grote waarde."

Samenwerking en verbinding

Op de vraag wat er moet gebeuren om wonen en zorg juist weer meer in elkaar te laten grijpen, antwoordt Hassan: "De overheid moet andere ruimte creëren voor wat zorginstellingen en woningcorporaties samen kunnen doen. Het zijn nu kokers, waarbinnen zorginstellingen hun zorg goed doen en woningcorporaties het wonen. De uitdaging zit hem in dat tussensegment: daar moet meer samenwerking en verbinding komen zodat mensen niet alleen langer veilig thuis kunnen wonen maar daar ook verzorgd kunnen worden. Daarin is niet alleen de overheid aan zet."

Bedrijfsmatigheid

Mede als gevolg van de financiële positie van de SOR moet Hassan soms ook nee zeggen tegen (vastgoed)projecten. Hassan verschuilt zich allerm minst achter die financiële situatie van zijn organisatie. De SOR heeft zelf als organisatie eveneens een flinke professionaliseringsslag doorgemaakt. Mensen-mens Hassan moest zich daar van zijn meest bedrijfsmatige kant laten zien en zag zich ook genooddakt medewerkers gedwongen te laten vertrekken. "Spijtig, maar het mooie is dat er dan ineens competenties en talenten van anderen boven water komen. Er ontstaan dan ook kansen, zowel bij mensen alsook bij projecten."

Het aangrijpen van de verhuurderheffing als aanleiding voor bedrijfsmatiger werken vindt Hassan een regelrechte diskwalificatie. "Je moet het voor je klanten doen. Ieder bedrijf om ons heen krijgt prikkels van buiten, behalve wij in de

corporatiesector. Wees gezegend, maar dien zelf die prikkel toe. Dat zou intrinsiek in de genen van elke corporatie moeten zitten."



Jongensboek

Tot slot komt het gesprek nog even terug op de kleurrijke carrière, die in een goed jongensboek niet zou misstaan. Op de vraag welk hoofdstuk hij nog graag zou willen toevoegen, zegt Hassan: "Ik vind het vooral heel leuk wat ik nu doe, ben dankbaar en heb het ontzettend naar mijn zin. De komende jaren zijn hier nog heel uitdagend. Mijn doel is om nog veel meer te doen voor de volkshuisvesting en juist voor de verbinding tussen wonen en zorg. Onder het verscherpt toezicht uitkomen is maar een onderdeel. Dit gesprek voer je met mij, maar eigenlijk gaat dit verhaal over de organisatie en de veerkracht van de mensen die er werken. Als er al ooit een jongensboek moet komen, dan zou dat wat mij betreft afgesloten moeten worden met 'en ze leefden nog lang en gelukkig'. Dáár voor gaan, samen met alle partijen, dat is mijn drijfveer." ■

Domotica: niet alleen voor grijs en oud

‘The Jetsons’ lieten dertig jaar geleden al het huis van de toekomst zien, waar met één druk op de knop door een robot de tanden werden gepoetst, eten werd gekookt en de kleren werden aangetrokken. Domotica in zijn extreme vorm. Waar de familie Jetson zich in de bekende tekenfilmserie vanuit gemakzucht liet ontzorgen, wordt domotica in de corporatiesector vooral ingezet om huurders langer thuis te laten wonen. Een gesprek met bestuurder **Irene de Negro-Simons** van **Woonstichting De Marken** – 1.000 vhe – over de kansen van thuistechnologie.

De toenemende vergrijzing onder de bewoners van de corporatie uit Schalkhaar was de aanleiding om te beginnen met het toepassen van domotica, legt Irene uit. “Huurders langer zelfstandig thuis laten wonen is voor ons erg belangrijk. De helft van ons bezit bestaat daarom bijvoorbeeld uit nultredenwoningen. Maar wij willen verder gaan dan alleen het aanpassen van de woningen. Domotica stelt ons in staat huurders nog langer autonoom thuis te laten wonen.”



>>

In gesprek

De Marken installeert de thuistechnologie niet direct in elke woning, maar gaat eerst met de bewoners – en indien wenselijk de familie – in gesprek over de mogelijkheden. “Vervolgens kunnen ze kiezen voor bijvoorbeeld een centraal bedienings-tableau waarmee elektrische apparaten als zonweringen, gordijnen en de verlichting kan worden bediend. Of voor een aantal camera’s waarmee de bewoner zijn eigen huis in de gaten kan houden.” Op de vraag of de woning hiermee een ‘Big Brother house’ wordt, zegt Irene: “Deze camera’s kunnen inderdaad ook door de familie gebruikt worden, en via een smartphone-app kijken hoe het met hun familielid gaat. Maar dat kan alleen wanneer de bewoner of een familielid daarvoor kiest. De corporatie of zorginstantie kunnen niet meekijken.”

“Verschillende functies kunnen ook aan elkaar gekoppeld worden, bijvoorbeeld voor een ‘alles-aan-knop’. Op die manier kan een bewoner alle lichten in het huis direct aanzetten wanneer ze angstig is voor bijvoorbeeld een inbraak. Dit geeft rust. Ook kan de huurder met deze knop het alarm op de voordeur zetten, de zonwering omhoog rollen en worden de gordijnen automatisch gesloten.”

Meerwaarde bieden

Hoewel domotica vooral wordt ingezet om senioren langer thuis te laten wonen, is de technologie niet inherent aan die doelgroep. “Ik denk dat domotica voor alle doelgroepen interessant kan zijn. De essentie is dat de technologie een meerwaarde biedt voor de bewoner. Een huurder met bijvoor-

beeld een fysieke beperking kan hier ook veel aan hebben. Zo’n centraal bedieningstableau voor de elektronische hulpmiddelen kan ervoor zorgen dat ook zij langer zelfstandig thuis kunnen wonen.”

