

Voor strategisch
onderhoud

HEMUBO

Dudok Wonen

*“Aannemer’ moet regisserende
corporatie versterken”*

THEMA
MET SAMENWERKEN
KOM JE VERDER

NIEUWS
HEMUBO WINT
COBOUW50 AWARD

PROJECT
LINSCHOTENLAAN
IN HILVERSUM
KOOLSTOFWAPENING
VOOR GALERIJVLOEREN

WIST U DAT?
ONLINE APPS ALS
COMMUNICATIEMIDDEL

Winnaar Cobouw Award 2015
Hemubo Almere

Nummer 27
December 2015
Jaargang 13



Colofon

Hemubo Nieuwsbrief
verschijnt 2x per jaar

Oplage
3.000 exemplaren

Coverfoto
Christiaan Krouwels

Fotografie:
Hemubo
Foppe Schut
Christiaan Krouwels
Onno Hulshof
Louis Blom

Tekstbijdragen
Bert Pots
Hemubo

Vormgeving
Studio Claes

Eindredactie
Hemubo

Adreswijzigingen,
verandering van contact-
persoon of anderszins kunt
u doorgeven via e-mail:
secretariaat@hemubo.nl

Samenwerken, samenwerken, samenwerken

Onderhouds- en renovatiebudgetten staan onder druk. Corporaties willen met minder geld meer doen. Dat kan alleen maar via de weg van samenwerking met de aannemerij. Voor Hemubo is dat dagelijkse kost. Zeventig procent van de omzet wordt behaald in enige vorm van co-creatie, zo bleek nog bij de uitreiking van de Cobouw Award.

De samenwerking met woningcorporaties heeft vele gedaanten. Woonkracht10 beproeft de mogelijkheden van resultaatgerichte samenwerking. Dudok Wonen maakte de keuze om bij onderhoudswerkzaamheden Mulder Schilders de communicatie met de bewoners te laten doen. De Alliantie formeerde een strak bouwteam om de energetische kwaliteit van portieketagewoningen in Hilversum drastisch te verbeteren. Ook Portaal is enthousiast over samenwerking op basis van een bouwteam.

Samenwerking lukt alleen als aannemers zelf ook investeren in opleiding en training. Hemubo ontwikkelde samen met Era Contour en Dura Vermeer bij Ymere een opleidingsprogramma gericht op co-making en betaalbaarheid. Om een simpele reden: alleen door nauw samen te werken kunnen hogere doelen worden bereikt.



FiberCover

Schuim is soms onmisbaar. In bad, in bier en als je bellen wilt blazen. Vakmensen die zich bezig houden met asbest weten dat ook. Met het door Hemubo ontwikkelde en gepatenteerde FiberCover® schuim wordt de bron tijdens asbestsanering in zijn geheel afgedekt. Omdat gevaarlijke vezels niet langer in de lucht kunnen komen, zijn dure, tijdrovende en onprettige veiligheidsmaatregelen vaak niet meer nodig.

FiberCover® schuim heeft een uitstekende hechting op gladde muren, plafonds en op asbest. Het druipt niet, zelfs niet na enkele uren, en is te gebruiken bij zagen, boren, slijpen en hak- en breekwerk. FiberCover® is pH neutraal en bevat geen giftige stoffen voor mens en milieu. Bovendien is het volledig biologisch afbreekbaar. Saneren kan sneller, veiliger en goedkoper. Dat is prettig voor iedereen: opdrachtgevers, uitvoerenden en bewoners.



FIBERCOVER®
Voor emissievrij
asbest saneren



Beter op de meter

Het Renovatiekompas heeft een nieuw concept: 'Beter op de meter'. Het Renovatiekompas is een samenwerking tussen Hemubo, Smits Vastgoedzorg, Rutges Vernieuwt en bouwconcern TBI, en gericht op het verduurzamen van de woningvoorraad. Met 'Beter op de meter' kan voor maar €30.000,- per woning 80% energiereductie worden gerealiseerd. Dit duurzame renovatieconcept is een optimaal pakket aan ingrepen wat middels een efficiënt proces resulteert in het beste resultaat voor corporatie en bewoners. De woning kan energetisch worden verbeterd, van label F naar A++, oftewel van EI 2,7 naar 0,35. 'Beter op de meter' is er nu voor rijwoningen.



Samen leren en opleiden

“Als je een beetje beter wilt zijn wees dan competitief. Als je exponentieel beter wilt zijn wees dan coöperatief”.

Deze bekende woorden gelden al enkele jaren als motto bij Hemubo, want met ‘*samen werken en samenwerken*’ worden de beste resultaten behaald. Maar er is zeker nog ruimte voor verbeteringen op het gebied van communicatie en kennisvernieuwing. De traditionele rolverdeling tussen opdrachtgever - opdrachtnemer en student-leermeester moet hierbij op de schop. Hemubo is enkele jaren geleden het pad naar verbetering ingeslagen en maakt nu met opdrachtgevers en collega bouwbedrijven de stap naar samen leren en samen opleiden. Binnen een tweetal opleidingsprogramma's worden medewerkers opgeleid om sneller en slimmer te communiceren en worden scholieren geënthousiasmeerd om te werken in de bouw.

Co-making Academy

De samenwerkingsovereenkomst tussen Ymere, Hemera (Hemubo en ERA Contour) en Dura Vermeer bood ruimte voor de ontwikkeling van een opleidingsprogramma, gericht op co-making en de betaalbaarheid van woningen. Alle partijen geloven namelijk dat door nauw samen te werken meer en hogere doelen bereikt kunnen worden, dan op de traditionele manier mogelijk zou zijn. Door beter te communiceren komen die hogere doelen sneller en concreter in het zicht en blijven faalkosten gedrukt. Het opleidingsprogramma

voor de Ketenacademie wordt samengesteld door Ymere, Hemera en Dura Vermeer, in samenwerking met Targetpoint. Vanuit de organisaties worden coaches opgeleid die medewerkers leren om de nieuwe manier van samenwerken eigen te maken. De opleiding tot coach is afgerond, waarna zij stapsgewijs de medewerkers die betrokken zijn bij de projecten van Ymere zullen gaan opleiden. Inmiddels worden de eerste opleidingen uitgevoerd.

