

TU Delft (Beyond the Current): Neem bewonerswensen mee bij renovatie en verduurzaming

Wietse Theeuwen (Havensteder): Breng vastgoeddata tot leven in een 3D-omgeving

Trudo bostoren: Een huurwoning met een bos op je balkon

Jorik Soer (Standvast Wonen): Dagelijks onderhoud met een glimlach

CORPORATIEGIDS

BEDRIJFSVOERING, BOUW EN ONDERHOUD

MAGAZINE

EDITIE BEDRIJFSVOERING, BOUW EN ONDERHOUD
9^{de} JAARGANG | NUMMER 3 | NOVEMBER 2018



Flexibel wonen

Jan van Andel (Woontij):

**Niet alleen huizen moeten flexibeler worden,
ook ons denken en werken**



Samen met Bosch naar een gasloze toekomst.



SmartInduction: koken op slechts één elektriciteitsgroep.

De unieke SmartInduction kookplaat sluit je eenvoudig aan op slechts één elektriciteitsgroep van 230 volt. Hierdoor heb je geen onnodige verbouwingen in de meterkast meer nodig. De kookplaat is bovendien eenvoudig in- of op te bouwen en eenvoudig schoon te maken. Zo geniet je met een relatief lage investering van alle voordelen van inductie en kook je straks nauwkeuriger en energiezuiniger.



Liever opbouw?
Vraag naar de mogelijkheden.

Bosch helpt mee in de succesvolle transitie naar gasloos wonen. Zo bieden wij als leverancier van huishoudapparaten elektrische kookplaten en fornuizen aan en voorziet Bosch Thermotechniek (o.a. Nefit) de woning van duurzame gasloze hoogrendementsketels.

Naast de SmartInduction kookplaten biedt Bosch ook nog andere oplossingen om gasloos te kunnen koken: vrijstaande fornuizen met inductiekookplaat.

Met een vrijstaand fornuis met inductiekookplaat van Bosch kook je snel, zuinig en veilig. Je plaatst het bovendien waar je wilt, en bent niet gebonden aan een vaste plek in je keuken. Reden te meer om de oude gaskookplaten te vervangen en elektrisch te gaan koken.



Meer informatie en contactgegevens zijn te vinden op www.bosch-home.nl/projecten.
Bosch Inspiratiecenter, inspiratiehuis 20I20, Taurusavenue 36, 2132 LS, Hoofddorp.



Niet alleen huizen moeten flexibeler

Jan van Andel (Woontij)

4



Een huurwoning met een bos op je balkon

Trudo Bostoren

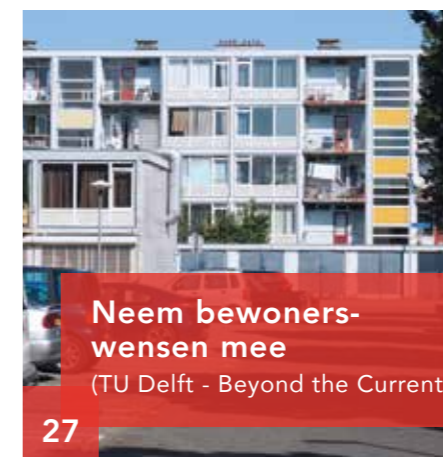
24



Breng vastgoeddata tot leven in 3D

Wietse Theeuwen (Havensteder)

8



Neem bewonerswensen mee

(TU Delft - Beyond the Current)

27



Efficiencywinst door ketensamenwerking

de Alliantie / Trip Notarissen

22



Dagelijks onderhoud met een glimlach

Jorik Soer (Standvast Wonen)

40

- 13 Geen 'zesje', we gaan voor maximale huurderstevredenheid
- 16 Digitale cloud-oplossingen die mensen veiliger en langer thuis laten wonen
- 18 Fabriekswoningen als zoete broodjes van de lopende band
- 31 Binnen- én buitenkant verduurzamen op weg naar 2050
- 34 Verbeter comfort van huurder en veiligheid van complexen
- 37 Vastgoedsturing en ICT nog in de kinderschoenen
- 42 Uitbesteden onderhoud: samen werken en presteren
- 46 Corporaties aan de bak voor nieuwe woningen

COLOFON
CorporatieGids Magazine is een uitgave van:
CorporatieMedia B.V.
Postbus 8825, 4820 BC Breda
info@corporatiemedia.nl
www.corporatiemedia.nl

Uitgevers: Paul Tuinte & Martin Barendregt
Redactie: Paul Tuinte, Johan van den Beld
Vormgeving/opmaak:
Musa bureau voor ontwerp, Teteringen
Druk: Joh. Enschedé, Amsterdam
Coverfoto:
Jan van Andel, Woontij

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

Flexibiliteit

Huizen zijn traditionele dingen. Bordjes met anno zeventienhonderd zoveel op de gevel verraden het statische karakter van traditioneel vastgoed. Generaties op generaties woonden in hetzelfde huis.

Maar tijden zijn veranderd, sneller dan traditioneel vastgoed kan bijbenen. Demografie, mobiliteit, individualisering, flexibilisering, globalisering, industrialisering, robotisering; een oneindig aantal invloeden raken oeroude tradities in de kern. Dus ook de traditie dat een woning voor eeuwig wordt bewoond.

De woningmarkt vraagt om flexibiliteit, om met Barbapapa-achtige innovaties zich moeiteloos en snel aan veranderingen aan te passen. Woningcorporaties, gemeenten en bouwers zullen daarom hun traditionele bouwjargon moeten uitbreiden met woorden als tijdelijk, tiny, verplaatsbaar, modulair, energie-neutraal en natuurlijk circulair.

Veel leesplezier!

Martin Barendregt en Paul Tuinte

Jan van Andel (Woontij): Niet alleen huizen moeten flexibeler worden, ook ons denken en werken

Een eiland-corporatie verschilt niet van een woningcorporatie op het vaste land. Dat zei Jan van Andel, directeur-bestuurder van het Texelse Woontij in een eerder interview met CorporatieGids Magazine. Toch lijkt omringd worden door de Noordzee en letterlijk losgeslagen zijn van het vasteland, heilzaam voor een frisse kijk op de woningmarkt. Zo staat de bouw van honderd flexibele en verplaatsbare woningen volop in de belangstelling van collega-corporaties en de landelijke pers.

“Niet alleen huizen moeten flexibeler worden, ook ons denken en werken.”

Wie de geschiedenisboeken erop naslaat leert dat Texel tot 1170 was verbonden met het vasteland. Door een vloedgolf werd het een eiland. Ondanks dat sindsdien een goeie vier kilometer water Texel van het vaste land scheidt, zijn de uitdagingen op de Texelse woningmarkt inderdaad vergelijkbaar met die elders op het vasteland. “Op Texel is sprake van een groot tekort aan betaalbare woningen. De prijzen van koopwoningen zijn relatief hoog, terwijl het gemiddeld inkomen laag is. Veel mensen werken in horeca en toerisme en hebben een bescheiden inkomen. Het aanbod van sociale huurwoningen is met 22 procent van de totale woningvoorraad beperkt en de meeste koopwoningen zijn onbetaalbaar voor deze doelgroep,” schetst Jan de situatie.

Flexibiliteit gewenst

Hij vervolgt: “Voor heel Nederland geldt dat de woningvraag aan verandering onderhevig is. Op veel plaatsen is nu een grote vraag naar kleine betaalbare woningen. Op korte termijn is aanbod van veel woonruimte dringend gewenst. Woningen bouw je voor minstens 50 of 80 jaar. De toekomstige vraag over 20 of 40 jaar is moeilijk voorspelbaar. Daarom is voor vastgoed meer flexibiliteit gewenst zodat soepeler kan worden meebewogen met de vraagveranderingen.”

Kleine huishoudens

“Huishoudens worden steeds kleiner,” vertelt Jan verder. “Van deze trend is al lang sprake en die gaat waarschijnlijk nog wel even door. Kleine huishoudens hebben meer behoefte aan sociale contacten in de buurt. Bij stedenbouwkundige plannen en woningontwerp moet hiermee rekening worden gehouden. Er is ruimte nodig voor ontmoeting en samen delen. De voordelen van de economie worden steeds vaker gezien en benut.”

Flexibele schil

Woontij heeft in lijn met haar visie – Wonen in beweging – gekozen voor de bouw van honderd flexibele en verplaatsbare woningen. Met deze flexibele schil aan woningen wil de

corporatie meebewegen met de grillen van de woningmarkt. Op de vraag of dit naar Jans idee ook daadwerkelijk gaat gebeuren of dat de flexibele woningen in de praktijk toch gewoon ‘statische’ woningen blijken, zegt hij: “Het klopt dat niet alle flexibele woningen in de toekomst zullen worden verplaatst of aangepast. Dat heeft de ervaring met naoorlogse noodwoningen ons wel geleerd. Veel van die woningen worden nog steeds bewoond.”

“Dat zal waarschijnlijk ook gebeuren met veel flexibele woningen die nu worden gebouwd. Toch weten we ook al zeker dat een deel van deze woningen wel wordt verplaatst, omdat deze worden gebouwd op een plek waar ze nu tijdelijk mogen staan. Deze woningen worden binnen een aantal jaren overgebracht naar een plek die al aangewezen maar nog niet beschikbaar is. Door flexibele bouw hoeven we daar niet op te wachten, maar kunnen de woningen waaraan nu behoefte is veel sneller worden gebouwd.”

Buitenlandse bouwers

Een groot deel van de hoogwaardige, flexibele en verplaatsbare woningen die Woontij gaat plaatsen komen uit het buitenland. “De Nederlandse markt heeft nog onvoldoende ingespeeld op deze ontwikkelingen,” motiveert Jan. “De meeste bouwers denken en werken nog zeer traditioneel, op een vergelijkbare wijze als honderd jaar geleden. Men loopt ver achter op het gebied van innovatie, zoals deze wel is doorgezet bij andere sectoren zoals de auto-industrie.”

Toekomstbestendig

Woontij's expeditie in flexibel wonen krijgt veel aandacht, zowel van collega-corporaties als in de media. Volgens Jan logisch, want op veel plaatsen is behoefte aan een flexibel product dat kan meebewegen met de vraag. “Als de lokale vraag krimpt kun je deze woningen binnen je eigen portefeuille verplaatsen, door bijvoorbeeld oude woningen te slopen en deze te vervangen door de verplaatsbare woningen. Of de woningen te verkopen aan andere verhuurders of eigenaren of zelfs naar een recreatiepark. Het zijn hoogwaardige woningen en onroerend goed. Financiering is dus geen probleem. Sterker nog, financiering zou zelfs goedkoper kunnen worden omdat deze woningen toekomstbestendiger zijn.”

Wootrends

Individualisering, vergrijzing, flexibilisering van werk en relaties, immigratie, verstedelijking, participatiesamenleving, deeleconomie, patchworkgezinnen, klimaatveranderingen, hedonisme, recreatief wonen. Allemaal trends die gevolgen hebben voor het wonen. Op de vraag of Jan hierin een top drie kan aanbrengen, moet hij het antwoord schuldig blijven. “Het is voor mij wel duidelijk dat de wereld steeds sneller verandert. Vaak worden trends als vergrijzing, immigratie





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!



Jan wordt geïnterviewd over de 100 tijdelijke woningen door EenVandaag

en klimaatveranderingen als bedreiging gezien. Interessant is om te onderzoeken hoe de verschillende trends zich tot elkaar verhouden. In plaats van bedreigingen ga je dan kansen zien. Met flexibel wonen kun je daar mooi op inspelen.”

Heilige graal

Op de vraag of flexibel wonen de heilige graal is voor alle genoemde trends, zegt Jan: “Niet als je naar individuele trends kijkt. Nu zien we bijvoorbeeld een duidelijke trend van verstedelijking. De stijgende huizenprijzen, ruimtegebrek en technologische ontwikkelingen zoals zelfrijdende auto’s kunnen weer tot een beweging richting het platteland leiden. Met flexibel wonen kun je dan meebewegen. Flexibel wonen is misschien wel die heilige graal als je de trends aan elkaar kunt verbinden.”

Modulair en verplaatsbaar

Jan vervolgt: “Veel woontrends zijn een extra argument om verplaatsbare woningen te realiseren. Met modulaire verplaatsbare woningen kunnen we inspelen op de toenemende vraag naar flexibele kleine woningen. Wellicht is in de toekomst meer vraag naar grotere woningen. Modulaire woningen zijn veel eenvoudiger samen te voegen dan traditionele woningen.”

“Met de traditionele bouwmethoden lopen we vast als we willen sturen op een doorbraak van dalende bouwkosten. Arbeid en materiaal worden steeds schaarser, waardoor woningen duurder worden. Door te investeren in innovatie van fabriekswoningen kunnen we, net als in bijvoorbeeld de

auto-industrie, gebruikmaken van digitalisering, robotisering en schaalvoordelen.”

Best mogelijke antwoord

Heilige graal of niet, volgens Jan heeft Woontij met de flexibele schil het best mogelijke antwoord gevonden voor de discrepantie tussen een traditioneel statisch vastgoedproduct en de snel veranderende vraag. “Ik denk dat dit de oplossingsrichting is met het beste toekomstperspectief. Ik verwacht dat er in de toekomst landelijk een aanzienlijk groter aanbod is van kleine, betaalbare woonruimten. We zijn er nog niet. Modulaire bouw moet door innovatie nog veel verder worden ontwikkeld tot integraal woonproduct. Door bundeling van de vraag kan worden opgeschaald, waardoor uiteindelijk de kostprijs nog flink kan dalen en veel aantrekkelijker zal zijn dan de arbeidsintensieve traditionele bouw.”

Disruptie van de woningbouw

Ondanks dat andere corporaties misschien al veel verder zijn, worden de ontwikkelingen bij Woontij op de voet gevolgd. Wat kunnen andere corporaties ervan leren? “Als we de vraagstukken van nu op willen lossen, moeten we afstappen van huidige aanpak, werk- en denkwijze. Durf te kijken naar toekomstige ontwikkelingen en zoek oplossingen die de toekomst ons gaat bieden. Niet alleen de huizen moeten flexibeler worden, ook ons denken en werken. Of zoals Henk Sijsling van TNO zegt: ‘disruptie van de woningbouw is nodig om huizen fundamenteel goedkoper te maken.’” ■

Wietse Theeuwen (Havensteder):
**Breng vastgoeddata tot leven
 in een 3D-omgeving**

“Je hoeft geen dataexpert te zijn om datavragen te kunnen beantwoorden in een 3D-omgeving.” Dat zegt **Wietse Theeuwen**, adviseur programma & innovatie op het gebied van Vastgoeddata en BIM bij **Havensteder**. In gesprek met **CorporatieGids Magazine** houdt hij een pleidooi voor het op orde brengen van vastgoeddata met als einddoel: vastgoeddata op orde in 3D.