Anne

Eind vorig jaar kwam De Marken in het nieuws toen het ‘Anne’ in

gebruik nam, een stemgestuurde virtuele assistent. De Marken werkt hierbij samen met softwareontwikkelaar Anne4care en zorginstelling De Parabool die woningen huurt van de corporatie. In vijftig van deze woningen draait Anne momenteel bij bewoners met een verstandelijke beperking. “Dit biedt de bewoner structuur en ontlast de zorgverleners,” legt Irene uit. “Het is de bedoeling om Anne na deze periode breder in te zetten. “Bijvoorbeeld bij alleenstaande bewoners die langdurig ziek zijn en aan bed gekluisterd zijn. Anne kan

in deze gevallen gordijnen openen, apparatuur bedienen, zorg inschakelen, een boek voorlezen, muziek aanzetten en familie bellen. De grote meerwaarde van is dat Anne met de stem wordt aangestuurd, terwijl andere domotica-middelen meestal fysiek moeten worden bediend.”

Veiligheid en eenzaamheid

Volgens Irene wordt de zachte kant van fysieke hulp niet vervangen met koude elektronica. “Wij proberen met domotica juist de fysieke hulp te ondersteunen. De aandacht van de verpleegkundige of familie blijft van groot belang en kan ook niet door de technologie worden vervangen. Maar juist op de momenten dat de familie of zorg niet aanwezig is of kan zijn, kan domotica het gevoel van veiligheid vergroten en eenzaamheid verkleinen.”

“Anne bewijst daarnaast dat domotica niet per se direct onder ‘koude’ technologie valt,” gaat Irene verder. “Omdat je een virtuele assistent hebt tegen wie je praat, die terug praat en een avatar heeft met verschillende gezichtsuitdrukkingen, wordt eenzaamheid tegengegaan. Dat zie je ook terug in de reacties van bewoners. Ze zien Anne niet als een hulpmiddel of een vreemde bewoner in het huis, maar als een vriendin.”

Kennis in huis

De impact van het gebruik van domotica op de woningen is licht, zegt Irene. “De apparaten worden draadloos in de woning geplaatst. Dit kan vervolgens gemakkelijk worden verwijderd wanneer de bewoner verhuist en de volgende huurder hier nog niet aan toe is of de meerwaarde niet ziet. Omdat iedere installatie wordt aangepast op de desbetreffende bewoner, blijft het wel maatwerk.”

Gespecialiseerde eigen dienst

De Marken heeft ook haar eigen onderhoudsdienst getraind om met de thuistechnologie om te gaan. “Het weghalen en plaatsen van domotica gebeurt vooral tijdens het mutatie-onderhoud bij onze woningen. Wij maken gebruik van drie vaste werknemers in onze eigen onderhoudsdienst. Eén daarvan is gespecialiseerd in domotica en blijft cursussen volgen om de snelle ontwikkelingen op de gebied bij te kunnen houden. Zo hebben wij de kennis van de thuistechnologie altijd in huis. Domotica is daarbij écht minder futuristisch dan het klinkt. Het is voor de huurders heel gebruiksvriendelijk en voor de corporatie voelt het als een ‘plug-and-use’-concept.”

Begrip in de sector

Vooruitkijkend ziet Irene de populariteit van domotica de komende jaren toenemen: “Je moet het wel onder de aandacht blijven brengen van de huurder. Momenteel wordt Anne ingezet bij vijftig bewoners van De Parabool, en daarna willen wij deze technologie ook bij onze huurders aanbieden. Wij verwachten dat de komende jaren domotica steeds meer een begrip wordt in de corporatiesector. Huurders worden ouder en willen langer zelfstandig thuis blijven wonen. Domotica kan daarbij uitkomst bieden.” ■



Sensoren waarvan De Marken gebruikmaakt

Kostenbesparing door effectief dakbeheer

Dakota:

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

Lekkage
25-08-2013

Planmatig Onderhoud
21-11-2016

Correctief Onderhoud
08-05-2017

Nulmeting
01-05-2018

Herinspectie
11-06-2017

Reparatie
07-01-2017

Preventief Onderhoud
16-04-2016

Nulmeting
30-01-2017

Reiniging
14-03-2018

Lekkage
18-02-2014

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

 **consolidated**
www.consolidated.nl

Meer weten?

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

Cor de Jong (Bakker Arkel): De vakman als cultuurdruager van de corporatie

Ketensamenwerking wordt gemeengoed in de corporatiesector. De rol van de corporatie wordt daarbij veelal belicht, maar van de andere kant: hoe kijkt een ketenpartner eigenlijk tegen dit proces aan? CorporatieGids Magazine ging in gesprek met **Cor de Jong**, directeur van bouwbedrijf **Bakker Arkel**, over de keten van morgen en de vakman van de toekomst.

Bakker Arkel is al enkele jaren een gevestigde ketenpartner in West-Nederland en bedient klanten als Woonstad Rotterdam, QuaWonen, SOR, Stichting Humanitas, BVOW Onze Woning. Maar dat gaat verder dan het uitvoeren van onderhoud alleen. "In de samenwerkingstrajecten zijn wij mede-initiator van verbetervoorstellen voor het structureren en optimaliseren van processen," begint Cor het gesprek. "Draagvlak, kennisdeling en synergie zijn daarin de sleutel tot succes."

Verlengstuk

"Wij willen de rol van co-maker spelen, niet de van opdrachtnemer," gaat Cor verder. "In het onderhoud maar ook in de nieuwbouw laten wij het traditionele rollenpatroon steeds meer achter ons. Ook in de markt zien wij de ontwikkeling van traditioneel naar prestatie en resultaatgericht samenwerken. Dit is efficiënt en geeft een goede basis voor de toekomstige meerjaren onderhoudsbegroting."

>>

Heeft u grip op de financiële toekomst van uw vastgoedprojecten?

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



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

Meer weten?