MBO Traineeship

De zorg over de continuïteit van het technisch vakgebied was de aanleiding voor de Alliantie en haar partners binnen het G-Sequent om een MBO traineeship aan te bieden. Vooral de uitstroom van ervaren technische medewerkers en de kleine instroom van goed gekwalificeerde (jonge) medewerkers zal op lange termijn voor problemen zorgen. Het traineeship is opgezet door de Alliantie, Hemubo en Logchies, in samenwerking met verschillende ROC's. Per 1 september 2015 zijn de eerste twee enthousiaste afgestudeerden begonnen aan een MBO traineeship vastgoedbeheer. Gedurende twee jaar, verdeeld in drie periodes van acht maanden, leren de trainees de drie werkgevers kennen en krijgen zij inzicht in de bouwsector en al haar verschillende facetten.



Linschotenlaan Hilversum

‘Goede jas voor portieketageflats’



Hemubo heeft de energetische kwaliteit van 120 portieketageflats aan de Linschotenlaan in Hilversum ingrijpend verbeterd. Het werk is voorbereid in nauwe samenwerking met een kostendeskundige en een architect. Jelle de Jong, projectmanager renovatie van de Alliantie, is zeer te spreken over de uitkomst. “Een strak bouwteam heeft de goede oplossingen weten te vinden.”

De Alliantie wil de bestaande sociale woningvoorraad verbeteren tot label B. “We zoeken vervolgens naar het meest gunstige onderhoudsmoment,” zo zegt Jelle de Jong. “Zo’n moment grijpen we niet alleen aan om de energetische kwaliteit te verbeteren. We stellen ons samen met onze huurders de vraag welke andere tekortkomingen moeten worden aangepakt. Uiteraard is de toekomstbestendigheid van onze woningen ook belangrijk.”

Verbeterslag

Voor de vijftig jaar oude karakteristieke flatwoningen bestond al langer het plan een grote verbeterslag te maken, inclusief wijziging van de plattegronden. Hoogwaardige renovatie is echter een kostbare aangelegenheid. Dat was voor de corporatie reden samen met de markt naar betaalbare alternatieven te zoeken. Die aanpak werd voorbereid met een kostendeskundige (Arcadis) – nadrukkelijk verantwoordelijk



voor de beheersing van het budget- en een architect (Hooyschuur Architecten). “We wisten niet hoe we op label B moesten uitkomen. Evenmin kenden we het beste total cost of ownership, maar we hadden wel duidelijk omschreven doelen. En we hadden een heldere vraag aan de markt: hoe gaat u ons helpen? Vier partijen mochten aangeven hoe zij op basis van hun kennis en expertise doorexploitatie voor 25 jaar mogelijk zouden kunnen maken, inclusief de stap naar energielabel B.”

Hemubo toonde zich vervolgens de meest geschikte partij. De prijs speelde slechts voor veertig procent een rol van betekenis, zo legt hij uit. “De uitkomst van de selectie werd bepaald aan de hand van meerdere criteria. De kwaliteit van de presentatie, het Plan van Aanpak en de bereidheid duidelijk aan de voorkant van het proces mee te doen, telden voor zestig procent mee.” Nog gedurende het inkoopmoment werd gekozen voor een meer bescheiden ingreep. “De veranderingen die corporaties doormaken en de toenemende zorg voor een betaalbaar woningaanbod, hebben gemaakt dat we onze ambities neerwaarts moesten bijstellen.”

Weegschaal

In de praktijk kwam de ingreep onder meer neer op een glazen pui in de gevel van het trappenhuis, de plaatsing van kunststofkozijnen met nieuwe beglazing en de ombouw van de open balkons naar loggia's. De kracht van het project omschrijft De Jong als een weegschaal. “Uiteindelijk hebben we een lijst aan maatregelen geformuleerd. Tussen de verschillende ingrepen kon worden geschakeld. Soms wat meer van de één en wat minder van de ander. Of andersom. Achteraf gezien blijken we de juiste keuzes te hebben gemaakt. Bovendien zijn we binnen het beschikbare budget gebleven.”

De weg naar die oplossingen was volgens De Jong in zekere zin een avontuur. “Een aantal mensen moest leren met elkaar samen te werken en hun eigen rol vinden. Vervolgens was het zaak binnen budget een passend plan te maken.” Dat ging niet altijd makkelijk, aldus De Jong. “Voor een uitvoerende partij is het nog niet zo makkelijk van grof naar fijn te gaan. Al gauw praat je over allerlei details, terwijl de corporatie op dat moment slechts heel globaal wil weten wat het bijvoorbeeld kost alle voordeuren te vervangen. Dat vindt een aannemer moeilijk. Die gaat direct de diepte in.”

Leerproces

De Jong spreekt van een leerproces. “Een aannemer moet leren vragen anders te beantwoorden. ‘Ja, maar..’, moet ‘Ja, en..’ worden. Het gaat erom te denken vanuit de bewoner; dan wel te denken vanuit

de opdrachtgever. In dat proces hebben de mensen van Hemubo zich zeker goed ontwikkeld. Het is voor hen nieuw om aan de voorkant nadrukkelijk mee te acteren.”