Wietse Theeuwen (25) is sinds twee jaar werkzaam bij Havensteder als adviseur programma & innovatie op het gebied van Vastgoeddata en BIM. “Ik ondersteun de organisatie in de voorbereiding op de toekomst en komende veranderingen in wet en regelgeving. Dit doe ik specifiek op het gebied van vastgoeddata en BIM. Daarnaast probeer ik met innovaties als BIM werkzaamheden te automatiseren en makkelijker te maken zodat Havensteders hun werk efficiënter en leuker kunnen uitvoeren,” licht Wietse zijn rol toe. “Ik ben eigenlijk adviseur, programma manager en projectleider in één functie.”

Van 3D naar MJOB

Wietse studeerde Bouwkunde aan de Hogeschool Utrecht en kwam enigszins per toeval in aanraking met de corporatiesector. “Ik deed voor een architectenbureau een afstudeeronderzoek naar het gebruik van BIM – lees 3D – modellen voor het geautomatiseerd produceren van een MJOB. Samen met een studiegenoot heb ik bewezen dat het mogelijk is om een MJOB te produceren vanuit een 3D/BIM model. Zo rolde ik eigenlijk de corporatiesector in en ben ik bij Havensteder aan de slag gegaan.”

Eerste indruk sector

Op de vraag naar zijn eerste ervaring met Havensteder en de corporatiesector, zegt hij: “Mijn eerste indruk van de corporatiesector is dat we ongeloofelijk open zijn onderling. Je kan bij iedere corporatie binnenlopen en helpt elkaar altijd weer een stapje verder in de goede richting. Toen ik bij Havensteder binnenkwam, werd ik blij verrast door de mogelijkheden en de kracht van het bedrijf. Samen hard werken aan het bieden van een thuis voor onze bewoners, dat is waar we voor gaan bij Havensteder”. Toch ziet Wietse ook een minder positieve kant binnen de corporatiesector: “De noodzaak tot innoveren ontbreekt door de geringe concurrentie tussen corporaties. Dit maakt het moeilijk om te investeren in goede ideeën die de sector uiteindelijk helpen beter te opereren.”

CorporatiePlein

Wietse gaf als ‘jonge hond’ op CorporatiePlein een presentatie over vastgoeddata op orde. Voor wie geen plek was in het uitpuilende theater tipt Wietse de belangrijkste onderdelen van zijn presentatie nog eens aan. “Je kan spreken van data op orde wanneer het op orde houden van data is opgenomen in de verantwoordelijkheden van medewerkers en de contracten die je met externe partners hebt gesloten,” begint Wietse. “Het is hierbij randvoorwaardelijk dat woningcorporaties vastgoeddata gaan zien als asset in plaats van een last. Dat vereist dat er data-eigenaren worden aangewezen en data-experts deel gaan uitmaken van de organisatie. Daarnaast is het van belang dat het data op orde houden is meegenomen in het proces. Er moet tijd beschikbaar zijn

en men moet het nut ervan inzien dat data bijgewerkt moet worden en onderhouden.”

Alles is data

Op de vraag waarom het op orde hebben van data zo belangrijk is, zegt Wietse: “Data gaat een steeds belangrijker deel uitmaken van onze werkzaamheden en ons leven. Mensen verwachten steeds meer van de organisaties waar zij iets bij afnemen op het gebied van data. Tegenwoordig kunnen we onze pakketjes via de telefoon volgen, bestellen we alvast onze boodschappen online en worden reclames via het internet al op onze interesses en behoeften afgestemd. Dit allemaal is mogelijk met de hulp van data. We leven in een samenleving die hierdoor steeds sneller en efficiënter wordt. Dit levert huurders ook voordeel op. Daarom is voor ons een speerpunt hoe we onze data slimmer kunnen inzetten. Bewoners zullen namelijk ook van corporaties gaan verwachten dat zij snellere en betere service gaan leveren. Vastgoeddata liggen hieraan ten grondslag.”

Structuur vastgoeddata

“Bij Havensteder kozen we ervoor om ‘klein’ te beginnen. Dat wil zeggen dat we zijn begonnen met het opzetten van een structuur om vastgoeddata bij elkaar te brengen. Deze data wordt al lang bijgehouden in verschillende databases – soms bij externe partners van Havensteder – maar is vaak moeilijk bereikbaar. Door het bij elkaar brengen van deze data hopen wij ons werk nog beter te kunnen doen. Een klus die niet volgend jaar al gereed zal zijn. Bij ieder dataveld moet namelijk worden vastgelegd door wie het wordt beheerd, met welk doel het gebruikt wordt, hoe vaak het vernieuwd moet worden, hoe we de kwaliteit ervan bepalen, in welke bron het wordt beheerd en wat de precieze locatie is van de data. Als we het over vastgoeddata hebben, ligt het beheer vaak buiten de deur bij Havensteder, bij onze externe partners.”

Bij elkaar brengen

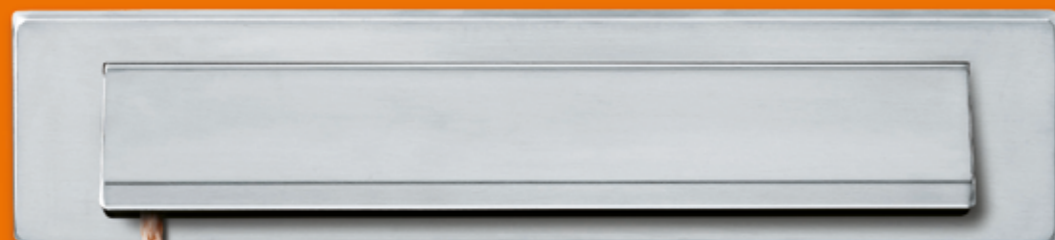
Volgens Wietse is het met name de uitdaging om ervoor te zorgen dat alles goed bij elkaar komt. “Zowel het ontwikkelen van de database, als het portaal waar de eindgebruikers van data naar kijken om data te gebruiken, als het verzamelen van data en het borgen van datakwaliteitsafspraken in contracten, in combinatie met de ICT werkzaamheden die verricht moeten worden om ook op technisch vlak koppelingen tussen databases te verzorgen. Alles op elkaar afstemmen is behoorlijk ingewikkeld.”

Vragen beantwoorden

Het doel van Havensteder met de vastgoeddatabase is om uiteindelijk tachtig procent van de vastgoeddata vragen te kunnen beantwoorden zonder tussenkomst van collega's of externen. “Ofwel,” zegt Wietse, “direct en dynamisch antwoord op je datavraag zonder tussenkomst van de mens. Hierdoor

WAT IS DE EENVOUDIGSTE MANIER OM IEMAND BINNEN TE LATEN?

(NAAST HET TOUWTJE DOOR DE BRIEVENBUS)



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

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

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

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



heeft men meer tijd over voor het verbeteren van de dienstverlening richting de klant."

Datamodel

Om het doel te bereiken werkt Havensteder met een datamodel en een gebouwmodel, licht Wietse toe. "We proberen een gestandaardiseerde set vastgoeddata aan te houden en klein te beginnen. Dit doen we omdat veel data op dit moment verspreid zijn over verschillende databases bij verschillende externe partners. Vastgoeddata is moeilijk bereikbaar voor de organisatie en daarom kosten datavragen momenteel veel tijd. Het voordeel van die data in één datamodel bij elkaar brengen en toegankelijk maken voor de organisatie, is dat datavragen veel sneller beantwoord kunnen worden, dynamisch zijn en dat er geen tussenpersonen aan te pas komen. Met dynamisch bedoel ik dat je dezelfde data-vraag een uur later weer opnieuw kan stellen met de dan nieuwste beschikbare data."

Gebouwmodel

Het gebouwmodel dient ter ondersteuning van het datamodel. "Het gebouwmodel is een digitale kopie van het werkelijke pand en helpt de datagebruikers in het visueel navigeren naar de benodigde data. Het gebouwmodel dient tevens als bron voor geometrische data – zoals vloeroppervlakte – en de woningplattegrond. Data kan vanuit het datamodel gekoppeld worden aan het gebouwmodel. Zo kan men bijvoorbeeld het type glas – weggeschreven in het datamodel – terugvinden door te klikken op het glas in een kozijn vanuit het gebouwmodel."

Doel in zicht

Op de vraag of het doel bij Havensteder al in zicht is, zegt Wietse: "Op dit moment hebben we ongeveer 1.500 eenheden in gebouwmodellen beschikbaar en hebben we de basisstructuur staan om onze vastgoeddatabase te gaan vullen. We hebben onlangs de technische koppeling gerealiseerd tussen ons primaire systeem Dynamics Empire van cegekadsa en onze 3D-omgeving. Dit met name om ervoor te zorgen dat dezelfde eenheden (OGE/VHE) in Empire staan als in onze vastgoeddatabase. We hopen nog voor het einde van 2018 de eerste honderd datavelden vanuit databases van externe partners geborgd te hebben. Op dit moment kunnen Havensteders als eerste stap gemakkelijk de verhuurplattegrond vinden via de 3D-omgeving."

Data in 3D

Uiteindelijk wil Havensteder alle vastgoed gerelateerde data in een 3D-omgeving onderbrengen. Wietse ziet dat wel zitten. "Vastgoeddata combineren met een 3D-omgeving biedt in eerste plaats gebruikersgemak omdat data gemakkelijk te vinden is via de visuele structuur. Als je data zoekt met betrekking tot een bepaalde woning of zelfs een bepaald



bouwdeel, kan je dat gemakkelijk vinden door op die woning of het bouwdeel te klikken. Daarnaast biedt het met name inzicht bij data-analyse. Mensen zijn van nature visueel ingesteld en zo is deze 3D-omgeving ook ingestoken. Je hoeft geen data-expert te zijn om data vragen te kunnen beantwoorden in de 3D-omgeving."

Tips

Tot slot heeft Wietse desgevraagd ook nog wat tips voor corporaties die worstelen met de vraag hoe ze hun vastgoeddatahuishouding op orde krijgen én houden. "Het belangrijkste is om klein te beginnen. Uiteraard moet nagedacht worden over welke data uiteindelijk allemaal vastgelegd en beheerd moet worden om tot een gewenste structuur te komen. Het is alleen niet nodig om gelijk alle beschikbaar plaatsen binnen deze structuur te vullen maal het aantal duizend eenheden die je binnen je corporatie hebt. Begin met de structuur en een select aantal datavelden. Datavelden waarvan je weet dat je direct meerwaarde ziet en er dus ook gelijk gebruik van zal maken. Dat motiveert enorm." ■

Meerjaren- onderhouds- begroting eenvoudiger dan ooit

PLATO: maak uw onderhoudsverplichting inzichtelijk

- Eenvoudig opstellen van de volledige MJOB.
- Bijstellen door "slepen van de werkzaamheden".
- Volledig inzicht in het bezit.
- Gegevens aanleveren aan het ERP.
- Mobiel conditiemetingen uitvoeren volgens de NEN2767.
- Cloud oplossing, altijd up to date.

MEER INFORMATIE?

Kijk eens op www.aareon.nl of volg ons via Facebook ([Aareon](https://www.facebook.com/Aareon)) of Twitter ([@AareonNL](https://twitter.com/AareonNL)).

Eric Mientjes

Gertie Stam

Waardwonen: Geen 'zesje', we gaan voor maximale huurderstevredenheid

De afgelopen jaren hebben steeds meer woningcorporaties hun onderhoudsprocessen efficiënter ingestoken. Door processen te digitaliseren kunnen ze meer doen met minder. Leidt deze digitalisering ook tot meer tevreden huurders, of is daar nog iets extra's voor nodig? *CorporatieGids Magazine* ging hierover in gesprek met Manager Vastgoed & Ontwikkeling **Eric Mientjes** en Werkvoorbereider **Gertie Stam** van woningcorporatie **Waardwonen**.

Waardwonen is een corporatie met ongeveer 4.000 vhe en opereert in de gemeenten Lingewaard en Berg en Dal. Op de vraag wat anno 2018 de grootste uitdagingen zijn in het onderhoudsproces voor de corporatie, vertelt Eric: "We merken dat de druk op de onderhoudsmarkt is toegenomen. Er zijn minder externe aannemers beschikbaar en werkzaamheden dienen daardoor met steeds minder vaklieden te worden uitgevoerd. Tegelijkertijd willen wij onderhoud wel snel én binnen de afgesproken tijden oplossen voor onze huurders."



AvW2 en Fontys Hogeschool deden onderzoek naar de relatie tussen de volwassenheid van vastgoedsturing en ICT.

Ruim 80 corporaties namen deel aan het onderzoek.

Wilt u weten welke stip uw corporatie vertegenwoordigt? Doe mee!

SEMINAR VASTGOEDSTURING EN ICT

Datum: **17 januari 2019**
Locatie: **Fontys Hogeschool Eindhoven**

Wat mag u van het seminar verwachten:

- De theorie en praktijk van vastgoedsturing
- Resultaten van het onderzoek, inclusief uw eigen score
- Ervaringen van collega's
- Praktische tips voor uw eigen vervolgstap

Aanmelden voor het seminar:

- Mail naar info@avw2.nl
- o.v.v. seminar vastgoedsturing en ICT



Snel oplossen problemen

De corporatie doelt met dit laatste op reparatieverzoeken die veel gebruikshinder veroorzaken, maar relatief eenvoudig op te lossen zijn. "Bijvoorbeeld een stortbak die doorloopt, een lekkende keukenkraan of een kapot licht in de badkamer," legt Gertie uit. "We hebben twee eigen onderhoudsvaklieden die zich richten op dit soort overlast. Door dit type problemen snel – binnen één of twee dagen – op te lossen, willen wij de huurderstevredenheid verhogen."

Maximale tevredenheid

Kijkend naar de Aedes Benchmark doet Waardwonen het goed qua huurderstevredenheid. De corporatie scoort gemiddeld zo'n halve punt hoger dan andere Nederlandse corporaties. Op de vraag hoe de Gelderlanders hun onderhoudsprocessen hebben ingericht om in te spelen op tevreden huurders, vertelt Eric: "Wij nemen geen genoegen met een zesje, maar gaan voor maximale huurderstevredenheid. Aan de ene kant bereiken wij dit door snel en vakkundig problemen te verhelpen. Maar klanttevredenheid gaat verder dan dat: het behelst ook de houding en het gedrag van je vakmensen. Daarom willen we ook dat zowel onze eigen dienst als ketenpartners – die wij inschakelen voor het oplossen van grotere reparaties – klantvriendelijk zijn en dat ook echt uitstralen. Bijvoorbeeld door zich netjes voor te stellen aan de deur, uitleg te geven over de opdracht en het opruimen van eventuele rommel na de werkzaamheden. Dit zijn kleine en simpele zaken die niet direct kostenverhogend hoeven te werken, maar wel veel betekenen voor de ervaring van de huurder."

