

De ogen, oren, handen en voeten van de organisatie

Wat maken we toch snel fouten door te denken dat de hoogste baas het zomaar voor het zeggen heeft. Niets is minder waar. Hij of zij kan niet zonder de informatie uit het veld en het bereiken van de resultaten ligt in de handen van de mensen in het werkveld. Zij vormen de zintuigen van de organisatie als het gaat om zaken als verhuur- en verkoopbaarheid en het onderhoud.

Zij voelen, zien, ruiken, ervaren wat daar gebeurt en maken waar wat de organisatie zich heeft voorgenomen. Het is dus niet alleen fout om te denken dat de directie alles stuurt, het is ook fout om de verantwoordelijkheden voor het resultaat niet bij de mensen in het veld te leggen. Ook de discussies rondom opzet en toepassing van de ConditieMeting staan in dat spanningsveld. Te vaak hebben we geprobeerd om inspectie- en begrotingsmethodieken te ontwikkelen die zomaar door de hele organisatie kunnen worden gebruikt.

Dat blijkt achteraf onzin. Ieder moet wel met dezelfde uitgangspunten en basisgegevens kunnen werken, anders worden de uitkomsten net als de beroemde *appels en peren* onvergelijkbaar, maar de vraag wie in de organisatie welke gegevens nodig heeft en met welke gedetailleerdheid, is op elk niveau volstrekt anders. Alles begint bij de man of vrouw in het veld. Zij weten als gezegd als geen ander wat daar aan de hand is. Op

grond van die informatie moeten de besluiten kunnen worden genomen. Natuurlijk zullen de bestuurders zoeken naar de oplossingen die het beste in visie van de organisatie passen. Het lijkt zo eenvoudig, maar dat blijkt niet zo te zijn. Het is en blijft een ontdekkingsstocht hoe, binnen een moderne organisatie, de samenwerking harmonieus kan verlopen. Als het goed is gaat daar niemand het conflict uit de weg, het neemt immers ieder mens serieus.

Arie Warnaar

Algemeen directeur ICP⁺Group bv





[COLUMN]

Prijs-kwaliteit

Bewust omgaan met de prijs en de kwaliteit van de woning zorgt ervoor dat de doelgroep waaraan een corporatie zijn bestaansrecht ontleent, goed wordt gehuisvest. Het gericht inzetten van financiële middelen om dit doel te bereiken is een opgave waarin corporaties zich nog steeds bekwamen.

Het taakveld van een corporatie heeft zich verbreed. Terecht letten we niet alleen op de individuele woning, maar op het geheel van maatregelen om een buurt beter te laten functioneren. In het kader van het verbeteren van de leefbaarheid wordt menig initiatief op het vlak van de sociale wijkopbouw ondersteund. Maar het belangrijkste instrument dat we in handen hebben is en blijft de woning. Door aanpassing van de woning en eventueel sloop, gevolgd door nieuwbouw, worden wijken getransformeerd. Uiteraard acteren we daarin anders dan een projectontwikkelaar die naar winstmaximalisatie streeft. Vanuit de maatschappelijke betrokkenheid kunnen andere keuzes worden gemaakt, waarbij een onrendabele investering toch verantwoord is. Het vastgoed is de rode draad in ons bestaan en met het maatschappelijk kapitaal dat hierin verankerd zit, moet klantgericht en maatschappelijk verantwoord worden omgegaan.

Een goede prijs van het corporatieproduct komt niet tot stand door het vrije marktmechanisme. Regelgeving is erop gericht dat er een voldoende aantal woningen beschikbaar is voor diegenen die qua inkomen niet zelfstandig een woning kunnen bemachtigen. Een goede prijsstelling is het mechanisme waarlangs dit doel gerealiseerd moet worden. De maatschappij moet zich terecht zorgen maken of deze groep goed onder dak wordt gebracht. Inkomenspolitiek hoort een onderwerp te zijn waarover de volksvertegenwoordiging zich moet buigen. Een beweging waarbij liberalisatie van de huurprijzen en een bijdrage in de huursubsidie door corporaties in één onderhandeling wordt meegenomen, betekent dat corporaties zich met inkomenspolitiek gaan bezig houden. En daarbij ontstaat een breuk in de traditie waarbij het vastgoed, de woningen, de rode draad was en door middel van het bewust sturen in de prijs en kwaliteit garanties worden gegeven voor goede huisvesting voor mensen met een krappe beurs. Sturen op de prijs-kwaliteit van de woning wordt vervangen door sturen op prijs in relatie tot het inkomen van de bewoner.

