



# Toe naar datasturing in het onderhoud

interview

**Tijdens de première van Vastgoed Levensweg afgelopen juni lichtten Carel en Rob Hagemans kort toe dat Hagemans Vastgoedonderhoud sinds eind 2016 geen onderdeel meer is van De Variabele Groot Onderhoud. Het leidde tot vragen en geroezemoes in de wandelgangen. Renda sprak de broers op het hoofdkantoor in Nijmegen. Waarom stapten ze in De Variabele, waarom stapten ze er weer uit en beter nog: wat zijn de soloplannen voor de nabije toekomst?**

Tekst en beeld Fleur Reijngoudt

Carel: 2014 was de periode waarin we het idee hadden dat het in de corporatiesector om grote projecten zou gaan draaien. Projecten waarvoor je alleen in aanmerking kon komen als je bedrijf een minimale grootte besloeg. Wij zeiden destijds tegen elkaar: 'We zijn te groot voor het servet, maar te klein voor het tafellaken'. Rob: Het was een tijd van schakelen tussen de Woningwet en de verhuurdersheffing. Er was kennis, kunde en vooral volume nodig. Carel: We hadden als Hagemans wel de expertise in huis, maar we praten over projecten van vijf á zes miljoen. Men vond het eng om een opdracht van dat formaat te geven aan een bedrijf met een jaaromzet van pak 'm beet een factor drie. Het was daarom logisch voor ons om onze krachten te bundelen in het groot onderhoud. Vandaar dat we, puur en alleen voor groot onderhoud, samen met Vastgoedonderhoudsbedrijf Burgers van der Wal, Burghouts Schilderen en Isoleren en Jacobs Beheersbaar Onderhoud in De Variabele stapten. We bleven tegelijkertijd zelfstandig als Hagemans – net als de andere bedrijven - actief in het planmatig onderhoud. Rob: Het werd ons gaandeweg steeds duidelijker dat het voor opdrachtgevers, de markt of eigenlijk gewoon voor de buitenwereld onduidelijk was waar werd samengewerkt en waar we zelfstandig aan de slag waren. Vorig jaar rond deze tijd, net na de bouwvak in 2016, stonden we voor de keuze: óf volledig samen verder, óf uit elkaar. Die keuze is inmiddels bekend.

Carel: In het planmatig onderhoud waren we nog steeds concurrenten, ook al werkten we in het groot onderhoud nauw samen. Een opdrachtgever gunt misschien jaarlijks twintig procent aan één partij. We wisten dat het nooit vier keer twintig procent zou worden, omdat we geografisch gezien simpelweg te dicht op elkaar zaten om volledig samen verder te kunnen. Het omzetverlies bij samengaan zou simpelweg veel

te groot zijn. En parallel daaraan liep de kentering in de markt. Opdrachtgevers zochten en zoeken naar logica in momenten van onderhoud plegen. Groot onderhoud wordt steeds meer gekoppeld aan de normale cycli van planmatig onderhoud. Daarin zijn we alle vier goed.

Rob: Drie van de vier bedrijven zitten in Nijmegen. Stel dat we veertig kilometer uit elkaar hadden gezeten, waren we zeker samen verder gegaan. Voor de lange termijn hadden we een prima verhaal, maar morgen is er ook nog. En morgen is nu. Sinds 1 januari werkt Hagemans weer zelfstandig in alle disciplines van het onderhoud, van dagelijks onderhoud tot en met verduurzaming. Over aanbod van werk hebben we geen klachten.

## HET TIJ IS GEKEERD

Carel: Waar we eerst moesten vechten om een order, zoeken we nu hard naar mensen om het allemaal gemaakt te krijgen. In 12 tot 15 maanden is het tij volledig gekeerd. We moeten nu leren om nee te zeggen. Rob: Hagemans heeft een groot bestand aan eigen mensen. Dat hebben we niet kunnen uitbreiden tijdens de crisis, maar gelukkig wel kunnen behouden. Nu zijn we volop mensen aan het aannemen. Ze zijn er nu nog wel, maar of het op termijn voldoende is... Dan hebben we het niet alleen over de vakmensen buiten. We zoeken zeker ook medewerkers voor binnen: planvoorbereiders, projectleiders en projectondersteuners. Dit zijn vaak wel banen die weg (zijn ge)vallen bij de corporatie, dus uit die vijver kunnen wij nog een beetje vissen. Daarnaast werken we veel met leerlingen en SROI-kandidaten. Hagemans is PSO-gecertificeerd.

## KENNISPARTNER IN KETENSAMENWERKING

Rob: We willen en kunnen nu echt de kennispartner zijn waar de opdrachtgever vaak naar op zoek is. Daarom zijn we ook als Hagemans bij Renda aangehaakt gebleven. Een belangrijke pijler van Renda is Betaalbaarheid. Wij zijn van mening dat daar nog heel veel winst te behalen valt, als we het proces verbeteren. We moeten efficiënt omgaan met de uren van de vakman. Wat ons betreft betekent dat: Weg met de eilanden in het onderhoud. Dat is meteen ook onze visie: Slimmer omgaan met het plegen van onderhoud.