- www.reasult.com
- 0318 67 29 30
- marketing@reasult.com

REASULT
REAL ESTATE IN CONTROL



In het niet planmatig onderhoud ziet Cor Bakker Arkel als een verlengstuk van corporaties. "Wij willen onze vaklieden en partners als ambassadeur en cultuurdrager van onze opdrachtgever laten optreden. En omdat wij in onze manier van werken veel data verzamelen, kunnen wij waardevolle informatie over bijvoorbeeld het vullen van de woningcartotheek of onderhoudsstatus van complexen terug leveren. Daarmee vervullen wij een rol in het inzichtelijk maken van het uitgavenpatroon en voorspelbaar maken van onderhoudskosten."

Standaarden

Bij de technische en inhoudelijke invulling maakt Bakker Arkel steeds meer gebruik van de Sales-ketenstandaard. "Dat houdt in dat de opdrachten van de corporaties vanuit hun ERP-systeem in ons ERP-systeem binnenkomen met alle benodigde informatie. Deze informatie zetten wij via een koppeling door naar ons plansysteem Connect-IT van ViaData. Hierna krijgt de vakman op zijn iPad de planning binnen, en kan hij hier ook eventuele bevindingen en foto's kwijt. Vanuit Connect-IT gaat deze informatie direct terug naar ons ERP-systeem waarna wij de statussen terugsturen naar het primaire systeem van de corporatie. Na akkoord van de nacalculaties sturen wij via dezelfde koppeling de facturen direct naar de corporatie toe."

Door de koppeling van de uitvoerende disciplines en het rechtstreeks digitaal contact bevindt alle informatie zich real time in de cloud. "Sinds wij gebruikmaken van deze geïntegreerde samenwerking in de keten, heeft de corporatie direct inzicht in de statussen van een opdracht. Daardoor kunnen zij de huurder adequaat op de hoogte brengen van de up-to-date informatie. Standaardisering is hierbij wel een voorwaarde. Iedere co-maker moet met hun eigen ERP-systeem informatie kunnen uitwisselen met de systemen van de corporaties. Hierdoor wordt informatie volledig en eenduidig overgegeven, en worden fouten door 'overtikken' voorkomen."

Digitale planning

Het efficiënt plannen van vaklieden in het onderhoudsproces is zeer belangrijk. "Dit proces bestaat voor zo'n 60 procent uit kosten uit arbeid," legt Cor uit. "De voorrijkosten bepalen dus in hoge mate de kostprijs, en het percentage first-time-fix heeft een sterke correlatie met ons verdienmodel. Met Connect-IT kunnen wij enerzijds efficiënter plannen, maar ook gedurende de dag digitaal informatie uitwisselen en wijzigingen aanbrengen in de planning. Spoedeisende reparatieverzoeken kunnen gemakkelijk toegevoegd worden en vaklieden kunnen elkaar hierdoor bijstaan waar nodig. Dat heeft niet alleen economisch voordeel, maar is ook goed voor de klanttevredenheid."

Toenemende complexiteit

Door steeds verdergaande ketensamenwerking wordt de scheidslijn tussen de partijen veel complexer, vertelt Cor. "Het klantcontact van onze organisatie, Bakker Arkel en onze co-makers wordt steeds intensiever. Daarbij komt dat wij vanuit onze organisatie digitaal het ERP-systeem van de corporatie steeds meer invullen met technische- én klantinformatie waaruit het KCC haar informatie haalt. Rolpatronen binnen de totale organisatie van het onderhoudsproces lopen grenzeloos over."

Dat betekent volgens Cor dat eigen ogen en oren achter de voordeur niet alleen is voorbestemd voor de eigen dienst van een corporatie. "Wanneer ketenintegratie op een juiste manier wordt georganiseerd, komen ook zaken vanachter de voordeur naar voren die niets te maken hebben met techniek. Vanzelfsprekend trainen wij onze vaklieden erop om sociale misstanden of signalen te melden."

Cultuurdrager

Afsluitend kijkt Cor naar de toekomst. Als grote verandering voorziet hij één databestand met alle gegevens in een digitale omgeving als de cloud. "Wanneer een vakman in de woning komt, kan deze bijvoorbeeld door het scannen van een QR-code beschikken over de data en tekeningen van de woning. Bij vertrek wordt er een update geplaatst. Zo blijft de cartotheek up-to-date en is actuele, correcte informatie beschikbaar voor analyses. De verdere communicatie via digitale platformen met huurders en de ontwikkelingen in ketenstandaarden als Sales zullen daarbij op technisch en economisch vlak voordelen bieden."

"De vakman van de toekomst wordt daarbij een sociaal bekwame allrounder. Hij zal steeds meer optreden als gezicht en ambassadeur van de corporatie. In het kader van herkenning en duidelijkheid zal de vakman dan ook meer en meer met de logo's van zowel de corporatie als aannemer op de kleding bij de bewoner aanbellen. Hierdoor wordt de vakman van de toekomst 'cultuurdrager van de corporatie'." ■



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



We hebben Wocom geholpen met het onderwerp **vastgoedsturing**.
Mirjam Kräwinkel (bestuurder) geeft aan hoe zij dit heeft ervaren:

"Wat mij in hun werkwijze aanspreekt, is dat zij niet binnenkomen, menen alle wijsheid in pacht te hebben en snel een advies uitrollen. Ze luisteren goed naar de klant, maken samen een aanpak, en stellen zich daarbij als procesbegeleider op, zodat het werkbare eindproduct echt van de organisatie zelf is."

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

Resultaten waar we ook trots op zijn:

Sturing - KPI-management rapportage

Procesverbetering - Het sociale incassoproces

ICT - ICT beleidsplan op 1 A4

Jos Vervoort:

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



Mirjam Kräwinkel (woCom):

Van een vastgoedgeoriënteerde organisatie naar een dienstverlener in wonen

Kan vastgoedsturing bijdragen aan een integrale werkwijze waarin op alle niveaus de leef- en systeemwereld met elkaar wordt geconfronteerd? Met deze vraag is Mirjam Kräwinkel, directeur-bestuurder woCom samen met haar medewerkers aan de slag gegaan. "Het antwoord is, ja dat kan."

Aan CorporatieGids Magazine legt ze uit hoe.

