

Wat corporaties verwachten van onderhoudspartijen

7 zaken om te onthouden



Wat corporaties verwachten van onderhoudspartijen

We spraken met twintig professionals uit de corporatiesector – vastgoedmanagers, assetmanagers, bestuurders – en met beleidsmakers van de brancheorganisaties Aedes en OnderhoudNL. Waar draait het de komende vijf jaar om in de corporatiesector? En hoe kunnen we daar als onderhoudsbranche op inspelen? Een antwoord in zeven delen.

1 Vastgoedopgave, organisatorische opgave, sociale opgave

Het werk van woningcorporaties draait om drie thema's: betaalbaarheid, beschikbaarheid en duurzaamheid. Waarbij de eerste twee écht intrinsieke drijfveren zijn, daarvoor zijn ze ooit in het leven geroepen. Duurzaamheid komt meer 'van buiten', is mede opgelegd door het klimaatakkoord en zet de uitgaven onder druk (naast de verhuurdersheffing, ATAD en een hogere WOZ-waardering). Als de corporaties 'naar binnen' kijken zien ze drie opgaven:

- A. Vastgoedopgave: de balans tussen in stand houden, verduurzamen, transformeren en verkopen. Hierbij denken we aan assetmanagement.
- B. Organisatorische opgave: het inrichten van de organisatie op steeds complexere vraagstukken. Hierbij gaat het om planontwikkeling.

C. Sociale opgave: groeiende problematiek achter de voordeur, (her)huisvestigingsvraagstukken, meekrijgen van bewoners in verduurzamingsopgave, enzovoort. Hierbij denken we aan het sociaal domein.

2 Breed maatschappelijk overleg: liever niet

Opvallend is dat geen van de geïnterviewden een rol voor onderhoudspartijen ziet in het brede maatschappelijke overleg. Dat gesprek blijven ze liever voeren met stakeholders als overheid, gemeente, energieleveranciers en maatschappelijke instellingen. Ze hebben liever dat wij ons bij onze leest houden. Al staat het ons als marktpartijen natuurlijk vrij om concepten te ontwikkelen die bijdragen aan (brede) oplossingen.



3 Assetmanagement ondersteunen met goede planontwikkeling

Meer dan driekwart van de geïnterviewden ziet een groeiende rol voor onderhoudspartijen in het ondersteunen van assetmanagement – en dan in een adviserende functie. In het verlengde daarvan worden planontwikkeling en variantenstudies veel genoemd: corporaties waarderen het als we bijvoorbeeld meedenken over kostenbesparingen over de totale exploitatie van het vastgoed. En daarbij zaken meenemen als componentenaanpak en panklare, toepasbare concepten. Ongeveer de helft van de geïnterviewden noemt daarbij ook het verzamelen en ontsluiten van data. Steeds meer corporaties zijn zich ervan bewust dat ze niet beschikken over alle benodigde gegevens van hun woningen. Ze zien op dat vlak een rol voor ons, omdat we het bezit echt kennen en in de wijk staan; de ideale positie om data te verzamelen.

4 In het sociaal domein liggen veel kansen

Een flinke meerderheid (68%) ziet ook een duidelijke functie voor ons in het sociaal domein. In ons vakgebied wordt dat domein steeds complexer en uitdagender en daar ligt een kans: zijn wij in staat om bewoners mee te krijgen met plannen, draagvlak op te halen, bewoners goed te informeren en te enthousiasmeren, tevredenheidsresultaten te behalen? Daar komt

nog bij dat soms huurverhogingen worden doorgevoerd om verduurzaming en verbetering betaalbaar te houden: een extra uitdaging bij bewonerscommunicatie en -participatie. Verder gaat veel belangstelling uit naar de signaleringsfunctie ‘achter de voordeur’ en de steeds belangrijker wordende (sociale) nazorg bij projecten.

5 De huidige KPI's zijn toe aan aanscherping

De meeste RGS- en ketensamenwerkingen worden gemonitord met drie KPI's: bewonerstevredenheid, besparing op onderhoudslasten en technische kwaliteit. Voor bijna de helft van de geïnterviewden geldt, dat die KPI's goed genoeg zijn om samenwerking te monitoren. Al merkt een derde van die groep wel op dat ze aangescherpt kunnen worden, naarmate de samenwerking vordert.

Zo'n 55% van de ondervraagde corporaties geeft echter aan liever met andere vormen van meten te werken. Zoals een ontwikkelagenda – en het voltooien hiervan. Of procesverbetering. Of 'gewoon' concrete afspraken maken en deze monitoren. Verder krijgen we ook terug dat het goed zou zijn als wij als onderhoudspartners KPI's toevoegen, vanuit onze eigen organisatie en expertise. KPI's die gericht zijn op wat wij kunnen bijdragen aan de samenwerking.



6

Size doesn't matter... en ook weer wel

Is schaalgrootte van een partij van belang bij een selectie? In mindere mate dan we misschien denken. De geïnterviewde corporaties vinden schaalgrootte bij een selectie niet van belang. Het draait allereerst om toegevoegde waarde, kennis en kunde. En om de 'klik'. In de eerste instantie althans... Want aan de andere kant stellen veel corporaties dat 20 of 25% van de jaaromzet de grens is tot waar wordt gegund. Omdat anders de afhankelijkheid van de samenwerking te groot wordt. Met een gemiddelde projectomvang die steeds groter wordt, is omvang dus wel steeds vaker onderwerp van gesprek.

7

De raad is nieuwsgierig, maar niet dwingend

Corporaties voelen normaal gesproken geen druk vanuit de Raad van Commissarissen of Raad van Toezicht om aantoonbaar te maken dat samenwerken ook echt loont. Daar zijn alle geïnterviewden duidelijk over. Wel geven de meesten aan dat 'hun raad' nieuwsgierig is naar de ontwikkelingen binnen samenwerkingsvormen. Dat ervaren ze juist als positief. Zolang een RvC of RvT wordt meegenomen in de keuze voor samenwerking en geïnformeerd wordt en blijft, ontstaat er geen druk.

In het kort

De uitdagingen van de corporaties zijn betaalbaarheid, beschikbaarheid en duurzaamheid. In deze volgorde. Daar kunnen we op aansluiten met 'nieuwe' concepten. Vanuit een kennisrol, waardoor we van meerwaarde kunnen zijn voor corporaties op het gebied van assetmanagement en planontwikkeling. Daarnaast moeten we het sociaal domein verder professionaliseren. De meeste corporaties willen dat ook. Verder is het goed kritisch te kijken naar de KPI's waarmee we werken in samenwerkingen. Er is behoefte om die te verdiepen. Schaalgrootte is voor samenwerking niet van belang, kennis en kunde is veel belangrijker. De RvC of RvT bemoeit zich overigens niet met de keuze voor een enkelvoudige samenwerking, zij kijkt breder.



Meer weten of reageren?

Neem contact op met:

Simon Ruijs, directeur Markt & Ontwikkeling

06 - 51 78 53 78 · sruijs@hagemans.nl