Karin van Dreven

Directeur Woonplus Schiedam



YMERE

Ymere Wonen en ICP+ ontwikkelen ConditieMeting ook voor de inspec- tie van de technische installaties

*“Wij zijn druk bezig met het professionalise-
ren van ons bedrijf. Dat is ook noodzakelijk
als je bedenkt dat we alleen al aan planmatig
onderhoud 34 miljoen euro per jaar uitgeven.
Met name de techniek en inkoop waren toe
aan die professionaliseringslag. In ICP+
vinden we een uitstekende gesprekspartner.
We werken al langere tijd met de Conditie-
Meting en die ontwikkelen we nu ook voor de
technische installaties in onze woningen.
Ik ben van mening dat een objectieve
maatstaf een absolute must is: een score 3
moet in feite bij alle organisaties hetzelfde
inhouden. Daar moeten we dus in de
toekomst naartoe.”*

Ir. Pablo van der Laan is manager Centraal
Bedrijfsbureau bij het Staffbureau Wonen
Regio West van Ymere (Amsterdam), een
woningcorporatie die op 1 januari jl. is

ontstaan uit een fusie tussen het
Woningbedrijf Amsterdam (40.000 veelal
kleine woningen met een lage huur) en
Woningstichting WVA te Almere (7.000
relatief jonge, duurdere huurwoningen). De
manager is duidelijk in de formulering van
zijn doelstellingen: “We moeten streven naar
kwaliteit op het gebied van onderhoud en
risicobeheersing. Bij het onderhoud hebben
we een just-in-timebenadering. Daarnaast
willen we alle veiligheidsrisico’s in kaart
brengen, en voor een aantal van die risico’s
ontwikkelen we – samen met ICP+ - een
ConditieMeting voor technische installaties.
Wij hebben immers een grote hoeveelheid
verouderde, kleine woningen met open
verbrandingstoestellen.”



Doelmatig werken

Van der Laan had al vaker zaken gedaan met ICP+ in de persoon van Arie Warnaar. Hij zegt: "Toen we overgingen naar een nieuw automatiseringssysteem (Tobias van SG Automatisering), was van tevoren duidelijk dat er nog maatwerk geleverd moest worden. Daarvoor zijn een aantal nieuwe modules ontwikkeld, bijvoorbeeld op het gebied van contractmanagement,

en ook onderdelen van StraVIS worden wellicht geïntegreerd in Tobias. Dat is noodzakelijk omdat we het planmatig onderhoud zo snel mogelijk willen integreren. ICP+ is voor ons een heel goede samenwerkingspartner om dat doel te bereiken: we willen bijvoorbeeld de Meerjarenmodule van SG aanpassen zodat het systeem de gebruiker

als uitgangspunt heeft. Inmiddels heeft een aantal andere woningcorporaties zich aangesloten bij dit maatwerkprogramma.

ICP+ is voor ons een heel goede samenwerkingspartner om dat doel te bereiken

Vanzelfsprekend wordt de ConditieMeting geïntegreerd in SG. We zijn nu volop aan de slag om de interne organisatie te leren om met de ConditieMeting te werken. Om doelmatig te werken, is het noodzakelijk dat iedereen – in alle lagen van de organisatie – over dezelfde in- en output beschikt. Over een kleine twee jaar hopen we op die manier te kunnen werken – ondersteund door een perfect automatiseringssysteem.

Pablo van der Laan

Manager Centraal Bedrijfsbureau



NPO lastig beheersbaar



Vidomes, een relatief jonge organisatie na een fusie van 5 corporaties, heeft zich ten doel gesteld het Niet Planmatig Onderhoud beheersbaar te maken (NPO). NPO is beter bekend als klachten en mutatieonderhoud. Aan ICP+Consult BV uit Rotterdam is gevraagd een en ander te analyseren en met concrete maatregelen te komen om de overschrijdingen aanzienlijk terug te dringen. Koos Stuut, adjunct directeur Techniek van Vidomes, vertelt in het kort de gang van zaken en het resultaat tot nu toe.

Klachten en mutaties zijn vooraf moeilijk te budgetteren. Toch werkt Vidomes al geruime tijd met budgetten per (deel)woonbedrijf in de verschillende vestigingen (Rijswijk, Delft, Zoetermeer en Voorburg/Leidschendam). Door de korte historie zijn de kengetallen niet hard. Maar ook veel andere oorzaken vormen de basis van aanzienlijke overschrijdingen. Omdat ICP+Consult ook bezig is de ConditieMeting in ons bedrijf te implementeren is hun gevraagd deze analyse

te maken en dit waar mogelijk aan de lopende ontwikkeling van het Meerjaren Onderhoudsbeleid te koppelen.

