

Wat onderhoud!

Het is toch normaal dat woningen onderhouden worden! Inspecteren, begroten, besluitvorming, een goedgekeurd budget met jaarplan en op naar de aannemers met de plannen. Maar er zijn grote veranderingen op komst die dat proces zullen gaan dwarsbomen.

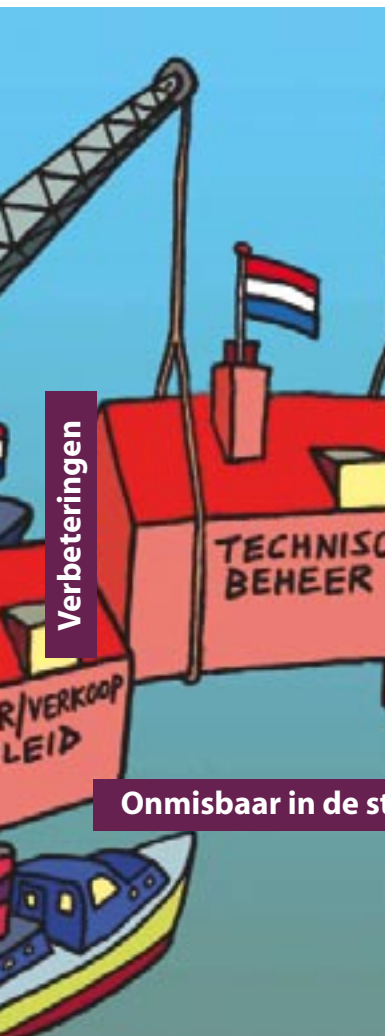
U kent ze ongetwijfeld ook, maar laten we ze eens op een rijtje zetten:

- de ver achterblijvende nieuwbouw
- de hoge toename van de gemiddelde leeftijd van de bewoners
- de wijzigingen van de huurwet
- de veranderende fiscale aftrek bij eigen woningbezit
- de wijzigende rendementsvraag en vraag naar benchmarking
- de mondiger wordende huurders
- het toenemende aantal m² per bewoner
- de toename van het eigen woningbezit
- de te verwachten grote toename van de energiekosten
- de eis dat elke woning voorzien moet worden van een energielabel enz.

Deze veranderingen zullen grote invloed hebben op de voorzieningen in de woningen, het wooncomplex en de woonomgeving. Hoe grote onzin is het om puin te gaan vervangen als ze in de toekomst verplaatst moeten worden? Dakbedekking te repareren als die binnenkort beter geïsoleerd wordt? Zo staan ons grote energiebesparende maatregelen en grote veranderingen in installaties te wachten. Hoe grote onzin is het om keukens te vervangen als de bewoners liever zelf de keukens kopen en om badkamers aan te passen als ze geschikt moeten worden gemaakt voor bewoners van vijftig jaar en ouder. Eerst moet worden nagedacht over de verbeterbehoefte of vervangingsplannen voordat onderhoud gepland kan worden. Let maar op: onderhoud wordt "een sluitstuk" in het proces van het woningbeheer.

Arie Warnaar

Directeur ICP+Group bv



Onmisbaar in de strategie



[COLUMN]

De Spijkermand

Aan de Oude Binnenweg in Rotterdam zijn niet alleen beroemde horeca-uitspanningen, trendy kledingzaken, een Italiaanse ijssalon en de beste Rotterdamse boekwinkel te vinden. Ook is daar gevestigd 'De Spijkermand', een vooroorlogse handel in ijzerwaren en gereedschappen. Daar lopen heren, al enigszins getekend door het leven, in stofjassen rond. Ook zelf zien ze er wat stoffig uit. Verder is daar een opgewekte, rondborstige dame van middelbare leeftijd met een gouden tientje ('Wilhelmina met loshangend haar') om haar hals. De onderlinge manier van omgaan doet familiebanden vermoeden.

Op een zeker moment, al wat jaren terug, kwam ik in enigszins bedrukte stemming deze winkel binnen, omdat ik juist tevoren bij het 'klussen' had ontdekt dat het mij ontbrak zowel aan gereedschap als aan ijzerwaren. Eenmaal binnen knapte de stemming weer snel op. Dat was te danken aan de rust, de gemoedelijkheid en de Rotterdamse humor waarmee de klanten vóór mij werden geholpen. Toen ik dan mijn bestelling plaatste, bij zo'n heer in stofjas, keek deze mij doordringend aan, terwijl hij zich over de toonbank boog, om mij op gedempte, vertrouwelijke toon te vragen: 'Waar hebbu 't voor nodig?'