Mirjam (51) werkt al haar hele leven in de volkshuisvesting. “Het was al een bewuste keuze op de middelbare school om een studie in die richting te kiezen.” Ze studeerde Sociale Geografie in Groningen en promoveerde op een proefschrift over de effecten van regelgeving op beslissingen die mensen nemen rond wijkvernieuwingen. De conclusie was onder andere dat veel en gedetailleerde regelgeving leidt tot verkeerde beslissingen. Mensen volgen de regels en denken onvoldoende zelf na. “Zou best interessant zijn om het onderzoek nu weer te herhalen.” In verschillende functies deed ze verder ervaring op met wijkontwikkeling, bewonersparticipatie, strategisch voorraadbeheer en het maken van prestatieafspraken. Haar intrede in de corporatie-sector volgde bij Woonmaatschappij Maasland, later onderdeel van Mooiland. Sinds mei 2016 is ze directeur-bestuurder bij woCom.



Spiegel

WoCom is met ongeveer 8.500 sociale huurwoningen actief in de gemeenten Asten, Cranendonck, Heeze-Leende, Helmond, Laarbeek en Someren. De organisatie is bezig met een ontwikkeltraject waarin de omslag wordt gemaakt van een vastgoedgeoriënteerde organisatie naar een dienstverlener in wonen. Mirjam vertelt dat ze binnen haar organisatie vastgoedsturing als een vliegwiel heeft gebruikt om de gewenste omslag te bewerkstelligen. “Omdat we daarin een uitdaging hadden en echt anders willen gaan werken, zocht ik naar een ‘externe’ spiegel. Toen ik in CorporatieGids Magazine las over de expertise van adviesbureau AvW2 op vastgoedsturing, heb ik contact met ze opgenomen. Wat mij in hun werkwijze aanspreekt, is dat zij niet binnenkomen, menen alle wijsheid in pacht te hebben en snel een advies uitrollen. Ze luisteren goed naar de klant, maken samen een aanpak, en stellen zich daarbij als procesbegeleider op, zodat het werkbare eindproduct echt van de organisatie zelf is.”

Vastgoedsturing als middel

“Dat heeft voor ons ook echt zo uitpak, alhoewel de aanloop wel even tijd heeft gekost,” zegt Mirjam. “Dat kwam omdat ik wat vasthoudend bleef in mijn wensen. Het doel was namelijk niet om vastgoedsturing goed in te richten – dat is maar een middel – maar om een integrale werkwijze in te richten waarin we op alle niveaus de leef- en systeemwereld met elkaar confronteren.”

Systeem- en leefwereld verbinden

Op de vraag hoe vastgoedsturing dan anders aangevlogen kan worden, zegt Mirjam: “Dat zit vooral in de aanpak waarin we de leef- en systeemwereld met elkaar in verbinding brengen. Met systeemwereld bedoel ik in dit geval organisatie-strategie, streefportefeuille, meerjarenonderhoudsplanung, rendementseisen of financiële ratio’s. Met de leefwereld doel ik op ervaringen van bewoners, inzicht in populariteit van woningen, redenen voor weigering aanbod of technische kennis van collega’s die de woningen van binnen kennen. Die verbinding hebben we gelegd waardoor er nu continu tweerichtingsverkeer is tussen strategie en operatie, tussen maatschappelijke doelen en financiële mogelijkheden. Zo nemen we niet alleen betere rationele beslissingen, we verbeteren er daadwerkelijk onze dienstverlening mee.”

Concrete vraagstukken

Ze legt uit hoe woCom daartoe is gekomen. “In een periode van twaalf weken hebben we gewerkt met twee werkgroepen en een klankbordgroep. Eén werkgroep was verantwoordelijk voor beleid en kaders – bijvoorbeeld streefportefeuille of uitgangspunten huurbeleid – en de andere werkgroep was verantwoordelijk voor de hulpmiddelen die we inzetten in het toepassen van de vastgoedsturing – bijvoorbeeld opzet voor gebiedsvisie of complexbeheerplan. Zij hebben daarbij gewerkt met concrete vraagstukken. Bij elke uitwerking die een werkgroep maakte, werd de toets gemaakt of de conclusies die we uit allerlei cijfers trokken, aansluit bij wat we in de praktijk zien en ervaren.”

Verrassende inzichten

Dat leidde tot soms verrassende inzichten en goede gesprekken, zegt Mirjam. “Zo werd duidelijk dat maatregelen die we eerder zouden kiezen, niet het resultaat opleverden dat we verwacht hadden. Of dat een oplossing helemaal niet in de ‘stenen’, maar meer op sociaal vlak ligt. Ook mooi was dat in de gesprekken collega’s veel meer van elkaars kennis ontdekten en die leerden waarderen. De uitkomsten zijn vervolgens gepresenteerd en getoetst bij een brede klankbordgroep. Aan hen hebben we vooral de vragen gesteld: herken je de uitkomsten? Geeft dit antwoord op de vragen die je hebt bij de bestaande werkwijze? Kan je hiermee echt uit de voeten? Uiteraard hebben we dit ook voorgelegd aan onze huurdersorganisaties, MT en RvC. Zij hebben ook een rol.”

Vier succesfactoren

Mirjam noemt vier succesfactoren van de succesvolle migratie van een vastgoedgeoriënteerde organisatie naar een dienstverlener in wonen. “Als eerste door in de uitwerking eerst antwoord te geven op de vragen die het meest leven in de organisatie. Zo hebben we belemmeringen weggenomen. Dat verhoogt het werkplezier en de resultaten. We zijn vertrokken vanuit hun leefwereld.”

“Als tweede door de collega’s zelf aan het stuur te zetten. Ze hebben de opdracht gekregen om een werkwijze uit te denken en in te richten waarmee zij uit de voeten kunnen en ik als bestuurder met een gerust hart beslissingen kan nemen die van belang zijn om onze huurders vandaag en morgen op een verantwoorde wijze een thuis te bieden. We hebben de systeemwereld dus echt als ondersteuning ingezet.”