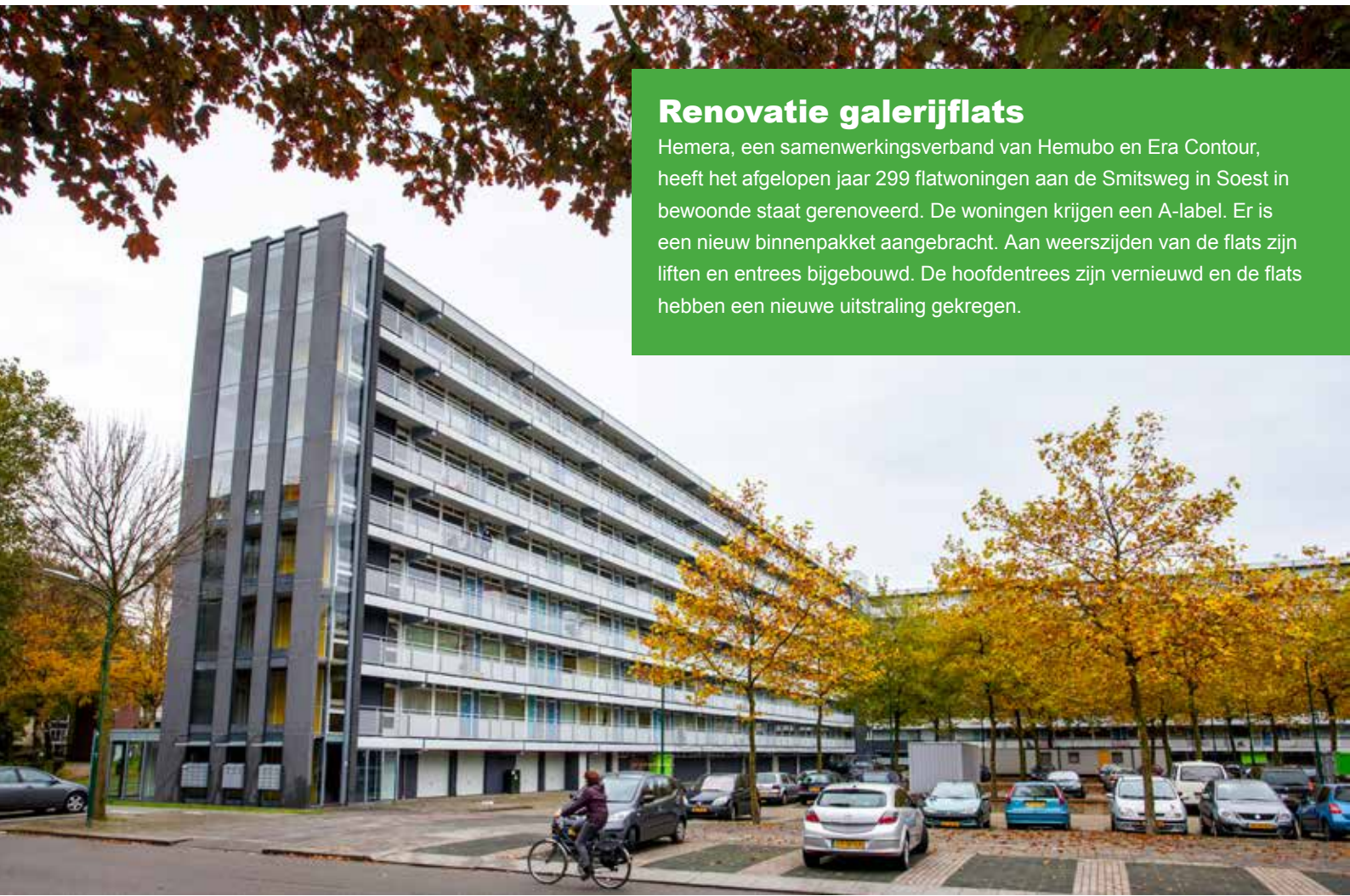
Ook is hij goed te spreken over de heldere manier waarop de productie werd gerealiseerd. “Hemubo slaagt er goed in het werk ‘lean’ te organiseren en in hoog tempo te produceren. Maar ik heb ook gemerkt dat aan een dergelijke aanpak nadelen zijn verbonden. Als zich onverwachte dingen voordoen, dan duurt het relatief lang voordat de juiste oplossing is gevonden. Niet spannend voor het project, maar we moesten bijvoorbeeld een balkon vervangen. De constatering is makkelijk gedaan: een balkon is slecht. Hoe ga je dat snel oplossen? Die vraag was lastiger te beantwoorden. Het eindresultaat was overigens heel goed.”

Beter presteren

Smaakt een dergelijk bouwteam naar meer? Wat leer je voor een volgend project? “Ik had de hoop geen extra adviseurs nodig te hebben. Dat lukte bij dit project nog niet. Aan de andere kant geldt: een dergelijk ‘treintje’ zal bij een volgend project nog beter presteren. Daar kan de Alliantie van profiteren.”



Jelle de Jong



Renovatie galerijflats

Hemera, een samenwerkingsverband van Hemubo en Era Contour, heeft het afgelopen jaar 299 flatwoningen aan de Smitsweg in Soest in bewoonde staat gerenoveerd. De woningen krijgen een A-label. Er is een nieuw binnenpakket aangebracht. Aan weerszijden van de flats zijn liften en entrees bijgebouwd. De hoofdentrees zijn vernieuwd en de flats hebben een nieuwe uitstraling gekregen.

Ton Jelissen, manager realisatie van Portaal **‘De corporatie weet het niet beter’**

Complexe renovaties in nauwe samenwerking met de markt. Ton Jelissen, manager realisatie van woningcorporatie Portaal, wil in de toekomst eigenlijk niet meer anders. “Alleen het beste bouwteam kan de beste oplossingen aandragen.”

De aanpak van een kleine driehonderd flatwoningen in Soest met Hemera, een combinatie van Hemubo en Era Contour, was één van de eerste projecten waarbij Portaal de keuze maakte voor een bouwteam. Wat wilde Portaal bereiken? “De toestand van beide galerijflats was niet best. Niet alleen de buitenschil, maar ook badkamer, keuken en toilet waren dringend toe aan renovatie,” zo zegt Jelissen. “Bij samenwerking in een bouwteam wordt de markt uitgedaagd innovaties te realiseren. We hebben oplossingen aangereikt gekregen, die we bij een traditionele aanpak niet zelf zouden hebben bedacht.”



Meer transparantie

In de bouwwereld moeten partijen op een meer transparante wijze met elkaar omgaan, vindt Jelissen. ‘Ketensamenwerking’ wordt het vaak genoemd. “Ik gebruik zelf het liefst het enkele woord ‘samenwerking’. Voor mij houdt samenwerking in, dat de contractant met zijn co-makers gezamenlijk tot het beste product moet kunnen komen. De corporatie opereert daarin gelijkwaardig aan de aannemerij.”

Is dat niet lastig voor een woningcorporatie? “Wij hebben veel hooggeschoolde medewerkers in huis, maar zij hoeven het niet beter dan de ander te weten.