Met het stellen van die vraag, zo realiseerde ik mij achteraf, kwalificeerde de man in de stofjas zich als adviseur in plaats van als een gewone verkoper. Als iemand die ver weg blijft van het 'u vraagt, wij draaien', als iemand die ervoor zorgt de klant en zijn situatie te begrijpen, en daarmee klanttevredenheid te verhogen en 'meerwaarde' te creëren.

De attitude van de man in de stofjas staat symbool voor kwaliteit; kwaliteit die (ook in andere sectoren van de dienstverlening) zeldzaam lijkt te worden. Kwaliteit die vaak het verschil maakt tussen succes en mislukking.

De link van de man met de stofjas naar de organisatie die deze Nieuwsbrief verspreidt is snel gelegd, nu de ICP+Group zich committeert zowel aan het uitvoeren van een zorgvuldige en gedegen analyse als aan een pragmatische benadering - en daarmee aan het behalen van wezenlijk succes.

Romke Wybenga

Partner Wybenga Wildeboer van den Puttelaar advocaten, Rotterdam



Samenwerkende corporaties SWS en HhVL: “ICP+ begrijpt wat wij bedoelen”

“Hoewel we nog maar net begonnen zijn met deze nieuwe methodiek van ICP+, levert die nu al de nodige resultaten op: we hebben een beter beeld van het meerjarenonderhoud en we kunnen onze financiële planning scherper stellen. Natuurlijk waren een aantal gegevens al bekend, maar we kunnen ze nu beter onderbouwen. Voor de toekomst zien we nog meer voordelen: meer eenduidigheid in de metingen.”

Peter Smeets, rayonbeheerder bij Woningstichting SWS (ca.14.500 verhuureenheden), en Gerrit Tielemans, hoofd planmatig onderhoud van Hertog Hendrik van Lotharingen (ca.17.000 verhuureenheden), zijn heel duidelijk in hun mening over de nieuwe manier waarop

de meerjarenonderhoudsbegroting wordt samengesteld. Beide corporaties werken met name in en rond Eindhoven, en zijn nu al verenigd in een samenwerkingsverband. In april van dit jaar zal dat uitmonden in een vervlechting. Er is dus veel werk aan de winkel, maar volgens beide woordvoerders kwam de keuze voor een nieuwe methodiek precies op tijd. Smeets: “SWS was op zoek naar een systeem waarbij op objectieve wijze de conditie van het bezit kon worden gemeten. Toen we contact kregen met HhVL en besloten samen verder te gaan, was het logisch om te gaan zoeken naar de geschikte partner om ons bij dit proces terzijde te staan.”

HhVL beschikte wel over een systeem, maar dat was verouderd en bood te weinig mogelijkheden voor nieuwe initiatieven.

Tielemans: “We zagen al snel dat de criteria waarmee het bezit beoordeeld werd, niet eenduidig en objectief waren. Dus hebben we ons georiënteerd, onder andere via internet, op partners die ons terzijde konden staan. De presentatie van ICP+ was voor ons een echte eye-opener: het systeem sloot exact aan bij onze wensen en het bleek het meest gebruiksvriendelijk. Bovendien sluit het goed aan bij de situatie waarin we nu zitten: de vooravond van de vervlechting. Kortom: ICP+ begrijpt wat wij bedoelen. Overigens: ook toen we al hadden besloten om te gaan samenwerken met ICP+, zijn we gaan kijken bij vergelijkbare organisaties.”



Vlnr: Jos Koene, Gerrit Tielemans en Peter Smeets

We kijken daarbij vooral naar de lange termijn, want daar gaat het natuurlijk om bij het opstellen van een meerjarenonderhoudsbegroting.”