Vakmanschap

De derde succesfactor noemt Mirjam om elke relevante expertise in de werkwijze – van collega’s maar ook van onze huurders – een duidelijke plek en bijdrage te geven. “Dit helpt enorm in de samenwerking die we willen stimuleren, in het benutten van kennis die we in huis hebben en vanuit de huurders naar binnen kunnen halen. Collega’s zitten zo echt vanuit hun vakmanschap aan tafel en het is zichtbaar wat die inbreng oplevert.”

“Als laatste heeft de aanpak een assenstelsel opgeleverd waarin wij onze organisatiedoelstellingen hebben vertaald. Daarin hebben wij al onze complexen een positie kunnen geven, zowel voor als na de beslissing. Zo bieden we inzicht in onze opgave, maar ook in de resultaten van onze inzet.”

Integraal

Vastgoedsturing is geen exacte wetenschap, een valkuil waar volgens Mirjam veel corporaties – ook haar eigen organisatie neigde ernaar – intrappen. “Vastgoedsturing wordt nog te weinig echt integraal bekeken en is nog te vaak gebaseerd op cijfers en informatie met een redelijk hoog abstractie-niveau en met aannames, zoals marktwaarden en meerjarenbegrotingen. De ervaringen in de dagelijkse praktijk, ook die van de huurder, wordt nog te weinig betrokken. Ik zie bovendien vaak een groot gat tussen de strategie en de uitvoering. Dan gaat de bewustwording en betrokkenheid niet leven. Ook zie ik bij veel corporaties dat er gestart wordt met bepalen van rendementseisen. En dat gebeurt op basis van diezelfde abstracte cijfers die de gemiddelde medewerker niet veel zeggen. Bovendien wordt dan te veel vergeleken met commerciële verhuurders. Er gaat veel aandacht verloren in de gesprekken over wat een asset-manager nu moet doen en bij welke afdeling die hoort. Zo’n discussie voeren zonder echt als organisatie te beseffen wat een assetmanager kan betekenen, heeft in mijn ogen niet veel zin.”

Organisatie verdraaien

Net als meer corporatiebestuurders is Mirjam geïnspireerd door die visie van Wouter Hart, auteur van onder meer Verdraaide organisaties. “Meest aansprekend is de eenvoud waarmee hij uitlegt hoe er in veel organisaties wordt gewerkt en hoe je dat kan veranderen. Het is geen theorieboek, meer een eyeopener in eenvoudige taal. Het toepassen is een stuk lastiger. Dat is echt een kwestie van doen en leren. Het vraagt om een duidelijke wil om er mee aan de slag te gaan en om vol te houden. Ik ben best trots op de resultaten die wij bij onze eerste oefeningen hebben bereikt. We hebben nog veel te leren, maar de aanpak geeft energie en resultaat.”



Eerste vruchten

Op de vraag of de verdraaide aanpak van vastgoedsturing naast een energieboost ook concrete vruchten afwerpt, zegt Mirjam: “Absoluut. Begin dit jaar zijn aan het MT de eerste voorstellen volgens de nieuwe werkwijze voor sloop- en renovatie in een wijkvernieuwingsgaanpak voorgelegd. De betrokken collega’s waren enthousiast over hoe ze daarin hadden samengewerkt, hadden een goede en afgewogen motivatie voor een scenario uitgesproken en waren heel benieuwd of het MT op basis hiervan nu direct een besluit zou nemen. Dat hebben we gedaan. En dat konden we ook door de goede voorbereiding. Het vastgoedsturingsproject is, ondanks nog logische verbeterwensen, geslaagd en heeft als vliegwiel voor onze transitie gewerkt.” ■

Rico Leemreijze (SmartR):

Resultaatgericht onderhoud: niet pingelen, maar partneren

Gebruikmaken van de expertise van de markt: hoe zet je als corporatie de kennis en kunde van onderhoudspartners in voor meer kwaliteit, hogere huurderstevredenheid en lagere kosten? Een gesprek met Rico Leemreijze van SmartR over resultaatgericht onderhoud: "Door je onderhoudspartners medeverantwoordelijk te maken voor het resultaat, ontstaat er een prikkel om blijvend te presteren."

Wat zijn volgens SmartR de belangrijkste ontwikkelingen rond onderhoud in de sector?

Wij zien ten eerste een groei in regisserend opdrachtgeverschap. De corporatie wil zichzelf ontwikkelen naar een monitorende opdrachtgever die niet alles zelf doet, maar expertise en kunde uit de markt haalt. Ook vindt een verschuiving van technisch beheer naar bedrijfseconomische exploitatie plaats. Onderhoud kende een voornamelijk bouwkundige benadering en is veel gericht geweest op het verkrijgen van de laagste prijs. Het accent wordt tegenwoordig verlegd naar 'slimme processen' en medeverantwoordelijkheid. Wij zien dat corporaties steeds meer resultaatgericht in plaats van oplossingsgericht aan de slag gaan.

Wat is de essentie van resultaatgericht onderhoud?

De essentie is een gezamenlijke verantwoordelijkheid voor het resultaat. Met Resultaatgericht onderhoud (RGO) ontstaat hierdoor meer aandacht voor de organisatie van de onderhoudsprocessen. Door over de eigen organisatiegrenzen heen te organiseren, ontstaan slimmere processen, betere onderhoudsscenario's en door een gezamenlijke verantwoordelijkheid voor huurderstevredenheid en kosten, betere resultaten. De corporatie verruimt haar blik en zet samen met onderhoudspartners het meetbare resultaat voorop. Door vanuit vertrouwen en transparantie onderhoudspartners ruimte te geven voor eigen inbreng en verantwoordelijkheid te laten dragen voor de resultaten, verandert de rol van de corporatie en die van de onderhoudspartner. Je zet elkaar in de kracht en creëert synergie.

Wat verstaan jullie onder 'slimme processen'?