De resultaten van dit onderzoek geven een aantal bijzondere oorzaken, die mogelijk ook specifiek aan Vidomes zijn gekoppeld. Veelal zullen andere vastgoedbeheerders dezelfde problemen tegenkomen.

Specifiek voor Vidomes zijn de verschillen tussen de 4 woonbedrijven. Eigen cultuur en werkwijzen vragen om afstemming. Daarmee hangt samen de verschillen in historisch beheer en lokale omstandigheden.

In zijn algemeenheid blijken – na een nadere analyse – de knelpunten zich vooral te richten op definities en registratie van opgedragen werk.

Maar met een heldere analyse zijn we er nog niet. In de rapportage “Reparaties beheersbaar” zijn een groot aantal concrete aanbevelingen gedaan die in 2 fasen worden uitgevoerd.

Korte termijn acties

- een aantal coderingen wordt uitgebreid om meer inzicht en sturing te waarborgen en onzuivere boekingen en vervuiling tegen te gaan.



- Door middel van proefopnamen in “het veld” worden met betrokkenen en een onafhankelijke ICP-inspecteur resultaten besproken en met behulp van referentie beelden vastgelegd.
- Via het bedrijfsbureau wordt de afstemming tussen Planmatig en Niet planmatigonderhoud beter op elkaar afgestemd.
- De “top-10” van klachten wordt nader geanalyseerd om te ontdekken waarom bijvoorbeeld keukens op de 4e plaats staan.
- Aan een onafhankelijk adviseur wordt gevraagd een dag ‘mee te lopen’ om vanaf de klachtenmelding tot de gereed melding feitelijk de gang van zaken te volgen en hierover aanbevelingen tot verbetering te doen.

Op langere termijn zoeken we vooral naar meetbare terugdringing van kosten voor NPO door de effecten van beter planmatig beheer. Ook zullen de woonbedrijven strakker moeten sturen om budgetten te beheersen, onder andere door het beschikbaar krijgen van betere managementinformatie.

Uit de gang van zaken merken we dat ‘alles aan alles hangt’. Modern Technisch beheer vraagt om een heldere analyse, objectieve meetinstrumenten, advisering op locatie en met betrokken medewerkers te komen tot integrale en afgewogen voorstellen.

Ook blijkt dat “vreemde ogen dwingen”. Deskundigheid, beschikbare capaciteit, handig omgaan met software, en enige distantie leveren binnen aanvaardbare tijd en kosten een goed resultaat.

Uit de gang van zaken merken we dat ‘alles aan alles hangt’

Het ligt nu aan ons om de aanbevelingen verder uit te werken en een dergelijke scan periodiek uit te laten voeren (een soort ‘audit’).

Koos Stuut

adjunct directeur Techniek van Vidomes





ConditieMeting

In juni 2004 organiseert FMH Wonen Atrium in samenwerking met ICP+Consult de cursus ConditieMeting.

ConditieMeting

ConditieMeting is een veel gebruikt instrument bij vastgoedbeheer. Deze cursus behandelt dit instrument. Met behulp van ConditieMeting structureert en objectificeert u het technisch vastgoedbeheer beter en neemt u beslissingen over het onderhoud meer gefundeerd. In samenwerking met ICP+Consult bieden wij een cursus aan van één verlengde dag (met avondprogramma), waarin u leert waaruit het instrument ConditieMeting bestaat en hoe dit toegepast wordt. Een belangrijk praktijkgericht

onderdeel van de cursus is een veldinspectie van een complex woningen waarbij een ConditieMeting wordt uitgevoerd.

De cursus is zéér geschikt voor bouwkundige medewerkers en managers met een taak op het gebied van vastgoedbeheer, die meer inzicht willen in het beheer op de lange termijn.

De cursus is op 29 juni 2004 en bestaat uit één verlengde dag. De dag eindigt met een diner.

De prijs is € 445,- exclusief BTW en de kosten van verblijf en verzorging. Locatie in de omgeving van Utrecht.

Wilt u meer informatie óf wilt u zich inschrijven? Bezoek dan de internetsite, www.atrium-opl.nl. of meldt u aan via ICP+Consult, j.klerk@icp-consult.nl, 010-2457777



[MEDEDELINGEN]

VVE-MJOP

Steeds meer corporaties en VVE-beheerders vragen om beknopte en heldere Meerjaren Onderhouds Plannings (MJOP) voor hun VVE's. Via ConditieMeting en invoer in StraVIS wordt in een zeer korte doorlooptijd heldere en goed onderbouwde plannings voor beheerders beschikbaar gesteld. In een handzaam rapport worden foto's, beknopte omschrijvingen van

(ernstige) gebreken, een planning voor 10 jaar en één tot einde levensduur, alsmede gemiddelde kosten per vhe per jaar in beeld gebracht. ICP+Services levert binnen enkele weken een slimme spread-sheet, voor relatief weinig geld en desgewenst op verschillende onderhoudsniveaus een zeer toegankelijk document. Met dit document kunnen beheerders de VVE-bestuurders adequaat bedienen.