Makkelijk aanspreekpunt

Volgens Gertie is het aansturen van de eigen dienst makkelijker dan de vaklieden van een aannemer. "Je spreekt je eigen mensen vaker waardoor je directer kunt sturen. Daarnaast vinden wij zichtbaarheid in de wijken ook erg belangrijk. Medewerkers van Waardwonen zijn regelmatig in de wijken, waar ze een makkelijk aanspreekpunt zijn voor huurders. Om de klantvriendelijkheid ook in de processen te borgen, hebben wij afspraken gemaakt met vaste partijen over hoe men zich in het veld gedraagt."

Extra mogelijkheden

"Een andere succesfactor voor huurderstevredenheid is het aanbieden van extra online mogelijkheden om als huurder zaken af te handelen," vertelt Eric. "Zo hebben wij bij het digitaliseren van onze onderhoudsprocessen onder andere de optie toegevoegd dat huurders zelf online reparatieverzoeken kunnen indienen en inplannen."

Op de vraag welke andere processen zijn gedigitaliseerd in het onderhoudsproces, vertelt Gertie: "Intern werken wij nu bijvoorbeeld met standaardprijzen bij opdrachten die we door eigen medewerkers in de markt zetten. Hiervoor maken we gebruik van verschillende systemen, zoals Flow van

Plegt-Vos waarmee handmatige handelingen in de verwerking gedigitaliseerd worden, het leveranciersportaal Mareon van Aareon en ons ERP-systeem Tobias AX. Deze systemen zijn aan elkaar gekoppeld waardoor de processen zonder tussenkomst van een medewerker verlopen. Zodra de opdracht correspondeert met de factuur van de aannemer, wordt deze automatisch ter betaling gesteld. De enige controle is of de factuur zelf voldoet aan de eisen die we hieraan stellen."

Hogere eisen

Naast een gemiddeld hoge huurderstevredenheid scoort Waardwonen ook goed op de duurzaamheid van haar woningen. De corporatie heeft gemiddeld een energie-index van 1,36, waar het Nederlands gemiddelde op 1,73 ligt.



Op de vraag of deze twee cijfers in verband staan met elkaar, zegt Eric: "We hebben verduurzaming een integraal onderdeel van het onderhoudsproces gemaakt. We zijn de afgelopen jaren eerst gegaan voor 'no regret' maatregelen. In andere woorden: het isoleren van de schil en het plaatsen van zonnepanelen voor onze huurders. In 2025 hebben wij hierdoor ons bezit op gemiddeld Label A, met een energie-index van 1,0. We pakken gemiddeld zo'n 300 woningen per jaar aan om deze doelstelling te bereiken, en doen dit met vaste aannemers om extra efficiënt te werken."

"We zien dat huurders steeds hogere eisen stellen aan hun woning," sluit Eric het gesprek af. "Duurzaamheid sluit hierop aan, maar ook bijvoorbeeld het gebruik van prefab-oplossingen bij badkamerrenovaties zodat we minder tijd nodig hebben en de overlast tot een minimum beperkt wordt. Huurders hebben zelf steeds minder tijd vrij voor het onderhoud dat uitgevoerd dient te worden. Daar moeten wij als corporatie op inspelen door bijvoorbeeld werkzaamheden te combineren zoals bij het onderhoud met cv-ketels en mechanische ventilaties. Want het doel is uiteindelijk geen zesje, maar maximale huurderstevredenheid." ■

Martin Moelijker en Wim Scheepers (RED): Digitale cloud-oplossingen die mensen veiliger en langer thuis laten wonen

Met de opkomst van nieuwe technologieën kunnen corporaties oude methoden aanpassen en verbeteren. Zo ook bij sleutelbeheer. Waar vroeger ieder complex, appartement, huis en gebouw met een mechanische sleutel werd geopend, is er nu de mogelijkheid dit digitaal en via de cloud te doen. Is de cloud de sleutel voor corporaties om huurders langer zelfstandig thuis te laten wonen? Een gesprek hierover met **Martin Moelijker**, Manager RED en **Wim Scheepers** van Polvo.

Wat is jullie propositie in de sector?

RED maakt onderdeel uit van Polvo en biedt onder andere oplossingen voor het vraagstuk toegang- en sleutelbeheer bij woningcorporaties. Wij spelen hierbij in op de uitdagingen voor woningcorporaties rondom vergrijzing en langer zelfstandig thuis wonen. RED maakt gebruik van een cloud-platform en is modulair opgebouwd. Hierdoor kan het systeem opgewaardeerd worden waar nodig, bijvoorbeeld door het toevoegen van afstandsbedieningen, persoonsalarmering, het aan het internet koppelen van deuren en het koppelen van een brandmelder.

Daarnaast zijn we vanuit de cloud in staat het gehele beheer over te nemen, en kunnen we als regiepartner optreden en naast de corporatie staan. Hierbij stellen we de bewoner centraal. Hij of zij kan online via ons klantportaal de sleutels beheren, indien nodig bijbestellen, iemand wel of geen mantelzorger maken en beslissen wie gebeld wordt met persoonsalarmering. Het kan daarom gemakkelijk onderdeel uitmaken van de keten van het langer thuis wonen.

Wat zijn volgens RED de uitdagingen van woningcorporaties omtrent sleutelbeheer?

Sleutelbeheer bij woningcorporaties brengt anno 2018 verschillende risico's met zich mee. Zo kan bijvoorbeeld bij verlies van een sleutel een groot veiligheidsrisico ontstaan omdat onbevoegden het complex in kunnen. Aan de andere kant betekenen klassieke, mechanische sleutels veelal extra beheer voor woningcorporaties. Wanneer een liftmonteur bijvoorbeeld langskomt voor een reparatie, moet hij eerst door de huismeester binnen worden gelaten. Corporaties zoeken een oplossing voor deze scenario's, waardoor processen efficiënter worden en de veiligheid van complexen wordt vergroot.

Wat is jullie visie op goed en effectief sleutelmanagement?

Om efficiënt en veilig sleutelbeheer te garanderen is het volgens ons wenselijk om dit digitaal in te richten. In plaats van een statisch en mechanisch sluitplan ontstaat hierdoor een dynamische sleutelbeheeromgeving die mee kan buigen met de ontwikkelingen van de corporatie. Denk hierbij aan een nieuwe bewoner makkelijk toegang geven tot zijn of haar nieuwe woning. Het gebruik van een cloud-omgeving is hierbij onmisbaar zodat de continuïteit voor de corporatie is gewaarborgd.

Hoe veilig zijn digitale sleutels vergeleken met traditionele sleutels?

Wij geloven dat digitale sleutels de toekomst zijn. De wereld verandert en met de opkomst van bijvoorbeeld 3D-printers is het tegenwoordig zelfs mogelijk om een sleutel na te maken met slechts een foto. Digitale sleutels hebben dat risico niet. De angst dat sleutels gemakkelijk kunnen worden geïmiteerd – wat bijvoorbeeld gebeurt bij autosleutels – is ook niet reëel aangezien de achterliggende technologie heel anders is. Je kunt het veiligheidsniveau daarom het beste vergelijken met bijvoorbeeld internetbankieren.

Hoe kijken jullie aan tegen het vraagstuk 'huurders langer zelfstandig thuis laten wonen'?

Omdat huurders langer thuis blijven wonen, komen woningcorporaties de komende jaren voor nieuwe vraagstukken te

staan. Bewoners willen bijvoorbeeld de voordeur van een woning op afstand openen, de zorg naar binnen laten wanneer dat nodig is, een koppeling realiseren met persoonsalarmering of met een scooter naar binnen rijden. Met onze oplossing kan antwoord worden gegeven op deze vragen, omdat dit verder gaat dan toegang geven alleen. Persoonsalarmering is hiervan een goed voorbeeld: hiermee wordt namelijk direct een melding gegeven aan een professional of mantelzorger wanneer de bewoner buiten een vooraf bepaald gebied komt. Zo kunnen corporaties niet alleen inspelen op vergrijzing, maar ook op andere zorgdoelgroepen en bijvoorbeeld huurders met een verstandelijke, lichamelijke of psychische beperkingen een huis bieden.

Hoe helpt domotica bij het levensloopbestendig maken van woningen?

Mensen zijn steeds langer aangewezen op thuiszorg terwijl het personeel hier afneemt. Daarom is het volgens ons slim en noodzakelijk om technische hulpmiddelen in te zetten ter ondersteuning. Momenteel zijn wij bijvoorbeeld bezig met de inrichting van een nieuwbouwproject voor dementerende ouderen. We zetten hier RED in, in combinatie met zogenaamde leefcirkels. De basisgedachte hierbij is dat we mensen niet opsluiten, maar gecontroleerde vrijheid geven. Daarnaast merken we dat het zorgpersoneel ontlast wordt door de domotica en zich meer op hun hoofdtaken kunnen richten.

Welke rol zien jullie in de toekomst weggelegd voor digitaal sleutelbeheer?

Wij zien dat steeds meer corporaties hiernaar kijken en hiervoor kiezen. Afgaand op het kostenplaatje van een traditioneel mechanisch sluitplan is dit te begrijpen. Corporaties besteden soms een volledige fte aan het verwerken van sleutelbestellingen. Daarnaast is men steeds meer bewust van het feit dat sleutelbeheer een dynamisch proces is. Bij bijvoorbeeld verlies is het niet handig dat de halve stad de sleutel heeft van een bepaald complex. Maar ook bij mutaties is het belangrijk dat oude bewoners geen toegang meer hebben. Dit kun je het beste oplossen door met een druk op de knop de toegang aan te passen. ■

Fabriekswoningen als zoete broodjes van de lopende band

Er is een schreeuwend tekort aan betaalbare woningen. De overspannen woningmarkt treft zelfs toekomstige – en bestaande – krimpgebieden. Dat brengt corporaties in een dubbele spagaat: Hoe zorg ik snel voor betaalbare woningen? Maar ook: Wat ga ik met die woningen doen als de te verwachten krimp alsnog intreedt? CorporatieGids Magazine deed een rondje langs vijf aanbieders van fabriekswoningen en vroeg ze: wat is uw visie op de woningmarkt en wat kunt u voor corporaties betekenen?

Antonie ter Harmsel (Hodes Huisvesting):
Wij bouwen niet voor de eeuwigheid maar voor de toekomst

“Het is tijd om traditionele denkwijzen los te laten en te gaan denken in nieuwe mogelijkheden,” zegt Antonie ter Harmsel, directeur Hodes Huisvesting. “Terwijl we in delen van Nederland

een krimp zien, groeit de bevolking landelijk in hoog tempo. Huishoudens worden kleiner. We moeten het doen met dezelfde – of minder – ruimte voor huisvesting. De toekomst wordt minder voorspelbaar. Er ontstaat meer behoefte aan flexibel, duurzaam en betaalbaar huisvesten. Traditioneel bouwen op een weersafhankelijke locatie wordt fabrieksmatig assembleren onder geconditioneerde omstandigheden.”

“Om echt toekomstgericht te kunnen huisvesten denken wij bij Hodes in permanente flexibiliteit,” vervolgt Antonie. “In droge modulaire bouwmethoden met bewezen methoden en technieken. In hergebruik en remontabel bouwen. Met de kwaliteit die je traditioneel gewend bent. Hierdoor vraagt huisvesten structureel minder ruimte, grondstoffen en energie en kan er snel worden ingespeeld op bestaande en latente behoeften.”

Hodes Huisvesting is aanbieder van toekomstgerichte huisvesting in koop en huurvarianten speciaal voor Leren, Recreëren, Wonen & Zorg. Naast project specifieke oplossingen biedt Hodes producten zoals; de zorgkamer, de zorgwoning, de miniwoning en de compactwoning, desgewenst inclusief onderhoud en energieverbruik.



Patiowoningen, Zwolle (Hodes Huisvesting)

Josephine Antonissen (PLEKvoor):
Geen zeecontainers, maar mooie verplaatsbare huizen van hoge kwaliteit

“Door de onzekere demografische voorspellingen kan het zijn dat er vandaag op plek X misschien honderd woningen nodig zijn, wellicht is dit over tien jaar heel anders,” schetst Josephine Antonissen, marketingmanager bij PLEKvoor de grillige woningmarkt. “Zonde om er dan iets permanents neer te zetten, toch? Door meer modulaire woningen in te zetten en gebruik te maken van standaardafmetingen, stimuleren we circulaire woningbouw wat betekent dat bij afnemende woondruk de huizen opnieuw ingezet kunnen worden op een andere plek.”

“PLEKvoor produceert slimme, duurzame maar vooral mooie modulaire woningen voor zowel zorg- en woningcorporaties als voor de recreatiemarkt,” vervolgt Josephine. “Een moderne manier van wonen, omdat deze woningen zowel verplaatsbaar als aanpasbaar zijn. Een verplaatsbaar huis heeft vaak het imago van een bewoonbaar gemaakte zeecontainer wat goedkoop, tijdelijk en onaantrekkelijk is. Wij laten zien dat verplaatsbaar wonen van hoge kwaliteit, in een mooi huis met lange levensduur ook mogelijk is. De woningen kunnen na verloop van tijd van plek gewisseld worden en de materialen

in het huis zijn aan te passen. Daarbij zijn ze binnen acht à tien weken gerealiseerd en worden binnen één dag op locatie aangesloten.”

De standaardwoningen worden in een productiehal in Soesterberg gemaakt, de onderdelen komen op maat binnen en worden door assemblagemedewerkers in elkaar ‘geklikt’. “Voor woningcorporatie Woontij op Texel hebben wij een nieuw product ontwikkeld; het Visserhuis. Deze woningen gaan wij begin volgend jaar produceren.”



Vissershuisjes, Texel (PLEKvoor)

Ernest Kuiper (Finch Buildings):
Vijf vliegen in één klap: circulair bouwen met hout

“Gebouwen zijn in Europa verantwoordelijk voor 36 procent van de CO₂-uitstoot, wat wordt veroorzaakt door het maken én het exploiteren van gebouwen. De bouw veroorzaakt wereldwijd circa 23 procent van de CO₂-uitstoot. Als sector hebben we dus een enorme invloed in het al dan niet behalen van klimaatdoelstellingen,” zegt Ernest Kuiper, manager sales en marketing bij Finch Buildings.

Finch Buildings uit Amsterdam is in 2014 opgericht vanuit het circulaire gedachtegoed, licht Ernest toe. “Wij zien een wereld voor ons waarin gebouwen juist bijdragen aan het oplossen van het klimaatprobleem. Wij willen circulair bouwen en wonen beschikbaar maken voor iedereen. Circulair bouwen doen wij door onze modulaire gebouwen te maken van massief hout.”