Het integrale proces van de corporatie en de onderhoudspartner wordt optimaal op elkaar afgestemd. Binnen RGO is er gezamenlijke verantwoordelijkheid – en dus belang – om kosten laag te houden en kwaliteit van het proces hoog. Hierdoor zijn er bijvoorbeeld geen doublures meer en wordt er optimaal gebruikgemaakt van de huidige digitale mogelijkheden. Met slimme processen wordt 'ondernemend samengewerkt'. Niet verbeteren en uitwisselen, maar vernieuwen en delen. In de gedeelde verantwoordelijkheden is de huurderstevredenheid geïntegreerd, waarmee de samenwerking niet alleen in potentie een efficiencyverbetering in zich draagt, maar ook bij uitstek een intrinsieke borging in zich heeft om op de huurderstevredenheid te excelleren.

Hoe biedt RGO meer ruimte voor innovatie en efficiënter samenwerken?

Als je kijkt naar de traditionele werkwijze is er een duidelijke scheiding tussen opdrachtgever en -nemer. Als 'alleswetende' opdrachtgever doe je de planvorming en werkvoorbereiding, denk je aan de hand van een aanbesteding maximale invloed te hebben en ga je voor de laagste prijs. Er wordt nog wat 'gepingeld' over de prijs, en de onderhoudspartij gaat aan de slag, de opdrachtgever controleert. Dit gaat mijn inziens over 'de illusie van de sluitende contracten': de illusie dat wanneer je alles maar goed bepaalt en afspreekt, het wel goedkomt.

RGO is daarentegen niet pingelen, maar partneren. Door de onderhoudspartner blijvend medeverantwoordelijk te maken voor het resultaat, ontstaat een drijfveer om blijvend te presteren. Het resultaat is hier niet de laagste prijs of de uitvoering conform bestek. De meetbare resultaten liggen op het vlak van kwaliteit, kosten en klanttevredenheid. Hierdoor wordt de partner continu uitgedaagd met de beste, meest efficiënte en innovatie oplossing te komen. De partner neemt zijn kennis en kunde in de planvorming en uitvoering mee waardoor een beter resultaat ontstaat.

Hoe gaat een corporatie met RGO aan de slag?

Het is belangrijk dat de corporatie RGO goed begrijpt en vaststelt wat zij ermee willen bereiken. Dit bepaalt de inrichting van de samenwerking. Het is maatwerk en gaat om mensen, belangen en vertrouwen. Als de samenwerking succesvol is, zie je gave resultaten. Denk aan kostenbesparingen als gevolg van scenariowinst. Met de expertkennis van de onderhoudspartner ontstaan slimmere scenario's. Cycli worden bijvoorbeeld opgerekt zonder afbreuk van kwaliteit of de onderhoudswerkzaamheden worden slimmer met elkaar gecombineerd. Ook zien wij dat 'lucht' uit de onderhoudsbegrotingen verdwijnt, omdat calculaties, condities en scenario's nu een geheel zijn waar het eerder was gesplitst tussen opdrachtgever en -nemer. De corporatie wordt daardoor voorspelbaarder.

Waar ligt de balans tussen kwaliteit, huurderstevredenheid en onderhoudskosten?

Als je op basis van kwaliteit, huurderstevredenheid en onderhoudskosten reële, uitdagende resultaten bepaalt, houden deze aspecten elkaar in balans. Deze 'duivelsdriehoek' is de essentie van het totale resultaat. Louter inzetten op bijvoorbeeld kosten gaat ten koste van huurderstevredenheid en kwaliteit.

Hoe helpt SmartR corporaties met de realisatie van resultaatgericht onderhoud?

We starten vaak met een interactieve workshop. Vaak werkt deze verhelderend of confronterend. Als deze genoeg heeft geprikkeld, starten wij met de verkenningsfase. Het resultaat hiervan is eenduidige begripsvorming, concrete doelen en een plan van aanpak voor de realisatie van RGO. Pas na een 'go' op dit plan gaan wij het samen met de corporatie realiseren. Onze aanpak is erop gericht dat het bij de corporatie beklijft. Veelal zien wij dat gedurende de opbouw van de samenwerking de corporatie steeds meer zelf de regie pakt. Dan nemen wij meer een coachende of faciliterende rol aan, zodat de corporatie de ruimte krijgt om hierin te groeien.

Welke boodschap omtrent RGO wil je corporaties meegeven?

Verdiep je er in! Ik hoor vaak van corporaties 'wij doen dit al' of 'het is slechts een trend'. Maar geloof mij, er zitten krachten in RGO waar iedere corporatie haar voordeel mee kan doen. Krachten die vaak niet bekend zijn. Wij hebben al een scala aan mooie samenwerkingen zien ontstaan met structureel succes. ■

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.**

De ultieme uitdaging
Pieter de Boer (Rothdale Onderhoud):
Balanceren tussen kosten en tevredenheid

**Uitbesteden van onderhoud:
het is alles of niets**

Adverteren in dit magazine?
Bel Martin Barendregt 06 215 78 600 of mail naar info@corporatiemedia.nl

CorporatieMedia

PRINT | WEB | EVENTS

Het CorporatieGids Platform
biedt onbetwist het meest
complete overzicht van
adviseurs en ICT-leveranciers
in de corporatiemarkt.

Het CorporatieGids Platform
is hét startpunt voor woning-
corporaties die op zoek zijn
naar kennis en informatie,
oplossingen en diensten op
het gebied van strategie,
bedrijfsvoering en ICT.



Dagelijks
nieuws-updates!



App geschikt voor
Apple en Android

Op zoek naar een leverancier of adviseur?
Vind ze met CorporatieGids!



Keuken in de compost en 3D-geprinte cv-ketels TU Delft op zoek naar **circulaire componenten** voor woningcorporaties

Dragen het hergebruiken van onderdelen van woningen, recycling en voorkomen van verspilling bij aan de klimaatdoelen van woningcorporaties? Anne van Stijn van de TU Delft deed onderzoek naar het toepassen van circulaire componenten bij woningcorporaties. Een gesprek over onderhouden, hergebruiken en opknappen om afval zoveel mogelijk te voorkomen.