Het gaat er vooral om dat we het beste team vormen. Portaal hoeft in zo'n bouwteam ook niet per se de regie te voeren. Het mag wel, maar het is denkbaar dat de corporatie slechts een adviserende of corrigerende rol vervult."

Continuïteit

Jelissen zet de lijn van intensieve samenwerking verder door. "We willen continuïteit hebben in kosten, kwaliteit en eigen organisatie. Natuurlijk moeten we de samenwerking monitoren. Het is nog wel lastig daarvoor de juiste meetmethode te vinden, maar ik verwacht dat wij in de toekomst alleen nog maar op dergelijke wijze woningen zullen verbeteren." Wat zijn de voorwaarden voor transparantie? "Het begint bij onszelf. De corporatie moet direct het vraagstuk en het beschikbare budget op tafel leggen, maar ook de andere kant moet openbaarheid bieden. Vervolgens is het zaak alle aanwezige kennis zo te gebruiken dat een helder proces ontstaat. Zonder dubbele handelingen. Zonder faalkosten."

Sollicitatiegesprek

De keuze voor Hemera vorig jaar, zo zegt Jelissen, was de uitkomst van een 'sollicitatiegesprek'. "We stellen bij dergelijke selecties drie tot vijf partijen in staat een plan te maken en zich te presenteren. Meer wil ik er ook niet. Aannemers moeten bij de voorbereiding van hun plannen hoge kosten maken. Die moeten uiteindelijk door de opdrachtgevers worden betaald. Dat moeten we elkaar dus niet aandoen. Vervolgens beoordeelt een onafhankelijke commissie, vaak ook met een vertegenwoordiger van de bewoners en



Ton Jelissen

eventueel een externe deskundige, plannen en presentaties. We wegen tal van zaken. Plan van Aanpak. De logistiek. De bereidheid tot samenwerking. De communicatie met de huurders. Over de prijs hebben we het eigenlijk niet. Dat komt pas later aan de orde." Tot geruzie met de verliezers komt het nooit, is de ervaring van Jelissen. "We zijn bereid aan alle deelnemers onze afwegingen toe te lichten. Ik ga soms een stap verder; ik ben bereid de verliezers te vertellen wat zij beter hadden kunnen doen. Partijen maken daar gebruik van. Het is voor hen een manier beter te begrijpen wat Portaal wenselijk acht."

Leerpunten

De werkzaamheden aan de Smitsweg zijn nagenoeg gereed. Over de aanpak van de flats is hij niet ontevreden, maar er is ruimte voor verbetering. "De samenwerking verliep best goed. Natuurlijk waren er strubbelingen, maar daar heeft het team oplossingen voor gevonden." Wel ziet hij enkele wezenlijke leerpunten. "Het is belangrijk direct aan het begin tijdens een 'kick-off'-bijeenkomst duidelijkheid te scheppen voor alle mensen op de bouw. Bij zo'n groot project is een veelheid aan bedrijven betrokken. Niet iedereen heeft dezelfde 'mindset'. Alle medewerkers moeten weten waar het tijdens het project om gaat. De bewoners horen centraal te staan. Wij komen bij hen over de vloer. We moeten ons bewust zijn van de overlast en rommel die wij veroorzaken. Dat vraagt een klantgerichte houding en begrip voor wat de bewoners overkomt. We moeten ze helpen bij praktische zaken als het verplaatsen van meubels of het ophangen van gordijnen, maar bewoners moeten er ook op kunnen vertrouwen dat we de zaken op de afgesproken wijze doen. Als er problemen zijn, dan moeten die snel worden opgelost. Dat geeft bewoners het gevoel dat we er echt voor hen zijn."

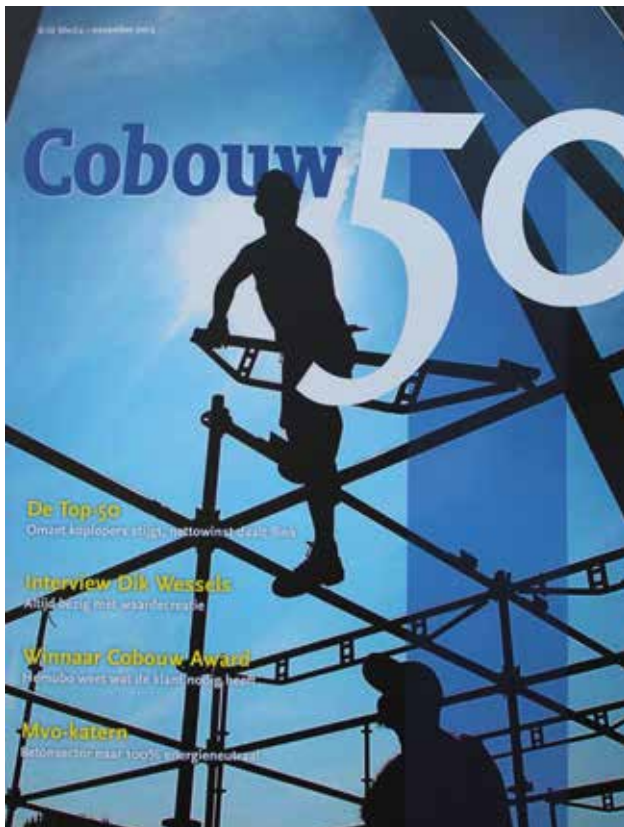


Links: Davy
Wagenmakers
Rechts:
Tom Bergmans



Hemubo opnieuw winnaar Cobouw Award **‘De keten bepaalt ons succes’**

Hemubo heeft de Cobouw Award 2015 gewonnen. De renovatiespecialist uit Almere is daarmee het eerste bouwbedrijf dat de betonnen bokaal voor de tweede keer in de wacht sleept. In 2012 won Hemubo ook. Vorig jaar werd een tweede plaats behaald. Hemubo bleef dit jaar net voor Bouwen met Visie, dat zijn debuut in de Cobouw50 maakte.