Hij vervolgt: “Hout is een namelijk een veelzijdig en gezond bouw materiaal. Het is een vochtregulerende grondstof, het isoleert en heeft een positieve werking op de mentale gesteldheid van de mens. Door te bouwen met hout, kennen onze gebouwen geen bouwvocht, radongas of schimmels, resulterend in een gezond binnenklimaat.”

Finch modules worden in Nederland gebouwd. “Door de keuze voor massief hout als constructiemateriaal is in elke module 12 ton CO₂ opgeslagen, onttrokken uit de atmosfeer en opgeslagen tijdens de groei van de boom. Hout stoot daarbij vrijwel geen CO₂ uit bij productie, waarmee per

>>

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

module 20 ton uitstoot vermeden wordt in vergelijking met het bouwen met traditionele bouwmaterialen," aldus Ernest.

Met het industriële houtconcept van Finch Buildings kunnen corporaties vijf vliegen in één klap slaan, vat Ernest samen. "Circulair, gasloos, CO2-vrij, betaalbaar en snel bouwen. Dit doen wij met onze partners Biesterbos (ontwikkelaar) en De Groot Vroomshoop (fabrikant/bouwer), beide dochters van VolkerWessels. Samen met corporaties kunnen we de bouwsector en woningvoorraad nog duurzamer maken."



Biesterbosch, (Finch Buildings)

**Sander van Peer (CAPP):
Sneller en kleiner bouwen met behoud van kwaliteit**

"De visie van CAPP op de woningmarkt is je sneller en kleiner kunt bouwen, maar met de kwaliteit die je ook gewend bent voor grotere woningen," antwoordt Sander van Peer, directeur van CAPP. "De vraag naar kleinere woningen voor kleine huishoudens neemt toe. Alleenstaanden, starters, ouderen: de groep is en wordt steeds groter."



Keplerstraat, Bergen op Zoom (CAPP)

CAPP ontwikkelt in de basis voor permanente bewoning, maar kan ook woningen en appartementen assembleren die na plaatsing weer te verplaatsen zijn. "Ons concept kan voor de diverse opgave van woningcorporaties een buffer aan woningen leveren om een proces van energietransitie op gang te brengen," licht Sander toe. "Deze buffer kan ook worden ingezet voor fricties op regionale woningmarkten,

vooral in ruraal gebied, waar gemeenten niet zeker weten wat ze voor de toekomst moeten bouwen vanwege onzekere demografische ontwikkelingen. Wanneer deze corporaties snel, energieneutrale, kwalitatief hoogstaande woningen, appartementen of studio's willen, bieden wij daarvoor het antwoord. Ons concept is uniek door onze specifieke assemblage methode waar wij zo veel mogelijk werken met duurzame materialen, snel en een hoge kwaliteit."

**Bas de Haan (Nezzt):
Modulair en circulaire woningbouw biedt woningcorporaties zekerheid in een onzekere toekomst**

"De woningmarkt lijdt onder onvoldoende passend en betaalbaar aanbod voor diverse doelgroepen, van jong tot oud," start Bas de Haan, directeur Nezzt zijn analyse van de markt. "Het nadeel van het merendeel van het bestaand bezit is dat het traditioneel, inflexibel en niet circulair is gebouwd. Het gevolg is dat volgende generaties met verouderde concepten zitten opgezadeld en dat verandering gepaard gaat met hoge aanpassingskosten of – nog erger – sloop."

"NEZZT biedt woningcorporaties zekerheid in een onzekere toekomst," vervolgt Bas. "Door woningen modulair en circulair te produceren, zijn aanpassingen, verplaatsingen en teruggave eenvoudig en betaalbaar te realiseren.

Ondanks de industriële aanpak wordt de klant een scala aan mogelijkheden qua vorm en afwerking geboden om de woning naar wens aan te passen. Als eerste in Nederland biedt NEZZT een hoge restwaarde voor haar woningen en het hergebruik van haar woningen en materialen. Daar bovenop garandeert de industriële fabricage snelheid, kwaliteit, leverzekerheid en betaalbaarheid. Voor bewoners is het comfortabel, duurzaam en betaalbaar wonen in de all-electric NEZZT woningen."

NEZZT is het woningbouw-label van De Meeuw uit Oirschot en de organisatie kan opdrachtgevers volledig ontzorgen door alle facetten van Design, Build, Finance en Maintain aan te bieden. ■



Hoogbouwwoningen (NEZZT, ontwerp: OMA)

De Alliantie en Trip Notarissen: Efficiencywinst door digitale ketensamenwerking bij de verkoop van woningen

Bij het woord 'ketensamenwerking' wordt al snel gedacht aan het uitbesteden van onderhoudswerkzaamheden. Maar het digitaliseren van processen om zo efficiënter samen te werken met externe partijen gebeurt op meer vlakken. Zo werkt de Alliantie bij de verkoop van woningen digitaal samen met makelaars en notarissen. Wat levert ketensamenwerking in deze processen op? CorporatieGids Magazine sprak daarover met Administratief Medewerker Commercieel Vastgoed **Esther de Bake** van de Alliantie en notaris **Mischa Berkenbosch** en notarieel medewerker **Dennis Schaafsma** van Trip Notarissen.

De reden voor de Alliantie om de overdracht van registergoed te digitaliseren was de onoverzichtelijkheid van oude processen. Esther: "Middels een Excel-bestand hielden we bij wat de status was van een woning. En daar waren we continu over en weer aan het mailen met alle partijen. Soms raakten we het overzicht kwijt van wat we wel en niet hebben gedaan. Door dit te digitaliseren, is het in één oogopslag duidelijk wie waarmee bezig is. Daarbij kunnen alle partijen bij bijna alle documenten in het proces. We hebben daarbij de mogelijkheid om bepaalde documenten af te schermen, zoals bij een taxatierapport voor de makelaar voordat zij een vraagprijs vaststellen."

Tijd besparen

De corporatie gebruikt hiervoor Corporatieportaal van Notapp. Dennis: "Hiermee is het delen van informatie met meerdere partijen tegelijkertijd mogelijk, en kunnen we waar nodig gelijk

berichten sturen naar de desbetreffende contactpersonen. Hierbij gaat het momenteel vooral om de notaris, corporatie en makelaar. We werken naast de Alliantie ook met een andere woningcorporatie samen in het Corporatieportaal, en we merken dat het voor ons een hoop tijd scheelt wanneer je documenten digitaal aan elkaar kunt aanleveren. In de toekomst kunnen daar ook andere partijen bijkomen, zoals een vereniging van eigenaren."

Papier en digitaal

Op de vraag hoe digitaal de business is van Trip Notarissen, vertelt Mischa: "Het grootste deel van de zaken is inmiddels bijna volledig digitaal beschikbaar. Daarbij worden echter bijvoorbeeld originele minuutakten ook op papier bewaard. Oudere dossiers worden in de loop der jaren gedigitaliseerd, zodra dat gebeurd is worden de papieren dossiers vernietigd."



Esther de Bake



Dennis Schaafsma



Mischa Berkenbosch

Sneller handelen

Doordat het verkoopproces gedigitaliseerd is, kan de Alliantie aspirant-kopers sneller voorzien van de juiste documenten. Esther: "Wij werken sinds kort met een biedportaal via onze 'Ben op zoek'-website. Alle relevante stukken zijn hier zichtbaar voor aspirant-kopers. Daarnaast geeft dit hen meer het gevoel dat de makelaar geen invloed kan uitoefenen op wie het hoogste bod gaat doen, omdat de makelaar dit niet meer te zien krijgt."

Besparing

Volgens Dennis, Mischa en Esther heeft het digitaliseren van de verkoopprocessen zeker een besparing betekend. Esther: "Omdat er een overzicht is van alle informatie die voor alle partijen beschikbaar is, ben je minder tijd kwijt aan de handelingen. Daarnaast moeten we de velden in Corporatieportaal wel zelf 'vullen' met documenten die we uit een ander archiefsysteem halen. Deze moeten eerste worden opgeslagen op een interne schijf en kan daarna pas worden geüpload in Corporatieportaal. In de toekomst komt er een koppeling tussen het systeem en bijvoorbeeld het Vereniging van Eigenaren-portaal, zodat de laatste VvE

stukken automatisch worden geüpload bij het aanmaken van een nieuw dossier. Sinds kort wordt er bij een huuropzeggings automatisch een nieuw dossier wordt aangemaakt."

"In onze branche levert het digitaliseren een gedeeltelijke besparing op," vertelt Dennis. "In onze business blijft echter nog steeds veel papier in omloop, zoals origineel getekende akten. We werken ook met fysieke dossiers waardoor de gegevens wel geprint moeten worden. Qua tijd hebben wij echter zeker een besparing gerealiseerd omdat wanneer de koopovereenkomst getekend is, deze direct in het systeem te zien is en de communicatie digitaal verloopt."

Continue verandering

Op de vraag hoe de overdracht van registervastgoed de komende jaren zal veranderen, vertelt Mischa: "Dit verwacht ik op twee vlakken. Ten eerste qua wet- en regelgeving: dit is iets wat continu verandert en met regelmaat wordt verscherpt. Dit betekent elke keer weer nieuwe – en vaak extra – handelingen. Daarnaast zien we dat technologische ontwikkelingen snel gaan en een kans vormen om efficiënter te werken, mits je hiervoor open staat als organisatie." ■



Trudo bostoren: Een huurwoning met een bos op je balkon

Toen Jack Hock, directeur Strijp-S bij Trudo en zijn collega's de groene woontorens in Milaan – de bosco verticale van de Italiaanse architect Stefano Boeri – aanschouwden, waren de gedachten unaniem: "Dit willen wij ook." In december van dit jaar start de bouw van de eerste 'Trudo bostoren' in Strijp-S, bestemd voor sociale woningbouw.

Strijp-S in Eindhoven is een voormalig Philips fabrieksterrein van 27 hectare, voor herstructurering aangekocht door Volker Wessels en de gemeente Eindhoven. Het gebied stond destijds bekend als 'de Verboden Stad'. Duizenden mensen werkten in de immense fabrieken, terwijl het terrein – omringd door Eindhovense bebouwing – niet vrij toegankelijk was.

Aanleiding om de bosco verticale van de Italiaanse architect Stefano Boeri als Trudo bostoren naar Strijp-S te halen is primair het vergroten van diversiteit in het gebied, het contrast met de introverte betonnen fabrieksgebouwen en het vergroenen van de steenachtige omgeving die Strijp-S karakteriseert, zegt Jack. "Dit heeft uiteraard met leefbaarheid en aantrekkelijkheid te maken. En eerlijk gezegd, toen we de toren in Milaan bezochten was onze gedachte: dit is wat we willen."

Transitie

Sinds 2000 ondergaat Strijp-S een transitie naar een multifunctioneel woon- en werkgebied waar de functies wonen, werken, retail en leisure samenkomen. Op Strijp-S wordt in totaal ongeveer 500.000 vierkante meter vastgoed gerealiseerd, door verschillende ontwikkelende partijen, waaronder Trudo.

Driehoek

"Wij zijn de ontwikkelende partij voor de Driehoek," beaamt Jack. "Dit is een gebied in het centrum van Strijp-S, zeven hectare groot, begrensd door de Rijksmonumenten aan de Torenallee, de Hoge Rug en het Klokgebouw. De opgave omvat de transformatie van circa 150.000 vierkante meter industrieel erfgoed en de bouw van ongeveer 120.000 vierkante meter nieuw vastgoed. Dit is een zeer fikse dichtheid."

Massale fabrieksgebouwen

Het industrieel erfgoed bestaat voornamelijk uit grote massale fabrieksgebouwen. "Voor de nieuwbouw, die tussen deze gebouwen moet verrijzen, zochten wij naar contrast in beleving en naar een aangenaam levendige openbare ruimte. Zo hebben we de voormalige Leidingstraat – een leidingtracé dat dwars door de Driehoek loopt – getransformeerd tot een groene Leidingstraat, naar een ontwerp van Piet Oudolf."

Steenachtige omgeving

Hij vervolgt: "Kortom de Driehoek is een zeer steenachtige omgeving waar we door middel van groen, een levendige

plint en aangename pleintjes de leefbaarheid van het gebied willen verankeren. In deze gedachte past ook prima de Trudo bostoren." De toren krijgt 125 woningen op een publieke plint en verrijst op de hoek van de vrij liggende busbaan en de Philitelaaan.

Duurzaam en gasloos

"Naast de primaire reden – het vergroenen van een steenachtige omgeving – staat secundair ook duurzaamheid, CO₂-reductie en gasloos bouwen hoog op de agenda," licht Jack toe. "Daarin scoort onze toren ook prima. Op het dak van de 70 meter hoge toren zal een windturbine komen die meer dan de helft van de woningen in de toren volledig energie neutraal zal maken."

Verticaal bos

Voor het vergroenen van de Trudo toren is samen met kwekerij van den Berk, het hoveniersbedrijf DuPre en de landschapsarchitect van het bureau van Boeri een beplantingsplan uitgewerkt. "Specifieke boom- en struiktypen zullen het verticale bos aan alle zijden van de toren en de volledige hoogte van de toren moeten doen welslagen. De bomen zijn in het voorjaar van 2018 door kwekerij van den Berk in speciale potten geplant om alvast 'te wennen' aan een toekomst in een bloembak aan het balkon," vertelt Jack.

Groene vingers

Op de vraag in welke mate een groene woontoren afhankelijk is van de groene vingers van zijn bewoners, zegt Jack: "Deze groene toren vergt uiteraard een ander onderhoud dan een groenloos gebouw. Zeker de eerste vier jaren zal het onderhoud door specialisten worden uitgevoerd. Daarna kunnen we zien hoe en of huurders zelf een deel van het groenonderhoud kunnen uitvoeren."

Bos op je balkon

De start bouw van de Trudo bostoren is voorzien in december 2018. Tegen de zomer van 2019 zal worden gestart met de werving van toekomstige huurders. "Toewijzing van de woningen vindt plaats door middel van loting," zegt Jack. "In de selectie voorafgaand aan deze loting zullen we zeker rekening houden met het feit dat de woning op Strijp-S staat. Bewoners moeten zich beseffen dat het een hoogstedelijk gebied betreft waar 24/7 bedrijvigheid en levendigheid is. En dat er een 'bos' op je balkon staat natuurlijk." ■



'Verticaal bos contrasteert met de introverte betonnen fabrieksgebouwen'

Sleutelbeheer een probleem?



RED-)) Cliq **NIEUW!**



RED-)) evolution START



RED-)) evolution PLUS



RED Cliq, Evolution Start en Evolution Plus voldoen aan:
- politie keurmerk veilig wonen (PKVW)
- SKG***
- woonkeur



WEET U DAT HIER GEWELDIGE OPLOSSINGEN VOOR BESTAAN ? RED-)) HELPT U VERDER!