Voorwoord

De ogen, oren, handen en voeten van de organisatie
Arie Warnaar

Column

Prijs-kwaliteit
Karin van Dreven

Interview Ymere Wonen

"Ymere Wonen en ICP+ ontwikkelen ConditieMeting ook voor de inspectie van de technische installaties"
Pablo van der Laan

Artikel

NPO lastig beheersbaar
Koos Stuut

Mededelingen

Cursus ConditieMeting
VVE-MJOP
Druk op de gebruikerskring van StraVIS
Geslaagde BouwRai
Werk in uitvoering

AGENDA

29 juni 2004

Cursus ConditieMeting

26 t/m 28 november 2004

Deelname VVE Beurs
"Huis en Appartement"
in Ahoy te Rotterdam



[COLOFON]

ICP+GROUP BV

Postadres
Postbus 11132
3004 EC Rotterdam

Bezoekadres
Vlaardingweg 62
3044 CK Rotterdam

Telefoon
010 – 245 77 77

Fax
010 – 245 77 00

Internet
www.icp-group.nl

Email
info@icp-group.nl

Tekst
Codex Public Relation & Publiciteit

Vormgeving
WinKracht bv

[MEDEDELINGEN]

Drukke op de gebruikerskring van StraVIS

In "Au Marché", onze ambiance voor gebruikers van StraVIS, in Rotterdam was het op 24 maart jl. een aange-name drukke. Minstens 25 deelnemers vertegenwoordigden de meeste gebruikers van ons pakket voor Strategisch Vastgoed Beheer. Aan de hand van een strak programma werden nieuwe ontwikkelingen van het pakket getoond en was er ruime gelegenheid ervaringen rond het gebruik uit te wisselen. Medio dit jaar wil ICP+Solutions een nieuwe release van StraVIS op de markt brengen. De nieuwe release bevat een

aantal nieuwe functies voor beveiliging en het gebruik van het pakket onder ASP. Daarnaast worden verbeteringen doorgevoerd gericht op gebruiksgemak. Eind 2004 wordt de nieuwe module StraVIS Realisatie op de markt gebracht. Deze bevat functies voor het voorbereiden en realiseren van het jaarplan aansluitend op het onderhoudsscenario. Na een verzorgde broodmaaltijd werd de bijeenkomst met een gevoel van tevredenheid afgesloten.

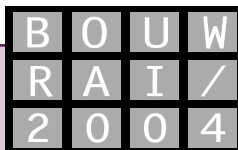


Werk in uitvoering

Een selectie van aan ICP+ verleende opdrachten:

- het samenstellen van een prestatiecontract voor een complex van een corporatie in Noord-Holland;
- een rendementsonderzoek van parkeergarages t.b.v. een parkeergarage-exploitant;
- het begeleiden en technisch beheer in het kader van een voorgenomen fusie;
- het maken van een meerjaren onderhoudsplan t.b.v. een woonwagenbeheerder;
- het toetsen van een bedrijfszwaarberekening voor een corporatie in Amsterdam;
- het samenstellen van een beleidsnotitie Technisch Beheer voor een corporatie in de regio Utrecht;
- het samenstellen van een bestek met tekeningen t.b.v. een aanschrijvingsproject in de Tarwewijk;
- het controleren naar betrouwbaarheid van een bestaande meerjaren onderhoudsbegroting van een corporatie in relatie met hun PVE bestaande bouw.

Geslaagde BouwRAI



ICP+Consult heeft zich, met SKW-Certificering, Bureau Bouwtoezicht en Bureau Nieman in een gezamenlijke stand op de BouwRai 2004 in Amsterdam gepresenteerd. Op het "Plein Kennis en Informatica" waren wij het enige adviesbureau in deze branche. Dat hebben we de laatste 2 dagen van de beurs ook wel geweten. Veel belangstelling was er voor ons softwarepakket StraVIS. En van de bijna 17.000 bezoekers waren er heel wat die onze stand bezochten. Ook ons nieuwe product Vast-Goed-Personeel (VGP), aanbod van tijdelijk technisch- en financieel personeel, trok veel aandacht. Al met al een geslaagde beurs en zeker voor herhaling in 2006 vatbaar.