De Cobouw Award wordt gebaseerd op een stevige beoordeling door financiële specialisten van PwC in opdracht van vakblad Cobouw. Zij hebben de totale performance van de Cobouw50-bedrijven bekeken. De 'financiële soliditeit' is gemeten aan de hand van (1) zogeheten benutte leencapaciteit: het bedrijfsresultaat voor afschrijvingen ten opzichte van het rentedragend vreemd vermogen. En (2) de solvabiliteit: de verhouding van het eigen vermogen ten opzichte van het balanstotaal. De 'financiële performance' is bepaald door (3) het rendement op het gemiddeld werkzaam vermogen. En (4) de winstgevendheid als rendement van het werkzaam vermogen ten opzichte van de omzet. Op elk van die vier punten is vervolgens aan de bedrijven een rapportcijfer toegekend. Extra gewicht is toegekend aan de winstgevendheid. De eindscore is voor veertig procent gebaseerd op de financiële soliditeit en voor zestig procent op de financiële performance.

In 2012 werd de bokaal toegekend aan de bouwer die zich het beste door de voorgaande crisisjaren had gesleept. Davy Wagenmakers en Tom Bergmans namen in Perscentrum Nieuwspoord in Den Haag de prijs in ontvangst. De betonnen bokaal krijgt een mooi plekje bij de ingang van het bedrijf. Naast de Cobouw Award die Hemubo eerder won.

Verspilling reduceren

Zij zijn blij met de prijs. Wat is het geheim van Hemubo? In een interview in het speciale Cobouw magazine ter gelegenheid van de nieuwe Top 50 geeft adjunct-directeur Tom Bergmans een verklaring voor het goede rendement. "Ons hoge rendement komt door aan de

Goede samenwerking

Het succes van Hemubo is volgens Bergmans en Wagenmakers mede te danken aan de goede samenwerking met ketenpartners en toeleveranciers. "Het is niet het bedrijf die het succes maakt, maar de keten en het 'level of commitment'", is de overtuiging van Bergmans. "Je kunt het op een papiertje zetten, maar het is veel belangrijker dat je door dik en dun met elkaar zaken blijft doen. Loyaliteit en lange termijn commitment moeten in de ziel van het bedrijf zitten." Verder is het volgens Bergmans en Wagenmakers belangrijk de klant goed te kennen. "Het gaat erom te weten wat de klant nodig heeft. Meedenken. Wij doen er alles voor. Ook op het gebied van duurzaamheid.

'Dit succes is te danken aan de continue inzet en toewijding van alle collega's bij Hemubo'

voorkant meerwaarde de creëren en aan de achterkant de productieketen goed voor elkaar te hebben." Het reduceren van verspilling is daarbij heel belangrijk. "Hemubo is al zeven jaar bezig met 'Lean', maar die reis is nog lang niet af. Dat geeft niet. Toyota is daar al zestig jaar mee bezig en is ook nog niet klaar." "We zijn steeds minder een platte uitvoerder en steeds vaker een partij die in co-creatie met bijvoorbeeld woningcorporaties actief meedenkt. We zijn niet alleen de bouwer, maar vervullen ook een adviesrol. Zeventig procent van ons werk wordt in een vorm van co-creatie gedaan."

Wij hebben de kennis om alle Amsterdamse sociale huurwoningen energieneutraal te maken, maar een energiebesparing van tachtig procent kan natuurlijk ook. Het is aan de klant. Wij kunnen maar zo hard als de markt wil." Versterkt het winnen van de Cobouw Award de eigen marktpositie? Bergmans formuleert het graag zo: "Ik zal niet meteen zeggen dat we de afgelopen jaren gegroeid zijn dankzij de award en de goede beoordelingen door PwC, maar we zijn wel gegroeid. Ook de komende jaren willen we verder groeien, maar met beleid. En in stapjes."

Woonkracht10 beproeft RGS

‘Met minder middelen hetzelfde doen’

Links: Jan Noordzij
Rechts: Rick Verver



Woningcorporatie Woonkracht10 wil via samenwerking met de markt met minder middelen hetzelfde onderhoud doen. “Resultaat gericht samenwerken is voor ons een manier om de best denkbare oplossingen te krijgen”, zo zegt inkoper Jan Noordzij.

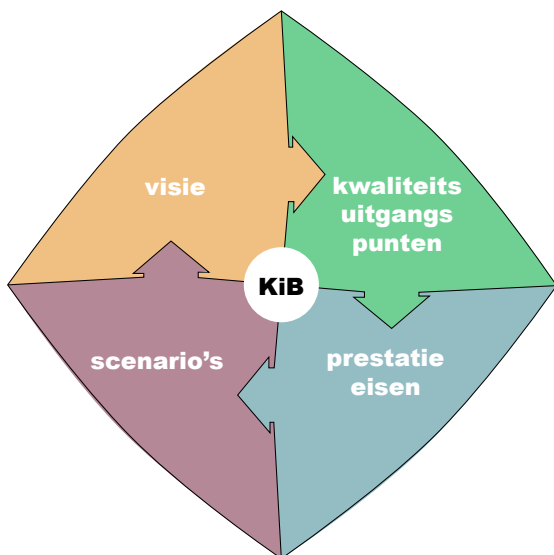
“Woonkracht10 heeft grote veranderingen achter de rug”, aldus Noordzij. “De organisatie is vorig jaar ingrijpend gewijzigd; afzonderlijke vestigingen hebben plaatsgemaakt voor één hoofdkantoor. Dat zorgt er onder meer voor dat al het onderhoud voortaan door één centrale vastgoedafdeling eenduidig wordt voorbereid en uitgevoerd.” Eenduidige inkoop is voor hem onlosmakelijk verbonden met de aanwezigheid van voldoende kennis over de kwaliteit van het bezit. “Sinds enkele jaren onderwerpen we ons gehele bezit om de anderhalf jaar aan een Quick Scan conditiemeting. Die geeft aan wat de conditiescore van de

verschillende bouwdelen is. In combinatie met onze strategische keuzes, de uitkomst van aanvullende inspecties en informatie van onze verhuurafdeling, zijn we in staat jaarplannen te maken.”

Afwenden meerwerk

Ook bij Woonkracht10 staan de budgetten onder druk. De corporatie wil daarom met de beschikbare middelen zoveel mogelijk onderhoudswerk uitvoeren, zo zegt Noordzij. “Dat niet alleen; we willen ook lagere kosten gedurende de exploitatieduur, een efficiënter onderhoudsproces, meetbare kwaliteit en tevreden klanten.