RED-))

Passende oplossingen voor zelfredzaamheid

MEER INFORMATIE? Kijk op

www.redlangerthuiswonen.nl

of bel onze RED informatielijn 088 - 765 19 95

RED® door Polvo bv, Stepvelden 16, 4704 RM Roosendaal



Foto's: TU Delft

TU Delft (Beyond the Current):

Neem bewonerswensen mee bij renovatie en verduurzaming

Woningcorporaties zitten middenin een grote verduurzamingsopgave. Maar niet elke woning laat zich makkelijk en betaalbaar verduurzamen. De TU Delft deed afgelopen jaar onderzoek naar de verduurzaming van naoorlogse portieketage-woningen zonder lift in 'Beyond the Current'. Een gesprek daarover met onderzoekers

Clarine van Oel, Leo Oorschot en Sabira El Messlaki.

In het onderzoek heeft het drietal vooral gekeken naar naorlogse portieketagewoningen zonder lift. Op de vraag waarom juist hier kansen liggen qua verduurzaming, vertelt Clarine: "Na 1945 zijn er veel van dit soort type woningen gebouwd. Inmiddels zijn deze verouderd en moeten ze worden gerenoveerd om te voldoen aan de energie-eisen. Deze appartementen worden echter nog te weinig aangepakt en zijn – anders dan rijtjeshuizen – niet zo gemakkelijk te renoveren."

De drie onderzoekers hebben voor Beyond the Current een speciale beeldvragenlijst gemaakt die door een groot aantal bewoners is ingevuld. "Daar werkten woningcorporaties Mitros, Eigen Haard, De Alliantie, Haag Wonen, Vestia en Stadgenoot

ook sneller voor zichtbare duurzame oplossingen te kiezen, zoals zonnepanelen of -collectoren. Daarnaast bleek in het onderzoek dat een aantal maatregelen die financieel onhaalbaar leken, toch haalbaar zijn door naar het woonblok als geheel te kijken in plaats van naar individuele appartementen. Zo bleek een extreme aanpassing als het uitbreiden van de woningen met een serre of lift op die manier toch te kunnen."

Zwevende vloeren

In Beyond the Current werd onderscheid gemaakt tussen oplossingen voor 'Planet, People en Profit'. Bij het eerste onderdeel – Planet – keken de onderzoekers onder andere naar isolatiemogelijkheden. "Isolatie wordt vaak aan de buitenkant van appartementen geplaatst," vertelt Leo.

"Belangrijk hierbij is dat woningcorporaties liever niet tussen het energiebedrijf en de bewoners gaan zitten. Een collectieve warmtepomp met warmte-koud opslag – verreweg de meest efficiënte verwarmingsoptie – is sinds maart dit jaar pas mogelijk door een wetsaanpassing. Energie leveren was een niet-DAEB taak en mochten corporaties niet oppakken."

Transformatie van bergingen

De belangrijkste uitkomst in het onderdeel Profit was het transformeren van bergingen naar extra woningen. "Hiermee kunnen corporaties extra huurinkomsten genereren," vertelt Clarine. "Dit geeft hen de mogelijkheid om de andere duurzaamheidsmaatregelen te financieren zonder een hoge – of helemaal geen – huurverhoging. Uit het onderzoek bleek dat

aantal kinderen kunnen jongens en meisjes een aparte slaapkamer krijgen. In de huidige situatie slapen meerdere kinderen in één slaapkamer."

Niet langer vreemd

Een woning 'sober en functioneel' houden kan volgens de onderzoekers namelijk het tegenovergestelde effect hebben. "Zonder hun medewerking is enkel het noodzakelijk onderhoud mogelijk, dus bewonerswensen zijn cruciaal voor de woningcorporatie om te verduurzamen," vertelt Clarine. "Het meenemen van sociale of architecturale opties volgt hieruit. Daarnaast zit de toekomstbestendigheid van een woning ook in de functionele kwaliteit. Aedes heeft naast duurzaamheid 'langer thuis wonen' op de agenda, en ik denk



Clarine van Oel



Sabira El Messlaki



Leo Oorschot



– allemaal corporaties met portieketagewoningen in hun bezit – aan mee. Het model dat we hebben gepresenteerd is samen met de corporaties en renovatiearchitecten ontwikkeld. Daarbij zijn de resultaten van het onderzoek gebruikt."

Draagvlak creëren

Met Beyond the Current wordt verder gekeken dan alleen naar de technische verduurzaming tegen een gunstige kosten- en prestatieverhouding. "We hebben namelijk ook gekeken naar de bewonerswensen," legt Sabira uit. "Daarbij hebben we ook aandacht gehad voor de integratie van esthetische en cultureel erfgoed aspecten en oplossingen bedacht voor beperkingen vanuit het huursysteem. De reden hiervoor is dat 70 procent van de bewoners toestemming moet geven voor een renovatie. Ze hebben een grote invloed op de kans van slagen, en daarom hebben we ook gekeken naar wat zij belangrijk vinden bij renovaties."

Onverwachte maatregelen

Eén van de belangrijkste conclusies uit het onderzoek was dat functionele plattegrondaanpassingen positief kunnen bijdragen aan de bereidwilligheid van bewoners om in te stemmen met renovatie. Sabira: "Bewoners bleken daarbij

"Op deze manier hoeven bewoners hun woning niet uit bij renovatie van de schil. Wij raden hierbij een integrale aanpak aan: ofwel thermische isolatie, het luchtdicht maken hiervan en geluidisolatie tegelijkertijd oppakken."

"Het isoleren van de buitenkant is echter niet wenselijk bij historische of monumentale panden," gaat Sabira verder. "Externe isolatie is goedkoper en werkt, maar heeft dus ook nadelen. Corporaties kunnen ervoor kiezen om in deze gevallen van binnenuit te isoleren volgens het 'box-in-box'-principe. Het geluid dat hierdoor toeneemt tussen de appartementen kan vervolgens worden verminderd via zwevende dekvloeren, die bij een mutatie kunnen worden aangelegd."

Collectief warmtenetwerk

Daarnaast raden de onderzoekers een warmtenetwerk aan voor de portieketagewoningen. Leo: "Naast een warmtenetwerk is een collectieve waterpomp in combinatie met warmte-koud opslag of een individuele warmtepomp ook een mogelijkheid. Bij de laatste optie is lawaai wel een probleem, en moet er een speciale geluidsisolerende kast worden gebruikt om aan regelgeving te voldoen."

bewoners dit liever hebben dan een eigen bergruimte, iets wat vervangen kan worden door bijvoorbeeld een gemeenschappelijke fietsenstalling met ruimte voor scootmobielen."

Daarbij kunnen woningcorporaties door een herindeling van het complex ervoor zorgen dat het woonoppervlak van de huurders niet teveel afneemt. "Bewoners leveren de berging in en verliezen een deel van de oppervlakte door verduurzamingsmaatregelen zoals isolatie en de zonnecollector. Door het betrekken van bijvoorbeeld het balkon tot het toevoegen van een serre kan dit worden gecompenseerd."

Nieuwe lay-out

Het aanpassen van de lay-out van een woning zorgt er eveneens voor dat het beter aansluit bij de wensen van de bewoner. "Vooral bij de badkamer, keuken en het toilet werd om functionele aanpassingen gevraagd," vertelt Leo. "Een van de mogelijkheden hiervoor is het samenvoegen van badkamer en toilet. Een ander voorbeeld is het opsplitsen van de slaapkamer in twee slaapkamers. Uit interviews met bewoners kwam naar voren dat gezinnen met kinderen een eigen slaapkamer willen voor de kinderen, zodat ze bijvoorbeeld hun huiswerk kunnen maken en afhankelijk van het

dat het belangrijk is om waar mogelijk aan beiden aandacht te besteden. Verbetering van de indeling van de woning hoeft niet altijd duur te zijn – zoals bij een open keuken. Ook wanneer het wel wat meer kost, bijvoorbeeld het toegankelijk maken van de badkamer vanuit de hal, is dat niet per se verkeerd omdat de woning aan toekomstbestendigheid wint. Een woningindeling die in de jaren 60 misschien niet vreemd was, is dat tegenwoordig wel."

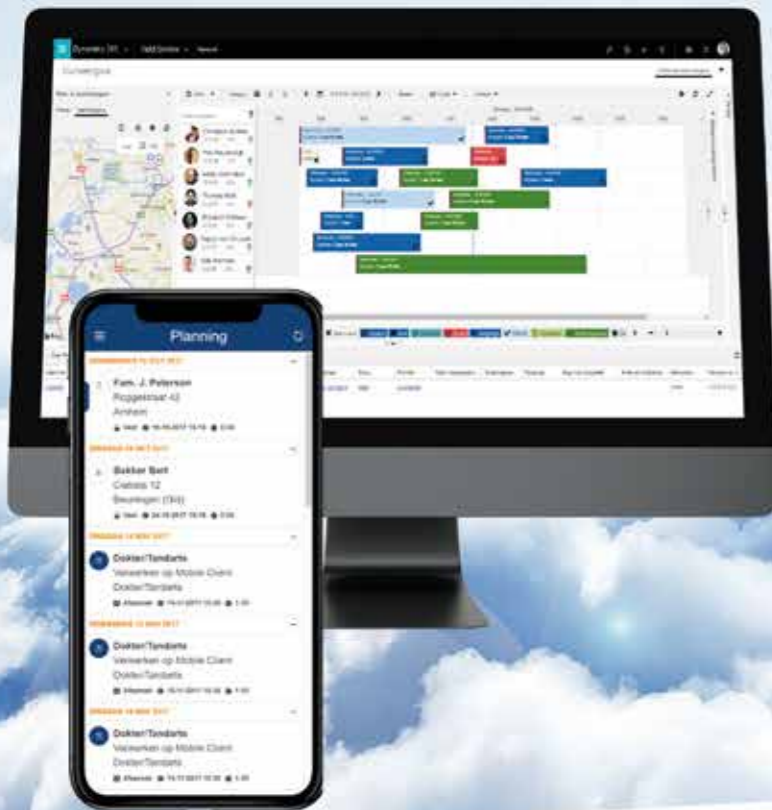
Bewonerswensen meenemen

Op de vraag welke boodschap de onderzoekers hebben naar aanleiding van Beyond the Current, vertelt Sabira: "Kijk gezamenlijk in onderzoeken naar specifieke gebouwtypen, alleen op die manier kan men per type gebouw een op maat gesneden strategie bedenken. Neem daarbij niet de wijk maar het gebouwtype als vertrekpunt voor de renovatie. En als laatste: er is technisch heel veel mogelijk op het gebied van duurzaamheid. Echter, om toezegging te krijgen van bewoners is het belangrijk om aandacht te besteden aan hun wensen, en dit mee te nemen in de plannen. Waarbij sommige maatregelen een stuk haalbaarder zijn dan ze lijken." ■

De beste match voor het **managen** van **vastgoedonderhoud**

ViaData
+
Microsoft Dynamics CRM

Connect-It 365 Fieldservice



Michel van Golberdinge (Beter Wonen): **Binnen- én buitenkant** **verduurzamen op weg naar 2050**

In oktober rondde woningcorporatie Beter Wonen uit Goedereede een Nul op de Meter (NOM) project af. Met dit project realiseerde de corporatie 71 NOM-woningen en volgend jaar komen daar 27 NOM-appartementen bij. Een flinke verduurzamingsstap voor een corporatie met ongeveer 1.200 vhe. CorporatieGids Magazine sprak hierover met **Michel van Golberdinge**, Manager Vastgoed & Strategie bij **Beter Wonen**, en praatte met hem over verduurzamen in kleine stappen en grote sprongen.

Wie de cijfers van de Aedes Benchmark erop naslaat, ziet dat Beter Wonen er momenteel goed voorstaat. Waar de gemiddelde Nederlandse corporatie momenteel een energie-index heeft van 1,73, scoren de Zuid-Hollanders gemiddeld een 1,56. "Gemiddeld hebben we label B voor 2020 bijna bereikt," vertelt Michel. "Daarbij realiseren wij gemiddeld tussen de dertig en vijftig NOM-woningen per jaar en verduurzamen wij tussen de vijftig en honderd woningen

naar label A++." Echter moet er bij het gemiddelde cijfer in de Benchmark wel een kanttekening worden geplaatst, zegt Michel. "Met de invoering van het Nader Voorschrift hebben wij onze woningen opnieuw gelabeld, en zagen dat er in het verleden veel fouten zijn gemaakt. Onze index ligt dan ook iets hoger dan 1,56 en het zou mij niets verbazen als het Nederlands gemiddelde ook hoger ligt."

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

Energiezuinig en comfort

Met de realisatie van 71 NOM-woningen maakte Beter Wonen vorige maand een grote verduurzamingsstap. Op de vraag waarom het zo inzet op Nul op de Meter, vertelt Michel: "De woningen die wij nu realiseren moeten voldoen aan het klimaatakkoord van 2050. Zo niet, dan moet je daarvoor een extra energetische ingreep doen. Daarnaast leveren deze NOM-woningen extra comfort op voor onze bewoners."

Prestatievergoeding

Door de energiezuinigheid van de nieuwe woningen gaan de energielasten van bewoners omlaag. "Deze daling geven wij niet weg als 'cadeau', maar vragen hiervoor een energieprestatievergoeding. Hiermee krijgen wij extra investeringskracht om nieuwe woningen te verduurzamen of extra NOM-woningen te bouwen. Zo worden onze verduurzamingsinvesteringen gelijk over onze bewoners verdeeld. Op dit moment vragen wij 1,20 euro per vierkante meter vergoeding van de huurders van NOM-woningen. Dit betekent dat de huurder ongeveer de helft van de afname aan energielasten bespaart en de andere helft als energieprestatievergoeding betaalt. Als corporatie betekent dit dat wij na 25 jaar de investering hebben terugverdiend. Bij woningen die we verduurzamen maar geen NOM worden, vragen we 50 procent van de besparing en geen energieprestatievergoeding."

Strategie

Een groot deel van het bezit van Beter Wonen – zo'n vijftig procent – bestaat uit woningen uit de jaren zeventig en tachtig. "Bij het verduurzamen van deze woningen passen wij verschillende strategieën toe," vertelt Michel. "Zo waarderen we nieuwere woningen uit de jaren tachtig vooral op. Deze zijn te goed voor een schilrenovatie, maar moeten qua energie-index wel verbeterd worden. Hier passen we no-regret maatregelen toe. We zorgen ervoor dat ze onderhoudsarm worden en verbeteren de uitstraling en kwaliteit. Hierdoor wordt onder andere de onderhoudscyclus langer, waardoor er op de lange termijn meer geld vrijkomt om andere zaken op te pakken." Bij oudere woningen kijkt Beter Wonen vooral naar het type vloer en hoe functioneel een woning nog is voor de doelgroep. "Woningen met een betonnen vloer krijgen veelal een schilrenovatie. Hoewel de prijs-kwaliteit verhouding matig is, is dit wel de beste oplossing om de woning energieneutraal te krijgen. Woningen met een houten vloer slopen wij meestal omdat de technische en functionele kwaliteit vaak onvoldoende is, waarvoor nieuwe woningen terugkomen die energiezuinig zijn en beter aansluiten bij demografische ontwikkelingen."