**“ Weg met de eilanden in het onderhoud**

Foto: Rob (l) en Carel (r) Hagemans

## Straks zitten er censoren in de kozijnen die ons vertellen wanneer het kozijn te vochtig is

Carel: Een goed voorbeeld is Kr8. Het staat voor Kan Regio 8 en is een samenwerkingsverband van acht corporaties (Laris Wonen en diensten, Oosterpoort Wooncombinatie, Portaal Arnhem/Nijmegen, Standvast Wonen, Talis, Vivare, Volkshuisvesting Arnhem en Woonservice IJssel-land) in de Stadsregio Arnhem Nijmegen. Samen bezitten zij zo'n tachtigduizend woningen die onderhouden en verbeterd moeten worden. Als je dat proces slim aanpakt, kunnen we dat doen met honderd man uit de eigen regio. Nu staan er wel vierhonderd mensen te werken. Je kunt zo'n proces prima sturen op data. Dat is gelukkig ook wel langzaam aan het gebeuren. Er moet gestuurd worden op output en niet meer op bestek en input.

Rob: We schakelen het lekkerst met de opdrachtgever die zijn huis op orde heeft. Carel: Er worden nog te veel dingen dubbel gedaan. Als we het proces slimmer aanpakken, kan er zo 15 tot 20 procent van de kosten af. Dat beloven we. Hoe het wat ons betreft slimmer kan? Wij noemen het het ontschotten van onderhoud. We moeten alle potjes als één geheel gaan beschouwen. Daar zit nog een extra besparing van 15 procent. De traditionele corporatie wil hier nog niet aan, maar wat ons betreft moet mutatie, planmatig en groot onderhoud in elk geval één worden. In dat speelveld willen wij graag de kennispartner zijn. Een voordeel aan Hagemans is dan ook dat we het door echt eigen mensen kunnen laten uitvoeren. Met alle respect, maar je ziet vaak zat dat de busjes flexkrachten van diverse pluimage komen voorrijden zodra de uitvoering begint.

### NO REGRET

Rob: Betaalbaarheid van wonen blijft het allerbelangrijkste. Maar we moeten natuurlijk ook verduurzamen. Met relatief simpele middelen kunnen we een woning naar label B brengen. 'De echte uitdaging ligt na die stap', hoor je vaak. En dat terwijl we 'alle woningen naar label B in 2020' misschien wel niet eens halen. Hoe moet dat dan met 'klimaat-neutraal in 2030' zoals sommige gemeenten wensen in hun prestatieafspraken? Carel: De no regret aanpak past ons het best. Je kunt natuurlijk niet gaan zitten wachten tot de juiste optie zich ooit een keer aandient. Wat ons betreft leent het mutatieonderhoud zich bij uitstek om meteen extra zaken aan te pakken. Met een mutatiegraad van ongeveer acht procent ben je in tien jaar ook een heel eind op de goede weg. Het is dan wel enorm belangrijk dat de corporatie haar bezit goed kent. Welke complexen heb ik en wat kan ik daarmee? Het voorraadbeleid moet op orde zijn. En daarna dus ontschotten. Dat geldt

natuurlijk niet alleen voor de corporatie, maar ook voor ons. Aan onze kant moet ook ontschot worden. Feit blijft dat het mutatieonderhoud het ideale moment is om een woning tot bijvoorbeeld Nul-op-de-Meter te renoveren. Het huis is leeg, je kunt je gang gaan. Ook biedt het de opdrachtgever mogelijk ruimte in de huur. Hierbij wil ik graag een kleine kanttekening plaatsen. Bij Renda hebben we het vaak over 'de bewoner centraal stellen'. Ik vind dat elk zichzelf respecterend onderhoudsbedrijf anno 2017 de bewoner centraal moet stellen. Dat moet niet meer bijzonder zijn. Maar dat terzijde.

### DATASTURING EN HET INTERNET DER DINGEN

Carel: Over techniek gesproken... We zeggen wel eens tegen elkaar: Glas groeit niet. Toch gaan we elke keer weer naar de woning om het glas in te meten. Hagemans is actief bezig met datasturing. Er wordt bewust in geïnvesteerd. Zodra we alle data op orde hebben, kunnen we deze koppelen aan accurate onderhoudsvoorspellingen. Dit gaat nog veel meer tijd en geld besparen in het renovatieproces. En, het internet der dingen wordt de toekomst. Straks zitten er censoren in de kozijnen die ons vertellen wanneer het kozijn te vochtig is. We zijn toe aan verandering, aan vernieuwing. Een laatste voorbeeld: het binnenschil-

derwerk in een corporatiewoning is voor de huurder. Dat is nu eenmaal ooit zo bepaald. Toch weten we in middels dat de levensduur van het kozijn langer is als je het ook binnen goed schildert en afkit. De kans is groot dat een bewoner dit niet doet, dus waarom doen wij dat niet? Tot op de dag van vandaag is dit lastig bespreekbaar. Rob: Over dit soort dingen moeten we het blijven hebben met elkaar.