Wat is resultaatgericht samenwerken (RGS)?

Resultaatgericht samenwerken (RGS) is een betrekkelijk nieuwe manier van samenwerking bij vastgoedonderhoud. Het verschil met traditioneel aanbesteden is dat opdrachtgevers streven naar continuïteit in de werkrelatie met het onderhoudsbedrijf en het wegnemen van risico's. De opdrachtnemer stelt op basis van het gewenste kwaliteitsniveau meerdere scenario's op. Daarbij kunnen bepaalde taken en verantwoordelijkheden naar de aannemer overgaan. De samenwerking wordt vastgelegd in een zogeheten prestatieovereenkomst. Het onderhoudsbedrijf krijgt vervolgens een grotere vrijheid zelf de onderhoudsactiviteiten te bepalen. Ook wordt gedurende langere tijd de kwaliteit van het werk gegarandeerd.

Het is dan ook belangrijk vooraf duidelijkheid te hebben over de onderhoudskosten en het afwenden van meerwerk.”

De manier waarop werkzaamheden naar de markt worden gebracht is afhankelijk van het karakter van het werk. “We kennen maar twee smaken. Als het een routineproduct betreft, dan zetten we dat via aanbesteding in de markt. Maar als bij een complex sprake is van meerdere ingrepen met wat meer risico's, dan komt resultaatgericht samenwerken in beeld.” Dat speelt bijvoorbeeld als niet alleen regulier onderhoud noodzakelijk is, maar de corporatie ook energetische maatregelen wenselijk acht. “Dan willen we van marktpartijen graag horen welke slimigheden voorhanden zijn en welke aanpak tot het beste resultaat zal leiden.”

Wat weegt het zwaarst. Minder risico? Of innovatieve oplossingen? “Het gaat om een combinatie van

factoren. Bij sommige vraagstukken is expertise van de markt meer dan welkom, maar het gaat er ook om dat we worden 'ontzorgd'. Alleen dan kunnen we met een betrekkelijk kleine organisatie voldoende volume realiseren”, zo vult projectleider Rick Verver aan.

Uniforme aanpak

Hoe krijgt RGS in de praktijk gestalte? “In 2014 hebben we met twee partijen een eerste pilot gedaan”, aldus Noordzij. “Het afgelopen jaar zijn na een selectie Hemubo en nog een vierde partner bij ons aan tafel geraakt.” De vier opdrachtnemers en de corporatie hebben de afgelopen tijd veel werk verzet om op basis van de veelgebruikte leidraad een uniforme aanpak te realiseren. Ook is nagedacht over de kwaliteitseisen. Woonkracht10 verdeelt het werk op basis van de benodigde specifieke deskundigheid. “Afgelopen jaar hebben we gezamenlijk met de vier partijen kwaliteits-eisen opgesteld. Daar moet de ingreep op worden afgestemd”, aldus Verver. “Vervolgens komen er scenario's terug: van sober tot maximaal. Of we krijgen bijvoorbeeld inzichtelijk wat het kost om bij een energetische ingreep een extra labelstap te maken. Dat werkt heel goed.”

Hemubo heeft inmiddels de eerste RGS-projecten in uitvoering. Het betreft onderhoudswerk aan een woningcomplex in Papendrecht en verbetering van z't Anker in Zwijndrecht, waar onder andere cliënten van Philadelphia Zorg wonen. Daar worden gevelbeplating en beglazing vervangen, de ventilatie verbeterd en balkons hersteld. De energetische kwaliteit van het gebouw gaat naar label C. “De samenwerking is goed verlopen. De aannemer heeft haar expertise ingebracht. We vormden een prima team,” aldus Verver.

Woonkracht10

Woonkracht10 is in 2011 ontstaan uit een fusie tussen Forta en Westwaard Wonen. Om goed voorbereid te zijn op de toekomst heeft Woonkracht10 duidelijke keuzes gemaakt. Deze heroriëntatie leidde tot een kernopdracht: Woonkracht10 'geeft thuis' door mensen waarvoor de markt geen of slechts beperkte oplossingen heeft voldoende betaalbare, goede en duurzame woningen te bieden. Woonkracht10 is werkzaam in Zwijndrecht, Hendrik-Ido-Ambacht, Alblasterdam en Papendrecht. De portefeuille omvat ruim 11.000 eengezins- en flatwoningen.

Wie was Dudok?

Woningcorporatie Dudok Wonen is vernoemd naar de beroemde architect Willem Marinus Dudok (Amsterdam, 6 juli 1884 – Hilversum, 6 april 1974). Als directeur Publieke Werken in Hilversum bepaalde Dudok jarenlang het gezicht van de stad en ontwierp hij de meeste scholen, wijken en gemeentelijke gebouwen in Hilversum. De karakteristieke gebouwen van Dudok zijn door heel Nederland en ook daar buiten te vinden. Zijn bekendste werk is het stadhuis van Hilversum.



Dudok Wonen

‘Aannemer moet regisserende corporatie versterken’

**DUDOK
WONEN**

Dudok Wonen zoekt naar nieuwe manieren om de kosten van onderhoud en renovatie te verminderen. Tegelijkertijd moeten kwaliteit en klanttevredenheid omhoog. “We leggen de komende jaren veel meer verantwoordelijkheid bij de aannemerij”, zo zegt Sicco Timmerman, directeur van het Woonbedrijf van Dudok Wonen.

Timmerman wijst op de vele veranderingen die corporaties doormaken. “Ook wij moeten onze bedrijfslasten verminderen, krimpen ons werkapparaat en zoeken daarom vaker steun bij onderhoudsbedrijven om op een flexibele manier onze assets op kwaliteit te houden.”

Specialistische kennis

Hij ziet onderhoudsbedrijven als een spin in het web. “Het is aan de hoofdaannemer om met kennis van

zaken de regisserende opdrachtgever te versterken. Of het nou gaat om liften, technische installaties of schilderwerk; een corporatie kan onmogelijk op al die terreinen over voldoende specialistische kennis beschikken. Daarvoor hebben we de mensen niet meer in huis. Die kennis halen we dus bij adviseurs en bij aannemers. Zij moeten een bijdrage leveren aan betere kwaliteit en de invoering van efficiëntere processen.” Dat is niet op de laatste plaats in het belang van de huurders, zo meent Timmerman. “Wij hebben de klant

hoog in het vaandel staan. Zeker bij complexe renovatietrajecten ondervinden de huurders veel hinder van alle werkzaamheden. De aannemer moet onze huurders altijd goed bedienen.”