Circulaire componenten

De corporatie kiest bij de verduurzaming niet voor volledig circulaire woningen. "Wel kiezen wij voor het gebruik van circulaire componenten, bijvoorbeeld voor resol-isolatie dat naderhand gemakkelijk te recyclen is. Voor volledig circulaire woningen is de markt momenteel nog niet ingericht. Daarnaast wordt je als corporatie ook erg afhankelijk van bepaalde partijen."

Duurzame apparaten

Naast enkele circulaire elementen kiest Beter Wonen ook voor duurzame inbouwapparaten en witgoed. Michel: "Het zou ironisch zijn om woningen te verduurzamen en vervolgens apparaten te gebruiken die niet duurzaam zijn. Wij werken daarom samen met BSH Huishoudapparaten, en bieden via hen onder andere energiezuinige vaatwasmachines, kookplaten en koelkasten van het merk Bosch aan. Bewoners hebben de mogelijkheid om voor een gereduceerd bedrag sommige apparaten via ons te kopen. Ook werken wij samen met Bruynzeel Keukens waarmee bewoners een standaard pakket via ons kunnen afnemen, zodat de woning ook aan de binnenkant energiezuinig is."



Bij de nieuwe NOM-woningen is het afnemen van duurzame apparaten in sommige gevallen een eis geworden.

"De bewoner weet dat wanneer hij voor een bepaalde woning tekent, hij of zij bijvoorbeeld een inductiekookplaat aan moet schaffen. Omdat de huurders de apparaten zelf aanschaffen, zorgen we er ook voor dat bewoners medeverantwoordelijk zijn, zorgvuldiger omgaan met hun witgoed en dit langer meegaat. De reacties hierop zijn overigens erg positief, aangezien huurders weten dat ze hiermee geld besparen en het comfort toeneemt."

Gestapelde NOM-woningen

Nu het project met 71 NOM-woningen gerealiseerd is, kijkt de corporatie inmiddels naar het volgende NOM-project. "Hierin willen we ook NOM in gestapelde bouw en zorg gerelateerde huizen toepassen. Bewoners met een fysieke of geestelijke beperking kunnen zo ook in een Nul op de Meter woning wonen. Daarnaast doen wij momenteel onderzoek naar al onze bestaande complexen, om vast te stellen of wij hier kleine energetische aanpassingen willen doen of in één keer naar NOM willen. Daarbij kijken wij ook naar de markt op zoek naar innovatieve mogelijkheden, om zo niet alleen te voldoen aan de klimaatdoelen, maar betaalbare en kwalitatieve woningen te leveren voor onze huurders." ■

Clément Robert en Alexander Dekker (Intratone):

Verbeter comfort van de huurder en veiligheid van complexen tegelijkertijd

Alexander Dekker

Clément Robert

Steeds meer corporaties zoeken het antwoord op de vraag van huurders om langer zelfstandig thuis te blijven wonen. Een wens die – zeker vandaag de dag – ondersteunt moet worden met domotica. CorporatieGids Magazine sprak over de rol van digitale sleutels hierbij met **Alexander Dekker** en **Clément Robert** van Intratone.

Wat zijn volgens jullie de belangrijkste ontwikkelingen rondom de veiligheid van gebouwen en complexen?

De belangrijkste ontwikkeling momenteel is dat de veiligheid van een gebouw gerealiseerd wordt door middel van elektronische sleutels waarbij de beheerder op afstand alles kan beheren en in real-time sleutels kan toewijzen of verwijderen. Daarnaast zien wij dat zowel de bewoners als de beheerders naar een 'deurcommunicatie' toe willen zodat ze op afstand kunnen zien wie er voor de deur staat. Dan hoeft de bewoner niet meer op te staan en naar de wandtelefoon te lopen. Dit zorgt niet alleen voor ultiem gemak voor de bewoner – vooral wanneer deze slecht ter been is – maar ook dat de beheerder niet elke keer op pad hoeft bij een mutatie. Die kan elektronische sleutels in real-time beheren.

Jullie stellen dat 'woningcorporaties moeten veranderen om hun huurders beter te beschermen én betere service te verlenen': wat gaat er fout?

Juist met de technieken van vandaag is het voor de beheerder makkelijk om alles direct op te kunnen lossen voor de bewoners. Wanneer je een sleutel verliest of wordt beroofd kun je een elektronische sleutel direct blokkeren, terwijl dat met een mechanische sleutel niet kan. Daarbij is het gevaar dat er in de loop der tijd zoveel in omloop zijn, dat je complex helemaal niet meer veilig is.

Welke verbeterpunten zien jullie voor woningcorporaties?

Momenteel kijken corporaties vooral naar wat er in hun portfolio zit, en gaan daarmee aan de slag. Juist met alle ontwikkelingen is het echter goed verder te kijken en te luisteren naar wat bewoners willen. Moet je bijvoorbeeld zorgbehoevende bewoners die slecht ter been zijn verplichten om een kwartier voor aanvang van de zorg al naar de deur te lopen omdat ze bang zijn een bezoek te missen? Dat is iets wat nu nog elke dag voor komt, terwijl elektronische sleutels geen grote investering – qua tijd en geld – vergen, maar wel het comfort verhogen.

Betekent meer comfort automatisch mindere beveiliging, zoals bij een touwtje door de brievenbus?

Nee juist het tegenovergestelde: als je gebruikmaakt van elektronische sleutels kun je deze direct en op afstand wissen waardoor het complex veilig blijft. Ook het communiceren

met degene die aanbelt bij de entree is beter aan te pakken als men zich geen zorgen hoeft te maken of ze op tijd bij de wandtelefoon zijn. Deze punten van comfort zorgen ervoor dat mensen goed omgaan met de veiligheid in hun complex, en aan de andere kant dat de beheerder alles kan beheren en monitoren vanaf zijn werkplek waardoor de efficiency toeneemt.

Hoe ziet maximaal comfort voor de bewoner eruit, en is dat een streven?

Maximaal comfort is voor ons iets dat altijd nagestreefd moet worden, mits binnen de juiste kaders. Door de mogelijkheid om op afstand te monitoren en te beheren geef je bewoners het gevoel dat ze daadwerkelijk veilig wonen en dat – wanneer er iets gebeurt – dit snel verholpen kan worden. Eén van de punten die wij vaak horen is dat wanneer een lift kapot is, het even duurt voordat de boodschap wordt opgehangen. Juist zulke kleine irritaties kunnen voorkomen worden door direct te communiceren met bewoners.

Welke rol heeft de communicatie richting bewoners?

Wij horen vaak dat bewoners de communicatie vanuit de beheerders slecht vinden. Denk aan het eerdergenoemde voorbeeld van de lift, maar ook bij gepland onderhoud. Maar communicatie gaat verder dan dat. Je kunt bijvoorbeeld elke maand een vriendelijke boodschap voorbij laten komen dat de incassering van de huur er weer aankomt. Door op een goede manier met je bewoners te communiceren, zorg je ervoor dat ze zich gehoord voelen, zich verantwoordelijk voor het complex voelen en het aantal wanbetalingen afneemt.

Wat is jullie propositie in de sector?

Intratone is een vernieuwend bedrijf, juist omdat wij altijd in gesprek zijn met de woningcorporaties en weten waar hun behoeftes liggen. Daar stemmen wij onze producten en diensten op af. Jarenlang was het de producent die bepaalde wat er op de markt kwam en wat jij als corporatie moest gebruiken, maar dat is niet meer van deze tijd. Daarnaast zijn wij marktleider op het gebied van elektrische sleutels bij woningcorporaties in Frankrijk, en werken wij met ruim dertig woningcorporaties samen in België. Deze ervaring nemen wij mee naar Nederland, waar we woningcorporaties willen ondersteunen bij het realiseren van een goede en veilige leef- en werkomgeving voor hun bewoners, nu en in de toekomst. ■

CorporatieMedia

PRINT | WEB | EVENTS



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

Adverteren in dit magazine?

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

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!

AvW2 onderzoek: Vastgoedsturing en ICT vooral bij kleine corporaties nog in de kinderschoenen

Waar staan individuele corporaties op het gebied van vastgoedsturing en ICT? Wat is het beeld voor de gehele corporatiesector? Adviesbureau AvW2 onderzocht samen met Fontys Hogeschool Eindhoven deze tweeledige onderzoeksvraag. Jos Vervoort, directeur AvW2 deelt alvast de eerste resultaten.

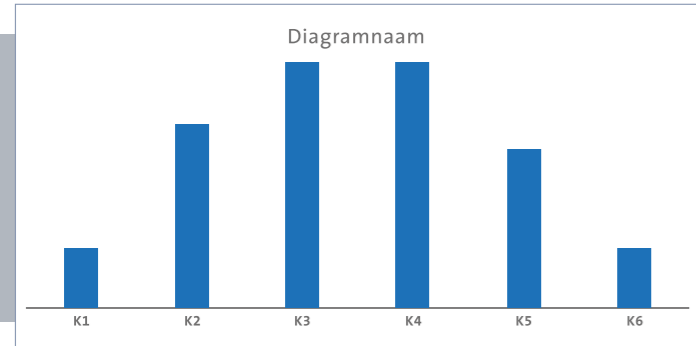
“De onderzoeksopzet die we samen met Fontys Hogeschool Eindhoven hebben ontwikkeld, heeft tot een enorme respons geleid,” licht Jos toe. “En nog druppelen er reacties binnen, ondanks dat de reactietermijn is verstreken. Maar we zullen alle reacties verwerken.” Ondanks dat nog niet alle enquêteresultaten zijn verwerkt, blikt Jos desgevraagd toch alvast vooruit op de resultaten.

Interessante uitkomsten

Op de vraag waar corporaties staan op het gebied van vastgoedsturing en ICT, antwoordt Jos: “De uitersten zijn groot, zowel op het gebied van vastgoedsturing als op het gebied van ICT. Er zijn corporaties die heel hoog en heel laag scoren op zowel vastgoed als ICT. Dat lijkt een logische combinatie. Er zijn echter ook corporaties die hoog op de één en laag op de ander scoren. Dat zijn de interessante uitkomsten die de moeite waard zijn om te verdiepen. Elk antwoord heeft natuurlijk zijn eigen specifieke verhaal en dat maakt het onderzoek ook zo interessant.”

Grootteklassen

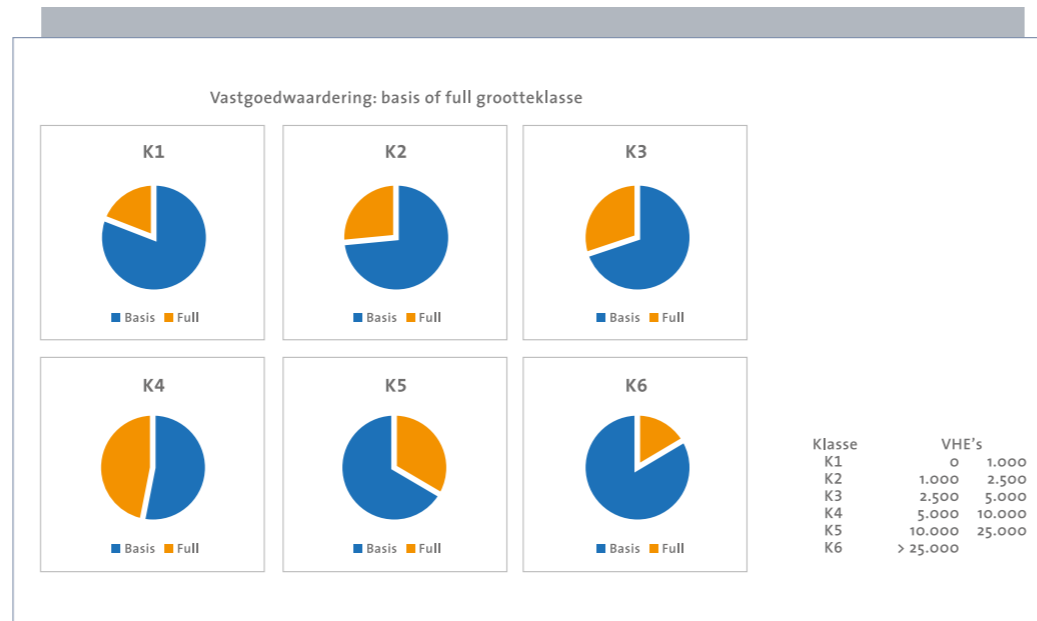
De ruim tachtig respondenten zijn verschillend van grootte, licht Jos toe. “Er zitten hele kleine corporaties tussen en zeer grote corporaties. De respons is verdeeld over de grootteklassen zoals deze ook in de Aedes benchmark wordt gehanteerd.”



Basis of full

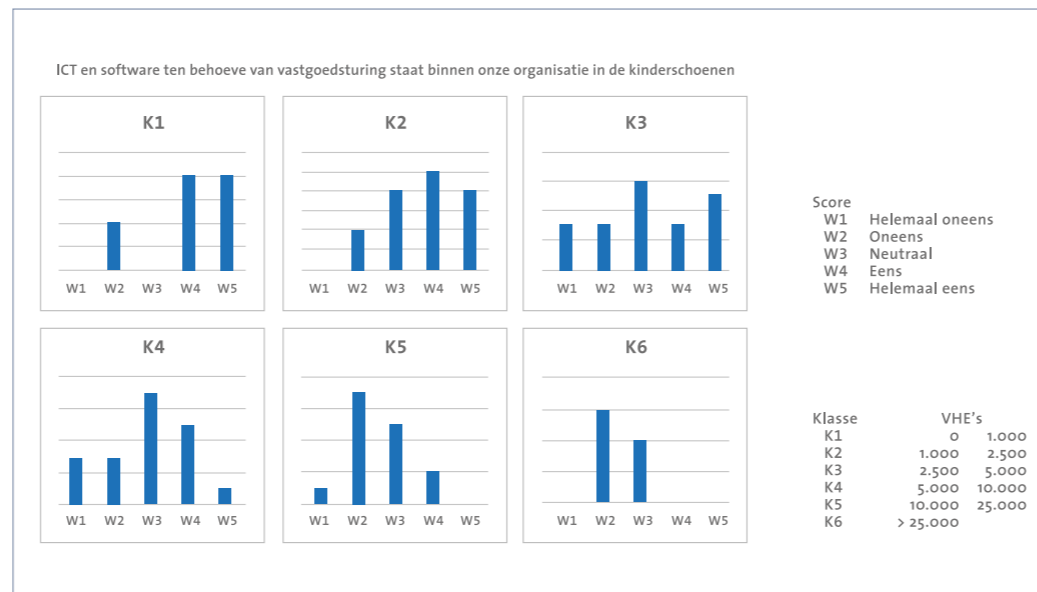
“De eerste vraag waar ik alvast wat over kan zeggen is de wijze waarop het vastgoed wordt gewaardeerd, basis of full. Onder de respondenten is er nagenoeg een gelijke verdeling. Voor ons een positief verrassende score, onze verwachting was dat er meer corporaties zouden zijn die de basisvariant zouden hanteren.”