Sinds 2016 doet Anne onderzoek naar de circulaire economie (CE) bij de TU Delft. Het creëren van een circulaire economie in de gebouwde omgeving noemt ze één van de grootste uitdagingen in de maatschappij. “De huidige onderzoeken concentreren zich voornamelijk op hoe wij het beste om kunnen gaan met afvalmateriaal. Recycling vormt in het CE-model de buitenste ‘lus’. Echter is één van de belangrijkste principes van de circulaire economie dat we eerst optimaal gebruikmaken van de binnenste lussen. Dit zijn onderhouden, hergebruiken en opknappen om afval zoveel mogelijk te voorkomen.”

Bestaande woningvoorraad

De afgelopen jaren hebben de TU Delft, AMS (Amsterdam Institute for Advanced Metropolitan Solutions) en enkele industriepartners een ‘proof of principle’ ontwikkeld van twee circulaire componenten: een circulaire keuken en een circulaire cv-ketel. “Onderhoud en renovatie van gebouwen zijn een goede manier om de binnenste lussen van het CE-model beter te gebruiken,” licht Anne toe. “Echter kunnen wij onderhoud en renovatie zelf ook op een circulaire manier uitvoeren. Gebouwen bestaan immers uit verschillende componenten als installaties, keukens en gevels, die bij onderhoud en renovatie kunnen worden vervangen door circulaire componenten. Dit biedt kansen om de bestaande woningvoorraad ‘bottom-up’ circulair te maken zonder dat er een radicale verandering van het systeem noodzakelijk is.”

Keuken en cv-ketel

Volgens Anne zijn de twee circulaire componenten ontwikkeld met Nederlandse woningcorporaties in het achterhoofd. “Als eigenaren van dertig procent van de Nederlandse woningvoorraad vormen zij een logische eerste doelgroep. In de casus van de circulaire keukens hebben wij samengewerkt met Eigen Haard, Waterweg Wonen, Bribus Keukens, Dirkzwager Groep en AkzoNobel. Bij de circulaire cv-ketel was opnieuw Waterweg Wonen betrokken, samen met Remeha en Feenstra.”

Compost

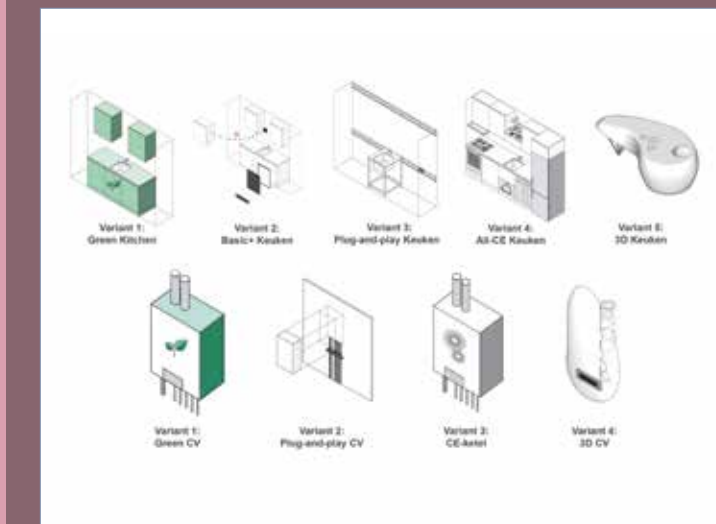
In de ontwikkeling van de componenten hebben de onderzoekers eerst uitgebreid gekeken naar de verschillende ‘keuzes’ in het ontwerp, de keten en het businessmodel. “Een voorbeeld van zo’n keuze in het ontwerp is bijvoorbeeld het materiaal,” legt Anne uit. “In het businessmodel zijn het ‘eigendom’ en de ‘verkoopsom’ voorbeelden van deze parameters. Voor alle variabelen hebben wij de mogelijke opties in kaart gebracht (zie afbeelding, red.). Door vervolgens de opties op een verantwoorde manier te mixen, hebben wij verschillende varianten ontwikkeld.”

Tijdens het onderzoek zijn verschillende varianten ontwikkeld die op hun eigen manier allemaal circulair zijn. “De biodegradeerbare ‘Green Kitchen’ kan bijvoorbeeld na tien jaar volledig worden gecomposteerd. Een ander voorbeeld is

de ‘3D CV’. In deze futuristische variant wordt de cv-ketel deels in 3D geprint, waarbij gebruik wordt gemaakt van duurzame energie en hoogwaardig te recyclen plastics en metalen. Vervangende onderdelen worden gewoon in een lokale ‘3D-print shop’ geprint.”

Dockingstation

Samen met partners zijn de meest ideale en haalbare varianten geselecteerd en verder uitgewerkt. Voor de circulaire keuken betekende dat een ‘plug-and-use’-principe, waar een dockingstation tegen de muur gebruikt wordt om modules makkelijk in- en uit te kunnen wisselen, te repareren en te hergebruiken. “De modules zijn zelf ook weer opgedeeld in een houten frame met een lange levensduur waaraan ‘functie modules’ – circulaire, energie-efficiënte keuken-apparatuur – en ‘stijlpakketten’ – zoals fronten, aanrecht en handgrepen – eenvoudig kunnen worden bevestigd.”