Twee pitches

Wat wordt meer specifiek verwacht bij planmatig onderhoud? “We hebben afgelopen jaar twee pitches gehouden. Een aannemer heeft in Bussum een omvangrijk onderhoudsproject gedaan. Deze partij was na een meervoudige onderhandse aanbesteding gekozen op de laagste prijs, maar uiteindelijk werden we geconfronteerd met kostbaar houtrotherstel. Die verdwijnt dus van onze shortlist”, aldus Timmerman.

Hemubo, de andere partij, voerde schilder- en houtrotreparatiewerk uit aan meer dan tweehonderd woningen in Hilversum en Naarden. “In de uitvraag aan een beperkt aantal partijen die vaker naar alle tevredenheid voor ons werken, hebben we de taak duidelijk omschreven. De aannemende partij diende ook de communicatie met de huurders te verzorgen”, zo vult projectmanager Wouter Weijer aan. Nieuw daarbij was dat Dudok Wonen meerdere kavels combineerde. “We hadden de gewoonte steeds per complex, soms heel kleinschalig, aanbestedingen te organiseren.” Weijer is heel tevreden over het uiteindelijke resultaat. “Hemubo was goed vindbaar en goed herkenbaar. De bewoners wisten wie er over de vloer zou komen. We hebben van de bewoners dan ook maar weinig opmerkingen gehad. Dat is voor ons toch wel heel belangrijk.”

Kwaliteitseisen

Wat leert Dudok Wonen daarvan voor toekomstig planmatig onderhoud? “We zullen in de toekomst meer kwaliteitseisen stellen,” zo zegt Weijer. “Geen verbetering op basis van het advies van de fabrikant, maar de realisatie van een bepaalde uitkomst. Bij wijze van spreken: over vijf jaar moet de kwaliteit nog een 7 zijn. En over zeven jaar een 6. We zullen ons dan niet meer uitspreken over een bepaald verfmerk. Of de specifieke ondergrond.” Timmerman verwacht dat vaker onafhankelijk advies zal worden ingewonnen. “In de oude werkwijze keurt de slager zijn eigen vlees: de verffabrikant schrijft het te gebruiken verfsysteem voor en doet de kwaliteitskeuring. Wij zullen vaker met onafhankelijke verfadvisecentra werken. Van het schildersbedrijf verwachten we een passend voorstel en een garantie voor een bepaalde termijn.”

Timmerman wil ook de afhandeling van het klachtenonderhoud fundamenteel veranderen. “Dudok heeft geen eigen onderhoudsbedrijf, maar neemt wel zelf de reparatieverzoeken in ontvangst. Wij hebben het

voornemen die eerstelijns servicefunctie bij een aannemer onder te brengen. Daarover is kortgeleden een adviesaanvraag ingediend bij onze Ondernemingsraad. Een dergelijke keuze heeft volgens ons diverse voordelen. Wij kunnen een behoorlijke kostenbesparing realiseren, maar belangrijker is dat naar onze inschatting de klanttevredenheid nog flink kan toenemen. Die overstap willen we maken met behoud van ons eigen servicesysteem en onze eigen kwaliteitsnormen. Die controle houden we in eigen huis. Reageert de aannemer snel genoeg? Presenteert de werknemer zich netjes bij de klant? Is de klant tevreden? Mocht de uitkomst tegenvallen, dan zullen we op zoek gaan naar een andere partij. Gaat het goed, dan kan het bewuste bedrijf een bepaalde bonus tegemoet zien.”

Lastendruk

Het vervolg in dat proces kan zijn, zo zegt Timmerman, dat Dudok Wonen in de toekomst het klachtenonderhoud afkoopt. “Zo ver zijn we nog lang niet. We hebben nog niet voldoende zicht op de basiskwaliteit van onze woningportefeuille, maar het is denkbaar dat we op enig moment een aannemer een vast bedrag per woning gaan betalen. Dat zou de administratieve druk enorm doen afnemen.”

Is er een eindbeeld? “Dat niet, maar we kunnen ons property management nog veel ‘leaner en meaner’ maken. Het gaat erom dat we een goede balans vinden tussen wat we als regisserende corporatie echt zelf moeten doen en wat we voor hetzelfde geld beter aan de markt kunnen overlaten”, aldus Timmerman.



Links:
Sicco Timmerman
Rechts:
Wouter Weijer

Koolstof wapening voor versteviging galerijen



In mei 2011 is één van de uitkragende galerijplaten van de in 1965 gebouwde Antillenflat te Leeuwarden bezweken en naar beneden gevallen. De schade was aanzienlijk en de oorzaak hiervan kan gevonden worden in de combinatie van onnauwkeurige uitvoering, gedeeltelijke corrosie van het betonstaal en een hogere belasting op de galerijplaat.

HEMUBO
Betontechniek



Onderzoek bij soortgelijke flatgebouwen heeft uitgezeten dat de aanwezigheid van deze oorzaken niet uniek is. Deze vaststelling is de aanleiding geweest voor het opstellen van een protocol voor het onderzoeken en beoordelen van uitkragende vloerconstructies, zoals bij de Antillenflat (CUR publicatie 248).

Bestaande methode

Om afgekeurde galerijplaten te verstevigen worden twee methodes vaak gebruikt: het toepassen van een uitwendige staalconstructie, of door extra wapeningsstaal in het beton aan te brengen. Bij deze laatste methode wordt in de vloer een sleuf van circa 5 cm diep gezaagd en een gat in de gevelbalk geboord. Hierbij bestaat het gevaar dat de aanwezige wapening beschadigd kan raken. Het op maat gebogen wapeningsstaal wordt met een cementgebonden lijm verlijmd in de sleuf. Hierna kan het vloeroppervlak worden hersteld en worden voorzien van een nieuwe afwerklaag.