Smeets: “De nieuwe methodiek betekent ook een forse verandering binnen de organisatie: er moet constant

We hebben alle collega’s dan ook heel nauw bij het proces betrokken

De stand van zaken

SWS en HhVL zijn dit jaar – samen met ICP+ - voortvarend aan de slag gegaan met het in kaart brengen van het vastgoedbezit. Momenteel is ongeveer een derde deel van het bezit opgenomen; uitgangspunt is dat eind 2006 het hele bezit in kaart is gebracht. De gegevens worden nu nog verwerkt door ICP+, zodat de beide corporaties nog weinig gevoel hebben met de nieuwe werkwijze. Gaandeweg worden de medewerkers van de bedrijven steeds meer ingeschakeld bij de verwerking van alle meetgegevens.

Jos Koene, senior adviseur bij ICP+Consult: *“Dan wordt ook de meerwaarde van het systeem duidelijk: de effecten voor de bedrijfswaarde komen in beeld, er zijn prognoses te maken voor bijvoorbeeld 15 jaren, en de betekenis voor het rendement wordt duidelijk. StraVIS biedt daarbij ook een duidelijke meerwaarde. Eenmaal per drie jaar wordt nu het hele bezit geïnspecteerd met behulp van de ConditieMeting. Dat biedt de mogelijkheid om ‘in te zoomen’ op wijk-, buurt- en complexniveau. Bovendien krijgt het woonbedrijf de beschikking over een zogeheten woningcartotheek: een verzameling van gegevens met daarin per complex foto’s, hoeveelheden, plattegronden en informatie over de onderhoudsbehoefte.”*

een aantal mensen worden vrijgehouden voor het uitvoeren van de metingen.

We hebben alle collega’s dan ook heel nauw bij het proces betrokken, en die communicatie verloopt goed. Dit jaar beginnen we met de implementatie van StraVIS, en we hebben goede hoop dat we volgend jaar helemaal ‘selfsupporting’ zijn.”

Meer verantwoordelijkheid

Werken met de ConditieMeting betekent niet: gegevens invoeren en wachten op een advies voor meerjarenonderhoud. Integendeel: de verantwoordelijkheid van degenen die zich met de ConditieMeting bezighouden, wordt veel groter. Tielemans: *“Dat is voor veel medewerkers ook het aantrekkelijke van de methodiek: het beleidsmatige karakter van hun werk wordt groter. De effecten op de meerjarenonderhoudsbegroting zijn immers aanzienlijk. Stokpaardjes van inspecteurs zijn verleden tijd en dat heeft een positief effect op de efficiency: er is veel minder discussie over de te nemen maatregelen. De randvoorwaarden zijn immers voor alle objecten dezelfde. Kortom: we krijgen meer grip op het hele proces. Dat zal de bedrijfsvoering zeker ten goede komen.”*



ICP+ Symposium 2005: Meten – waarderen – beslissen bij een gebiedsgerichte aanpak van de woningvoorraad

Met het symposium dat op 3 februari jl. in de Cruiseterminal te Rotterdam werd gehouden, ging ICP+ in feite terug naar de basis van het strategisch voorraadbeleid: het meten van de relevante gegevens van een woning, woongebouw of complex. Die (niet overal geobjectiveerde) meetgegevens worden door degenen die ermee moeten werken, in een bepaalde context gewaardeerd.

Eén probleem, want waarderen is niet zelden een subjectief proces. In de beslissingsfase wordt het probleem nog groter, want dan komen ook niet-meetbare elementen aan de orde: maatschappelijk draagvlak, toekomstvisie, financieel en maatschappelijk rendement. Zo schetste **ir. Henk Westra**, universitair hoofddocent Housing Management TU Delft, de problematiek, die naar zijn mening heel makkelijk kan omslaan in 'meten – gissen – missen'. Immers: wat meten we;



hoe wordt er gemeten en wie gaat dat doen? *“Met name woningcorporaties missen concrete, meetbare doelstellingen voor de maatschappelijke doelstellingen en de financiële offers die daarmee samenhangen. Dat komt het maatschappelijk ondernemerschap niet ten goede. Belangrijk is dat het bij strategisch voorraadbeleid vooral gaat om locatie en locatiestrategie, technische en functionele kwaliteit, klantwaardering en klantwensen, en exploitatieresultaat en waardeontwikkeling.”*