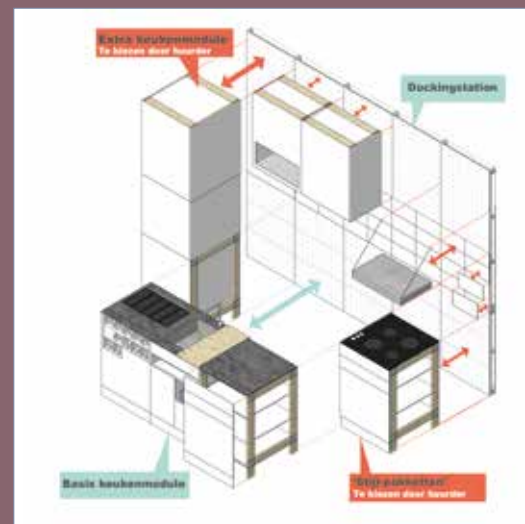


Verschillende circulaire keukens en ketels

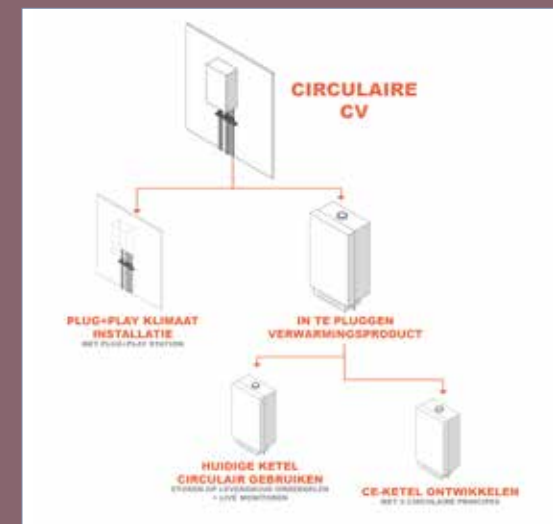
terugneemt. De extra modules en stijlpakketten worden via een lokale dealer rechtstreeks bij de huurder aangeboden via verschillende financiële constructies, zoals huur, verkoop met statiegeldregeling en pay-per-use. Ook zamelt de dealer de modules en stijlpakketten na de gebruikperiode weer in. Vervolgens worden deze gesorteerd om her-verkocht, opgeknapt, of teruggestuurd te worden naar de producent. Eenmaal terug bij de producent worden de producten opgeknapt, gereviseerd of ontmanteld en gerecycled.”

CE-ketel

De circulaire cv-ketel – ofwel de CE-ketel – bestaat uit een modulaire klimaatinstallatie waarbij een verwarmingsproduct eenvoudig en snel kan worden aangesloten en afgekoppeld. “De verbinding tussen de klimaatinstallatie en het verwarmingsproduct wordt gemaakt in een gestandaardiseerd ‘plug-and-play’-station. Doordat het verwarmingsproduct



Circulaire keuken met dockingstation



Circulaire cv-ketel



Anne van Stijn

“Voor de corporatie is een standaard keuken ontwikkeld met een wasbak, grijs waterreservoir, een aanrecht van één meter tachtig, een afval recycle module en kastruimte. Met de opname van de afval recycle module willen wij aangeven dat ook het minimaliseren van energiegebruik, voedselverspilling en afval in de keuken als uitgangspunt mee is genomen. Om de keuken niet alleen in de productie, maar ook in het gebruik circulair te maken. Van de circulaire keuken zal komend jaar een prototype worden gemaakt, waaruit door kan worden ontwikkeld naar een pilotproject,” vertelt Anne.

Kernpartner

De keukenproducent is de kernpartner in de keten, vertelt Anne. “Zij leveren het dockingstation en de basismodule aan de woningcorporatie onder de overeenkomst dat de producent de producten onderhoudt en bij ‘end-of-life’

gemakkelijk kan worden veranderd – bijvoorbeeld een cv-ketel verwisselen voor een warmtepomp – wordt het systeem aanpasbaar gemaakt aan verschillende gastransitie scenario’s.”

“Op korte termijn kunnen bestaande cv-ketels circulair worden gebruikt door te focussen op de levensduur van de onderdelen in plaats van de gehele ketel. Door daarnaast sensoren toe te voegen die live de conditie monitoren, kan onderhoud en hergebruik efficiënter worden ingericht. Op de lange termijn moet een nieuwe CE-ketel worden ontwikkeld die verlengen van levensduur en reparatie, opknappen en recyclen makkelijker maakt.”

Plug-and-play

Het klimaatservicebedrijf is de kernpartner in deze keten, vertelt Anne. “Zij bieden de klimaatinstallatie met ‘plug-and-play’-station aan bij woningcorporaties. Wederom met de

afpraak dat ze aan het einde van het leven de producten terugnemen. Ze bieden ook het gebruik van een verwarmingsproduct aan via een ‘all inclusive’ pakket. Hierin zit een bepaald aantal jaar aan warmte met bepaalde prestatiegarantie, bijvoorbeeld op het gebied van energie-efficiëntie, service of circulaire KPI’s. Daarnaast bevat het pakket servicevoorwaarden voor onderhoud en reparaties.”

“Dit soort pakketten moeten woningcorporaties niet alleen ontzorgen, maar stimuleren tegelijkertijd de klimaat-service-bedrijven om hun ketels en onderdelen zo efficiënt mogelijk te gebruiken en onderhoud efficiënt in te richten. Daarnaast initieert het klimaat-servicebedrijf – in samenwerking met het magazijn en producenten van verwarmingsproducten – de teruglussen in de keten. Het huidige retourmagazijn wordt omgevormd tot ‘terug-fabriek’ van waaruit reparatie, hergebruik, opknappen, reviseren en recyclen van de klimaat-

installatie en verwarmingsproducten kan worden geïnitieerd.”

Voorbeelden

Anne vertelt dat ze met haar onderzoeksteam verder naar oplossingen wil zoeken om de bestaande woningvoorraad circulair te maken. “We kijken bijvoorbeeld met corporaties naar oplossingen voor circulaire renovatie en assetmanagement. Ook zullen we de komende jaren, in samenwerking met corporaties en de markt, specifiek oplossingen gaan ontwikkelen voor de circulaire renovatie en verbetering van de woningvoorraad uit de jaren 70 en 80. Uiteindelijk hopen we dat wij, via een paar gerichte ‘proof of concepts’ en pilotprojecten, snel kunnen toewerken naar grootschalige toepassing in de bouwsector en om zo tot een circulair gebouwde omgeving te komen.” ■

Samenwerken met uw leveranciers en tegelijkertijd kosten besparen?

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

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

SCAN OM DE FOLDER
TE DOWNLOADEN