Nieuwe methode

Inmiddels zijn voor het verstevigen van galerijplaten nieuwe methodes beschikbaar, die sneller toegepast kunnen worden en minder overlast geven. Zo heeft Hemubo Betontechniek in nauwe samenwerking met Sika Nederland een nieuwe methode ontwikkeld waarbij SikaWrap FX-5C als wapening is toegepast. De wapening is een 'koord' van ontelbare losse koolstofvezels en kan met een schaar op maat geknipt worden. Het koord wordt geïmpregneerd met een epoxyhars en verlijmd met epoxylijm. De verankerings-sleuf die voor deze vernieuwende methode benodigd is hoeft maar 1,5 cm diep te zijn, waardoor er geen gevaar bestaat voor het beschadigen van de aanwezige wapening in het beton en het gat in de gevelbalk met een normale boorhamer kan worden geboord. Ook de voorbereiding is verkort: de koolstofwapening kan op locatie worden samengesteld en aangebracht. Deze methodiek is grondig beproefd en door meerdere constructeurs berekend. De verlijmde koolstofkorden zijn in staat om per stuk meer dan 1000 kg op te nemen.

Door de vereenvoudigde toepassing en kortere tijd voor applicatie en uitharding beperkt deze methodiek de overlast voor bewoners aanzienlijk. Een filmpje over deze methode vindt u op <https://youtu.be/px-42hrWEfl>. Indien u meer informatie over de toepassing van koolstofkorden wilt ontvangen, aarzel dan niet om contact met ons op te nemen.



Antillenflat te Leeuwarden

Voor een voorspoedig verloop van het bouwproces is goede informatieoverdracht één van de doorslaggevende factoren. Door de toepassing van nieuwe communicatiemiddelen worden samenwerkingen geoptimaliseerd en faalkosten gereduceerd. Hemubo maakt daarom gebruik van verschillende (online) applicaties.

WIST U DAT...



... Hemubo's **Regie-app** wordt gebruikt als digitale rapportage tool. Met de Regie-app worden werkzaamheden eenvoudiger en sneller bijgehouden: dit voorkomt onnodige administratie zowel op de werkvloer als op kantoor. Ook de opdrachtgever heeft toegang tot de Regie-app en heeft hierdoor altijd een duidelijk overzicht van het uitgevoerde werk.

... aan de hand van de **Ed-Controls-app** de kwaliteit van het werk voortdurend wordt getoetst. Met deze tool voor op de werkvloer worden op- en aanmerkingen direct geregistreerd en gevisualiseerd. Actiepunten worden meteen bij de juiste medewerker uitgezet. Dat alle betrokken partijen op de hoogte zijn van de laatste stand van zaken zorgt voor heldere communicatie, kwaliteitsbewaking vanaf de start en tijdsbesparing.



... reparatieverzoeken gemakkelijk en snel met de **ReparatieApp** gemeld kunnen worden. Bewoners kunnen in enkele simpele stappen aangeven wat voor probleem zij hebben, een foto toevoegen en een afspraak voor de reparatie inplannen. De app draagt niet alleen bij aan een sneller proces en beter inzicht op de onderhoudsstaat, maar ook de klanttevredenheid kan met deze applicatie worden gemeten en verbeterd.



... met de applicatie van **A360** online BIM modellen ingezien kunnen worden door alle partners binnen het bouwproces. Zij kunnen aantekeningen maken en het model gebruiken voor planvorming en visualisatie. Zowel BIM als A360 spelen een belangrijke rol binnen Hemubo waar het draait om de digitale uitwisseling van informatie.





Klassieke muziek als voegwerk

“Klassieke muziek heeft de kracht om mensen met elkaar te verbinden”, zo stelt stichting Philomela over hun concertserie *l'Amour est un Oiseau*. Deze concertserie, gevuld met pianoconcerten en klassieke zang, wordt 50 maal per jaar verzorgd in zorginstellingen in heel Nederland.



Bij *l'Amour est un Oiseau* wordt klassieke muziek met verhalen en literatuur gecombineerd. De voorstellingen zijn speciaal in elkaar gezet voor mensen in verzorgingsinstellingen die niet meer mobiel zijn, vaak oud of ziek, of zich eenzaam voelen. “De bewoners participeren in de herkenbare verhalen en melodieën, wat hen met elkaar verbindt”. Recent heeft een concert van *l'Amour est un Oiseau* plaatsgevonden in verpleeghuis Beth Shalom, waar Hemubo onder andere de gemeenschappelijke ruimtes heeft opgeknapt.

Voor Hemubo speelt het welzijn van bewoners een grote rol, zowel op de bouw, maar ook daar buiten. Het is met deze achtergrond dat Hemubo Philomela in 2011 steunde met het opzetten van haar concertserie. Na vier jaar staat Hemubo nog steeds achter de verbindende kracht van muziek die stichting Philomela uitstraalt. Naast donaties om de concerten mogelijk te maken zijn zij samen bezig om concerten en toekomstige projecten van Hemubo te combineren.

HEMUBO Voor strategisch onderhoud

Damluisweg 1
1332 EA Almere
tel. 036 549 27 00
info@hemubo.nl
www.hemubo.nl

HEMUBO Betontechniek

tel. 036 549 27 00
www.hemubo.nl

MULDER Schilders

tel. 036 549 27 30
www.hemubo.nl

HEMUBO Geveltechniek

tel. 036 549 27 40
www.hemubo.nl

HEMUBO Bouw

tel. 036 549 27 40
www.hemubo.nl

HEMUBO E-Techniek

tel. 036 549 27 10
www.hemubo.nl

HMB Milieutechniek

tel. 036 549 27 00
www.hemubo.nl

HMB W-Techniek

tel. 036 549 27 50
www.hemubo.nl

RENOPLAN Hekwerken

tel. 036 549 27 60
www.hemubo.nl

Hemubo Almere BV is aangesloten bij diverse vak- en brancheorganisaties en beschikt over alle relevante certificaten.

De certificeringen zijn verleend op basis van het binnen de gehele groep van toepassing zijnde KAM-systeem. Daarin zijn de criteria vastgesteld waaraan kwaliteitszorg, arbeidsomstandigheden en milieuzorg moeten voldoen.