“We hebben de antwoorden vervolgens uitgesplitst naar de grootte klasse van de corporaties,” vertelt Jos verder. “Het resultaat daarvan is conform onze eigen verwachting, namelijk dat de grotere corporaties procentueel meer een full-waardering toepassen ten opzichte van de kleinere corporaties.”



Kinderschoenen

Waar Jos ook al antwoord op kan geven is de score op de stelling ‘ICT en software ten behoeve van vastgoedsturing staat bij ons nog in de kinderschoenen’. “Ook hier zijn de antwoorden verdeeld naar de grootte klasse van de corporatie. Het totaalbeeld is dat bij de grotere corporaties het toepassen van ICT en software voor vastgoedsturing minder in de kinderschoenen staat dan bij de kleinere corporaties. Dat ligt in lijn met onze verwachting. Het totaalbeeld is ook dat er voor alle corporaties nog een slag te slaan is op dit gebied. Dit beeld herkennen wij ook in onze dagelijkse adviespraktijk.”



Noodklok

Op de vraag of op basis van het onderzoek de noodklok moet worden geluid over vastgoedsturing en ICT in de corporatiesector, zegt Jos: “Nee, zorgen maken is niet nodig.

Integendeel, de afgelopen jaren zijn er immers enorme stappen gezet. Met name op het tactische niveau van vastgoedsturing, hetgeen onder andere terug is te zien in de groei van het aantal assetmanagers in de sector.”

Jos vervolgt: “Het is ook terug te zien in de aanschaf van software specifiek voor het tactische niveau waardoor de informatievoorziening ten behoeve van besluitvorming over vastgoed – sloop, nieuwbouw, transformatie – betrouwbaarder is geworden en minder afhankelijk van enkele personen in de organisatie.”

Verbinden en sturen

Maar volgens Jos zijn de corporaties nog lang niet uitontwikkeld. “De komende jaren zal de aandacht zich met name richten op het verbinden van het strategische, tactische en operationele niveau. Het goed in beweging krijgen en houden van de beleidsachtbaan die deze drie niveaus verbindt, is een kunst op zich. Een voorbeeld hiervan is het verbinden van het tactische aan het operationele niveau, ofwel de aansturing van het propertymanagement door de assetmanager. Hoe stuur je dit aan, welke KPI's horen daarbij en hoe zorg je als assetmanager ervoor dat de aansturing niet meteen als bedreigend wordt ervaren? Een tweede voorbeeld heeft betrekking op de data die benodigd is voor de vastgoedsturing. Hoe zorg je voor de beschikbaarheid en kwaliteit van deze data, nu en in de toekomst? We weten inmiddels allemaal dat dit niet alleen een vraagstuk is voor de ICT afdeling, maar hoe organiseer je dit proces zodat kwaliteit in de toekomst is gewaarborgd? Zorgen maken hoeft dus niet, maar er is nog wel werk aan de winkel.”

Iedereen stuurt

Wat in ieder geval uit de grote response mag worden geconcludeerd, is dat elke corporatie aan vastgoedsturing doet. “Een conclusie die we op voorhand al hadden getrokken. Toch is de wijze waarop corporaties aan vastgoedsturing doen zeer gevarieerd.” Op basis van de response grasduint Jos desgevraagd tussen de verschillen. “Er zijn verschillen op het gebied van beleid. Een voorbeeld hiervan, zoals hiervoor al is gezegd, is de keuze tussen een basis- of een full-variant voor het waarderen van het vastgoed. Daarnaast zijn er ook organisa-

torische verschillen, bijvoorbeeld of – en hoe – de functie assetmanagement een plaats heeft in de organisatie en welke taken en verantwoordelijkheden hieraan worden gekoppeld. Een derde verschil zit in het proces van het doorlopen van de beleidsachtbaan en de besturing daarvan.”

Keuzes maken het verschil

“Op alle drie de onderwerpen maken corporaties keuzes waardoor er verschillen ontstaan waarbij deze keuzes niet statisch zijn maar in het kader van organisatieontwikkeling regelmatig van kleur veranderen. En dat is maar goed ook. Belangrijk om te vermelden is dat verschillen tussen corporaties niet betekent dat de een het beter doet dan de ander. Keuzes moeten passen bij de situatie van dat moment en moeten een solide basis vormen voor een verdere doorontwikkeling. En ook voor deze ontwikkeling geldt dat iedereen het op de eigen manier doet, mits er maar vooruitgang geboekt wordt.”

Rol van ICT

Of ICT-toepassingen een rol van betekenis spelen in het boeken van vooruitgang, zegt Jos: “In onze dagelijkse adviespraktijk ervaren we dat er vaak te weinig rendement wordt gehaald met de aangeschafte software. Dat geldt ook voor de software op het gebied van vastgoedsturing. De resultaten van het onderzoek bevestigen dat ook. Voorbeelden hiervan zullen we geven tijdens het seminar wat het sluitstuk wordt van ons onderzoek. Wat we nog wel willen benadrukken is dat ICT en software niet de heilige graal is voor een betere vastgoedsturing. Meer is dus niet beter, soms integendeel zelfs. We zullen daar tijdens het seminar ook aandacht aan besteden.”

Seminar en meedoen

Het seminar vindt plaats in januari 2019 bij Fontys Hogeschool Eindhoven, dat samen met AvW2 het onderzoek heeft uitgevoerd. “We zullen snel de verdere details van het seminar bekendmaken.” Op de vraag of corporaties zich alvast kunnen aanmelden of zelfs nog mee kunnen doen met het onderzoek, zegt Jos: “Zeker. Stuur een mail naar onderzoek@avw2.nl dan sturen wij een uitnodiging voor het onderzoek toe. Wil je worden geïnformeerd over het seminar kun je ons ook op dit e-mailadres bereiken.”

Vervolg

Op de vraag hoe nu verder geeft Jos aan dat het onderzoek de komende jaren zal worden herhaald maar ook zal worden uitgebreid. “Op verzoek worden in versie 2.0 ook de kosten van assetmanagement in beeld gebracht en we overwegen om ook taxateurs, ICT-leveranciers en accountants te betrekken bij het onderzoek. Dus plannen genoeg. Tijdens het seminar zullen we ook om input vragen van de aanwezigen.” ■

Jorik Soer (Standvast Wonen):
Dagelijks onderhoud met een glimlach

Iedere woningcorporatie wil het: tevreden huurders. Maar ondanks dat alle corporaties hetzelfde willen, blijken er vele wegen te zijn die naar een glimlach leiden. Eén ervan is het dagelijks onderhoudsproces, want na de contractondertekening is dit veelal de manier waarop huurders met de corporatie in contact komen. Hoe zorg je ervoor dat dagelijks onderhoud op een positieve manier bijdraagt aan huurderstevredenheid? Een gesprek daarover met Coördinator Wonen

Jorik Soer van Standvast Wonen.

Standvast Wonen verhuurt 9.000 woningen in de gemeenten Beuningen, Druten en Nijmegen. Op de vraag wat deze spreiding betekent voor het dagelijks onderhoud, vertelt Jorik: "De dienstverlening die wij bieden is overal hetzelfde, ongeacht de locatie. De uitdaging zit hem vooral in de verschillende soorten woningen die wij hebben. Daar waar mogelijk maken wij gebruik van dezelfde materialen omdat dit reageren op reparatieverzoeken makkelijker maakt. Maar omdat wij in de loop der tijd veel verschillende soorten huizen bouwden, is volledige uniformiteit niet altijd mogelijk."

Daarnaast is voor Standvast Wonen het in één keer goed repareren van een defect erg belangrijk. Jorik: "Gezinnen bestaan steeds vaker uit tweeverdieners die een vrije dag moeten opnemen als iets in hun huis moet worden gerepareerd. Dat beperk je natuurlijk het liefst zoveel mogelijk."

Tevreden huurders

Het uitgangspunt voor Standvast Wonen bij het dagelijks onderhoud is de tevredenheid van de huurder. "Zelf vinden we het ook fijn om prettig te wonen en goed geholpen te worden, en dat willen wij onze huurders ook bieden," legt Jorik uit. "Bij het sluiten van een huurovereenkomst spreken we daarom samen duidelijk af wie welk deel van het onderhoud voor zijn rekening neemt. Daarnaast moet de huurder een reparatie zo makkelijk mogelijk kunnen melden. Op een manier die hen uitkomt met goed geïnformeerde medewerkers en een duidelijke beslisboom aan onze kant."

"Vervolgens is het de kunst om data te verzamelen, interpreteren en aanpassingen te verrichten. Hoe lang werken wij bijvoorbeeld aan een bepaalde reparatie? En lukt het ons dit in één keer te doen? Zo nee, waarom niet? De antwoorden op die vragen bieden de ingang naar een beter onderhoudsproces, met meer tevreden huurders als gevolg."

Optimaliseren dagelijks onderhoud

"We verhuren bijna 9.000 woningen en voeren jaarlijks gemiddeld één reparatieverzoek per woning uit," vertelt Jorik. Op de vraag wat daarbij de rol is van ICT bij dagelijks onderhoud, zegt hij: "Door digitale oplossingen kunnen we efficiënter en klantgericht werken. We gebruiken bijvoorbeeld Connect-It van ViaData om op een slimme manier geautomatiseerd reparatieverzoeken in te plannen. Connect-It houdt rekening met meerdere factoren, zoals wie een type klus mag uitvoeren en wie het meest geschikt is op basis van gebiedsindeling en reistijd. Daarbij kunnen we overal en op ieder moment de benodigde informatie inzien en vastleggen. Onze huurders kunnen ook zelf een verzoek inplannen en wij zijn daarbij in staat automatisch een afspraakbevestiging per e-mail of SMS te sturen. Zo houden we meer tijd over voor de meer specifieke reparatieverzoeken."

De corporatie past ook business intelligence toe om de onderhoudsprocessen te verbeteren. "We hebben bijvoorbeeld informatie over hoeveel reparatieverzoeken we ontvangen en uitgevoerd hebben. Over wat de werk- en reistijd was. In hoeverre dit afwijkt van de planning en of dit in één keer kon worden uitgevoerd. Dit inzichtelijk maken zonder het gebruik van tools als Connect-It is vrijwel onmogelijk, en geeft ons de mogelijkheid efficiënter te werken en geld te besteden waar dat moet. Daarbij moet wel een kanttekening worden gemaakt: het blijven de kleine menselijke invloeden die het proces voor de huurder een stuk aangenamer kunnen maken. Door bijvoorbeeld hen op een net iets andere manier te woord te staan of een beetje extra moeite te doen kun je misschien nog wel meer bereiken."

Klantbinding

Tijdens het dagelijks onderhoud werkt Standvast Wonen voor een groot deel met een eigen onderhoudsdienst. "Meer dan zeventig procent van de reparatieverzoeken handelt onze eigen onderhoudsdienst af," legt Jorik uit. "Dit doen wij omdat we geloven in klantbinding. De manier waarop onze medewerkers met huurders omgaan is erg belangrijk. Wanneer we een signaal opvangen dat er meer aan de hand is dan alleen een reparatieverzoek, willen we snel kunnen handelen. Wij geloven dat dit het beste werkt met een eigen onderhoudsdienst, omdat we dan zelf achter de voordeur komen bij onze huurders."

Voor het overige deel van het dagelijks onderhoud werkt de corporatie samen met vaste aannemers. "Dit doen wij bijvoorbeeld bij reparaties die een bepaalde expertise vragen of wanneer we zelf dit niet snel genoeg kunnen afhandelen. Zo vervangen wij zelf wandcontactdozen, maar werken wij niet aan de groepenkast. Kleine wanden stuken of betegelen we zelf, maar bij een grote wand besteden we dit liever uit. Op deze manier kunnen we in hetzelfde tijdbestek meer huurders helpen."

Groter geheel

Hoewel Standvast Wonen samenwerkt met vaste aannemers, noemt Jorik dit nog geen ketensamenwerking. "Wij willen wel kijken hoe we dit in de toekomst het beste vorm kunnen geven. Deze aannemers maken we graag onderdeel van het grotere geheel, maar dat regel je niet van de ene op de andere dag. Een digitaal onderhoudsproces is dan voorwaardelijk. Wanneer je gezamenlijk verantwoordelijk bent en voelt voor de gestelde doelen, moet je ook inzage hebben in relevante data én daarin kunnen samenwerken. Dat omhelst meer dan het kunnen accepteren en gereed melden van een opdracht." ■



Mark Dijsselbloem (Woningbouwvereniging Hoek van Holland):
**Uitbesteden onderhoud kwestie van
 samen werken en presteren**

Begin 2017 stond Woningbouwvereniging Hoek van Holland (WVH) aan de vooravond van een grote verandering. De corporatie besloot haar Niet-Planmatig Onderhoud (NPO) uit te besteden, en transformeert daarmee van een uitvoerende naar een regiecorporatie. Wat zijn bijna twee jaar later de belangrijkste geleerde lessen? Een gesprek daarover met Manager Vastgoed Mark Dijsselbloem.

Twee jaar geleden vertelde Mark in *CorporatieGids Magazine* al over het besluit om het niet-planmatig onderhoud uit te besteden. De beslissing kwam voort kwam uit een grondige analyse. "We wilden een regiecorporatie worden," legt de Manager Vastgoed uit. "Uit de proceskostenanalyse van onze directe en indirecte kosten bleek bij uitbesteden voor ons een enorm verbeter- en tevens besparingspotentieel te liggen. De analyse liet daarnaast ook zien dat – wanneer we onderhoud niet zouden uitbesteden – we volop aan de slag moesten om de procesinrichting én alle noodzakelijke ICT-gerelateerde aanpassingen voor elkaar te krijgen."