Het dilemma

*‘Wie de woonklant niet eert, is het beheren niet waard’, meende **prof. ing. André Thomsen***

(TU Delft). Hij ging in op de grote veranderingen in het levensduurtraject van het woningbezit. Die is veel langer dan bij de bouw was bedacht; dus moeten ook de fasen in het levensduurtraject anders worden gemanaged. Hij schetste het belang van de bestaande woningvoorraad, waarbij opnieuw gekeken moet worden naar de relaties tussen vraag en aanbod. Vier begrippen staan centraal: kwaliteit, betaalbaarheid, beschikbaarheid en zeggenschap. Daarbij vindt een voortdurende strijd plaats tussen de technische aspecten van de woning (veroudering, slijtage, overbelasting) en de toenemende eisen van de bewoners. *“Als we niet tijdig ingrijpen, zal het aanbod niet meer aansluiten op de vraag. We zien een explosieve (doe-het-zelf) markt voor het uitrustingsniveau in de woningen. Aandacht van de corporaties en andere eigenaren voor casco, algemene ruimten en de woonomgeving is nodig, als we willen voorkomen dat het bestaande bezit niet goed meer gebruikt kan worden terwijl nieuwbouw onbetaalbaar blijft.”*





Gabriëlle van Asseldonk, (adviesbureau Van Linssen en Van Asseldonk) gaf op boeiende wijze aan hoe intensieve samenwerking tussen bewoners en woningbeheerders

kan leiden tot uitstekende resultaten. In haar presentatie 'Het nieuwe dorp van de directeur' gaf ze beeldend aan hoe 'de grote directeurs' te weinig oor en oog hebben voor wat er leeft in hun buurten. Woningbeheerders vonden dat oud bezit maar snel vervangen moest worden door nieuw, daarbij voorbijgaand aan de enorme maatschappelijke waarde van dat bezit. Ze gaf sprekende voorbeelden van plannen waarin mooie wijken op de schop moesten voor de New-York-line. Nadat onder dwang van de buurt opnieuw naar de wijken en de bestaande structuren is gekeken, naar andere eigendomsverhoudingen is gezocht en gezorgd is voor een betere aansluiting op het totale leefgebied, zijn er prachtige woongebieden ontstaan. Sloop wordt te snel overwogen. *"Liefdevol en respectvol omgaan met beheer en onderhoud, daar gaat het om!"*

Scoren op doelstellingen

Drs. Ton van Welie (ORTEC)

gaf een toelichting op de kwantitatieve uitwerking van meetgegevens: hoe kan een woningbeheerder op strategisch niveau blijven

overzien welke keuzen hij moet maken? Belangrijk is dat de corporaties

- gegeven haar beschikbare middelen - zo goed mogelijk scoren op hun doelstellingen. Van Welie toonde een model waarmee op strategisch niveau afwegingen kunnen worden gemaakt om alle belangen naar waarde te kunnen bedienen. Hij gaf hierbij een uitvoerig beeld van alle obstakels die de corporatie daarbij op haar weg vindt, maar benadrukte het belang dat de momenten voor actualisatie goed moeten worden gepland voor een actief beleid. Aan de hand van het door hem geschetste model kunnen de verschillende doelstellingen op redelijk eenvoudige wijze tegen elkaar worden afgewogen, en dat leidt weer tot de zo gewenste transparantie bij de besluitvorming. En de noodzakelijke efficiëntie? Die is te bereiken door échte marktwerking binnen de corporatie te introduceren.





Ing. Arie Warnaar had als thema voor zijn presentatie gekozen: 'Technisch beheer, het sluitstuk in het proces'. Hij sprak de hoop uit dat het scenariodenken – veel meer dan nu het geval is – ingang

zal vinden bij corporaties en andere betrokkenen.