Tijds winst

Terugblikkend op de afgelopen jaren vertelt Mark dat de voorbereiding ongeveer een jaar in beslag nam. "Op 1 september 2017 was het zover en zijn we live gegaan met het uitbesteden van NPO." Het grootste verschil als regiecorporatie noemt hij de tijds winst. "Veel momenten in het onderhoudsproces kostten veel tijd, zoals de intake of factuurverwerking. Dit trof verschillende afdelingen en collega's. Nu hebben we meer tijd over waardoor we onze aandacht kunnen verleggen naar tactische en strategische vraagstukken. Daarbij is voor ons een belangrijk resultaat dat onze klanten nauwelijks merken dat we het werk hebben uitbesteed."

ICT in de keten

Door het uitbesteden van onderhoud wordt ICT – en vooral de koppelingen met ERP-systemen – belangrijker. Mark: "Je moet daar samen met je ketenpartners aandacht aan geven. Als ketenpartner heb je ieder je eigen ERP-systeem, maar huurders zijn en blijven wel onze klanten. Zij blijven ons benaderen en het is daarom van belang dat wij te allen tijde kunnen zien wat wordt gemeld, ingepland, gereed gemeld en afgerekend. Er is namelijk een directe relatie naar onze complex specifieke begroting, de onderhoudshistorie en planmatig en groot-onderhoud. Je maakt afspraken over KPI's en rapportages, en daarom vinden wij real-time data-uitwisseling tussen ERP-systemen erg belangrijk. Naast dat je ieder met ontwikkelingen in je eigen primaire systeem te maken hebt, moet je juist ook samen aandacht hebben voor de koppeling."

Woningbouwvereniging Hoek van Holland maakt hierbij gebruik van de *Corporatie Cloud* van NCCW. "Het is voor een optimaal onderhoudsproces enorm belangrijk om samenwerkingspartners qua ICT aan elkaar te koppelen. Wij gebruiken hiervoor de *Corporatie Cloud*, en met dit platform kunnen partners en bestaande applicaties aan elkaar linken en efficiënt met elkaar samenwerken."

Noodzakelijke ICT aanpassingen

Het belang van eventuele te nemen ICT-stappen heeft volgens Mark invloed op de keuze om onderhoud uit te besteden. "Onze NPO-processen – voor reparatieverzoeken en mutatie – stonden voorafgaand nog ver af van de moderne en geautomatiseerde mogelijkheden. Er was bijvoorbeeld geen beslisboom aanwezig en afspraken konden niet online worden ingepland. Er ontbrak een goede, geautomatiseerde intake- en procesondersteuning. Ook waren opzichters veel tijd kwijt aan administratieve handelingen, wat ten koste ging van de kwalitatieve controle. Dit was negatief voor de bewoners-tevredenheid, efficiency en daarmee de totale kosten van het proces. Wanneer wij dit wilden verbeteren zonder onderhoud uit te besteden, zouden wij zelf volop aan de slag moeten om dit inrichtingsniveau tot en met magazijnbeheeroptimalisatie goed voor elkaar te krijgen. Inclusief alle noodzakelijke ICT-gerelateerde aanpassingen."

Gestelde doelen

Op de vraag of de gestelde doelen van WVH met het uitbesteden van NPO zijn bereikt, zegt Mark: "Wij wilden dat klanten de overgang amper zouden merken, wat dus gelukt is. Daarnaast zitten wij nu nadrukkelijker in onze rol als regisseur en bleven noodzakelijke ICT-aanpassingen voor onszelf beperkt. Ook zijn we gestart met afrekenen op basis van eenheidsprijzen, en is het wel of niet overgaan naar afkoop momenteel onderwerp van gesprek binnen de organisatie. Naast reparatie- en klein mutatieonderhoud willen we ook preventief en groot mutatieonderhoud toevoegen. Daarbij willen we twee verschillende klanttevredenheidsmetingen integreren en de oorspronkelijke geformuleerde KPI's specifiek formuleren."

Monitoren van doelen

Het monitoren van de gestelde doelen gebeurt volgens Mark zowel geautomatiseerd als handmatig. "Zaken als opnamesnelheid, doorlooptijd van werkzaamheden, de hoeveelheid 'first-time-fix' en klanttevredenheid zijn vrij gemakkelijk automatisch meetbare zaken. Voor zaken als innovatie, betrokkenheid van medewerkers en dossieropbouw werk je meer 'handmatig', en ga je met elkaar in gesprek."

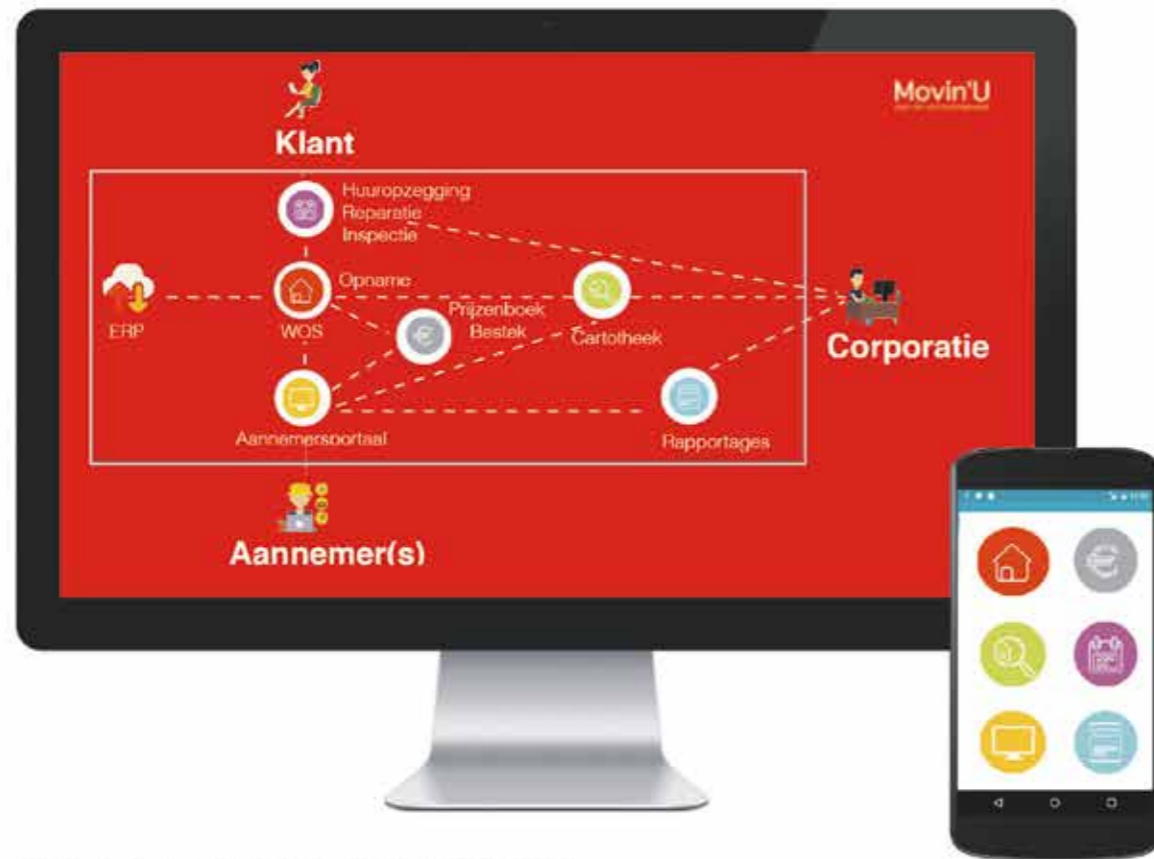
Om ervoor te zorgen dat innovatiemogelijkheden niet naar de achtergrond verdwijnen, moet je bewust tijd nemen om met elkaar te evalueren waar je staat. "Stel jezelf de vraag



>>

Movin'U

verbindt u met ketenpartners



DIGITALE WONINGOPNAME (WOS)

Eenvoudig, complete digitale opnames voor diverse processen: Verhuizing • Renovatie • Inventarisatie • Inspectie • Oplevering



PRIJZENBOEK EN DIGITAAL BESTEK

Voor de optimalisatie van de inkoop van Dagelijks Onderhoud en Mutatie Onderhoud is het prijzenboek van essentiële waarde.



CARTOTHEEK 2.0

Inzicht in de staat van je vastgoedbezit geeft grip op je vastgoedbeheer. Compleet en actueel vanuit dezelfde bron!



PLANNINGTOOL

Klanten direct zelf laten plannen en met de correcte materialen op het juiste tijdstip aanwezig bij de klant.



AANNEMERSPORTAAL

Beschikbaarheid van de juiste informatie binnen en buiten de organisatie maakt de bedrijfsvoering efficiënt.



MANAGEMENTRAPPORTAGES

Krijg op hoofdlijnen alle managementinformatie die nodig is. Kwantitatieve rapportages met feitelijke kwaliteit.



wat goed gaat en wat anders kan. Hoe innovatief ben je samen bezig? Het klinkt misschien raar, maar elkaar die vraag gewoon stellen zorgt ervoor dat je hier bewust mee bezig bent.”

Externe ogen en oren

Nu het onderhoud bij WWH is uitbesteed, heeft de corporatie ‘externe ogen en oren’ in de wijk rondlopen. Op de vraag hoe je ervoor zorgt dat zij signalen kunnen oppakken, vertelt Mark: “Door geen grote druk te zetten op beschikbare tijd omdat het werk is afgekocht, kunnen de externe onderhoudsmensen gemakkelijker signaleren en terugkoppelen. Door met elkaar in gesprek te zijn over de aard van deze signalen, bewaken we nadrukkelijk de grenzen van verantwoordelijkheid.”

Opdrachtgeverschap

Goed opdrachtgeverschap is misschien wel de belangrijkste voorwaarde om regie op de samenwerking te kunnen voeren, vertelt Mark. “Uitbesteden van werk klinkt simpel, maar het vraagt om goed opdrachtgeverschap. Het moet duidelijk zijn

wat de opdracht is, wat wordt uitgesloten, waarop gestuurd kan worden en waarover verantwoording wordt afgelegd. Onze verandering van uitvoerende naar regisserende organisatie vraagt ook om verandering van opdrachtgeverschap.”

Samen de focus houden

De corporatie staat daarbij open voor opbouwende kritiek van haar ketenpartners om zo processen te verbeteren. “Een medewerker van onze ketenpartner is enkele dagen per week bij ons op kantoor waardoor we over en weer kunnen sparren en de lijnen kort zijn. Daarnaast hebben we ook periodiek verbeteroverleg. Ook daar worden zaken over en weer positief-kritisch gedeeld en opgepakt. Wij krijgen bijvoorbeeld af en toe nog de opmerking dat we uit onze regisseursstoel stappen, en in onze oude rol terugvallen. Door met elkaar in gesprek te gaan houd je de focus en zorg je dat processen verder verbeteren. Het blijft tenslotte mensenwerk.” ■

Corporaties aan de bak voor nieuwe woningen

De beste remedie om aan de woningvraag tegemoet te komen blijft: bijbouwen. Het Nationale Woonakkoord stelt de realisatie van 75.000 woningen – inclusief vervanging door sloop- en nieuwbouw – als doelstelling. Gaan we niet halen, als het zo doorgaat. Kunnen corporaties hun aandeel opvoeren? Ik benoem zes obstakels. Sommige laten zich uit de weg ruimen, anderen zijn hardnekkig en taai.

Friso de Zeeuw

1. Allereerst ondermijnt een stapeling van heffingen (verhuurdersheffing, vennootschapsbelasting en ATAD) ter grootte van 1 miljard euro de investeringscapaciteit. De 100 miljoen euro korting op de verhuurdersheffing is geen sigaar maar een peukje uit eigen doos. De aanvankelijke verhuurdersheffing van een half miljoen euro had naar mijn mening een zwakke rechtsbasis maar heeft bijgedragen aan de efficiencyverbetering van de corporaties. Maar nu loopt het heffingenfestival uit de hand. De brancheorganisaties mogen best feller ageren.

2. Het verbod op verkoop van sociale woningen van een aantal gemeenten – waaronder Amsterdam – valt te kwalificeren als een contraproductieve maatregel. In gebieden met een grote spanning op de woningmarkt, kan de verkoopopbrengst van één leegkomende woning de nieuwbouw van drie sociale woningen mogelijk maken. Stom om dat te blokkeren.

3. Ook corporaties zien zich geconfronteerd met snel stijgende bouwkosten en een tekort aan bouwcapaciteit. Daar valt nu weinig tegen te doen. Maar wie in crisistijd lokale aannemingsbedrijven volledig heeft uitgeknepen, krijgt nu zijn trekken thuis. Die corporaties laten de aannemers nu als eerste stikken, en terecht: een koekje van eigen deeg. Bij het verder ontwikkelen en introduceren van innovatieve, industriële bouwmethoden kunnen corporaties een grotere rol spelen. Dat heeft op korte termijn weinig effect, maar 'handjes' zullen in de bouw op langere termijn waarschijnlijk schaars blijven; alleen daarom heeft het zin.

4. Bij de inzet investeringscapaciteit van corporaties concurreert nieuwbouw met verduurzaming van de bestaande voorraad. Een rationele keuze wordt vertroebeld door de krachtige duurzaamheidslobby die hyperventileert met mantra's als 'zo snel mogelijk van het gas af' en 'nul op de meter'. Dat lokt renovatieplannen uit met een lage kosten-effectiviteit die te veel investeringsmiddelen opslokken. Zo blijft er te weinig over voor nieuwbouw.

5. 'Ruimte voor verbetering' is er voor het maken van daadkrachtige afspraken en partnerships van corporaties met ontwikkelaars en beleggers voor nieuwbouwplannen. Na de Grote Terugtrekbeweging van corporaties als gevolg van de crisis, de nieuwe Woningwet, en supervoorzichtige toezichthouders, lijkt de tijd aangebroken om prudent weer enkele stappen voorwaarts toe zetten. Het kan helpen dat corporaties iets meer armslag krijgen in het middenhuur-segment.

6. Het tekort aan geschikte bouwlocaties voor de betaalbare (grond-)prijzen treft niet alleen corporaties. Het 'tekort aan handen' bij de gemeenten, overdreven bureaucratie en het taboe verklaren van uitbreidingslocaties (buiten bestaand stedelijk gebied) zijn de veroorzakers van het tekort. Aan de poort blijven rammelen bij gemeenten en provincies is hier de remedie. En zelf met werkbare voorstellen komen. ■

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

Scoren met NCCW

Weten hoe uw woningcorporatie kan scoren op klanttevredenheid en efficiënter werken?

Kijk vandaag nog op www.nccw.nl/scoren en kijk wat wij voor uw woningcorporatie kunnen betekenen en vraag direct uw demo aan.

Maar let op, wees er snel bij want de eerste 50 aanvragen ontvangen sowieso de scoren-met-NCCW-bal.

www.nccw.nl/scoren

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.