"Het technisch beheer verdient een duidelijke plaats in het strategisch voorraadbeleid", betoogde Warnaar, die uitlegde hoe de befaamde 'achtbaan' van ICP+ ook hier goede diensten kan bewijzen: door de juiste methode (eerst denken – dan doen) te kiezen, kan een gedetailleerd beleid worden ontwikkeld van grof naar zeer fijn. De directeur memoreerde het belang van de lerende organisatie: welke mensen kun je het beste inzetten voor welk beleidsonderdeel? Via de methode van het scenariogericht werken kan uiteindelijk de meest optimale besluitvorming plaatsvinden. Het verhuur-, financieel en technisch beleid vormen daarbij gelijkwaardige bouwstenen. En dat de ConditieMeting in het sturen op kwaliteit een onmisbaar instrument is; dat hoefde Warnaar zijn publiek natuurlijk niet meer te vertellen. *"De tijd van alleen onderhoud is voorbij; we zijn aangeland in een tijd van investeren voor het veilig stellen van het rendement. Technisch beheer levert alle componenten die nodig zijn voor een strategie waarbij verbetering en onderhoud goed tegenover elkaar kunnen worden afgewogen."*

Zie voor meer informatie en presentaties:
www.icp-group.nl



Voorwoord

Wat onderhoud!
Arie Warnaar

Column

De Spijkermand
Romke Wybenga

Interview

Samenwerkende corporaties SWS en Hhvl:
"ICP+ begrijpt wat wij bedoelen"

Verslag

ICP+ Symposium 2005

Mededelingen

Technisch Management

Expex bv

Cursus bouwkunde voor
niet-bouwkundigen



AGENDA 2005

24 maart

Gebruikerskring StraVIS

12 april en 8 november

Cursus ConditieMeting

13 april en 16 november

Cursus ConditieMeting voor
utiliteitsbouw

16 en 17 maart / 5 en 6 oktober

Platform Technisch Management

[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]

Technisch Management

Voor managers TD, Bedrijfsbureau, vastgoed beheer en/of ontwikkeling, kortom alle leidinggevenden in de vastgoedsector van woningcorporaties, organiseert ICP+Consult samen met Two Be bv, twee-daagse bijeenkomsten. Ruim 40 deelnemers, verdeeld over 2 groepen, komen 2 keer per jaar bijeen op een locatie ergens in Nederland. Meestal bestaat het programma uit één dag theorie (inleidingen, discussies, actuele ontwikkelingen in de volkshuisvesting) en één dag werkbezoeken op locatie. Voor dit jaar zijn de bijeenkomsten gepland op 16 en 17 maart in Hilversum (thema Dudok en omgaan met de bestaande voorraad) en in het najaar op 5 en 6 oktober 2005 (thema Zeeburg, Amsterdam, kwaliteit en stedenbouw). Belangstellenden kunnen contact opnemen met Cor Voorberg, c.voorberg@icp-consult.nl of Leo Bartelse, 2b@2b-advies.nl.



Expex bv

Ruim 5 weken geleden veranderde ICP+Services bv in Expex bv. Velen hebben inmiddels de voordelen ervaren van de vruchtbare samenwerking tussen ICP+Consult bv en (voorheen) ICP+Services b.v. En als het aan ons ligt zal dit zo blijven.

Om meer ruimte te geven aan de interne organisatie, alsmede de ontwikkeling van producten en markten van de bedrijven, is besloten om aan ICP+Services een grotere zelfstandigheid te geven. Deze ontvlechting is met ingang van 1 januari 2005 een feit en gaat ICP+Services verder onder de nieuwe naam; Expex bv

Graag willen de directies van de betrokken bedrijven benadrukken dat het beslist de bedoeling is om het gemeenschappelijk "full service pakket" te continueren en zo mogelijk te verbeteren. Hierbij zal Expex bv optreden als "preferred supplier" van ICP+Consult en gebruik maken van StraVIS, het softwarepakket van de ICP+Group.



Cursus bouwkunde voor niet-bouwkundigen

Samen met FMH-Atrium verzorgen wij al jaren één van de meest populaire cursussen uit het aanbod van FMH; de cursus Bouwkunde voor niet-bouwkundigen. Werknemers bij vastgoedbedrijven, woningcorporaties, gemeenten, zorginstellingen, etc. zonder bouwkundige achtergrond worden in 4 dagen behoorlijk wegwijs in dit vak gemaakt. Met certificaat en een grote dosis bouwkundig jargon, maar vooral relevant technisch inzicht is dit een "must" voor werkers in deze sector. Belangstellenden kunnen zich aanmelden via FMH of ICP+Consult; tel. 010-2457777. Eerstvolgende bijeenkomsten half mei en juni 2005.

