

PORTAAL WERKT LOUTER EN ALLEEN VOLGENS HET RGS-MODEL



PORTAAL



De Sperwerhorst: een mooi voorbeeld van planmatig onderhoud waarbij alles goed gaat

v.l.n.r. Steven La Grouw (Portaal) en Jasper van der Hoek (Hemubo)

De herfst is nu definitief ingevallen en uw verslaggever neemt de trein naar Leiden. Het is droog en koud, met een klein zonnetje. Ik ben op weg naar Portaal, naar Steven La Grouw, technisch projectleider aldaar. Steven zit al 15 jaar bij Portaal, maar kent Hemubo al veel langer. Er volgen wat anekdotes van vroegere tijden en dan vertelt hij mij graag over de voordelen van RGS, Resultaatgericht Samenwerken. En over het project wat we zullen bezoeken: De Sperwerhorst.

RGS heeft alleen maar voordelen, voor alle partijen

Steven: "Bij Portaal voeren we alle projecten volgens RGS uit. En ik vraag mij weleens af: hoe hebben we dat ooit anders kunnen doen, of hoe kan het dat er nog corporaties zijn die daar (nog) niet op zijn overgegaan? Wij zijn met al ons bezit in Leiden een samenwerking aangegaan met vijf partijen. Hemubo is er daar één van. Wij kijken naar VGO keur, ISO 9001, ISO 9002, solvabiliteit, rentabiliteit en geschiktheid. Vervolgens hebben we al ons bezit, 8500 woningen in Leiden, verdeeld in laagbouw en hoogbouw, omdat we ook eerlijk willen zijn in kosten en moeilijkheden. Hoogbouw brengt meer uitdagingen met zich mee en meer kosten vanwege hoogwerkers, meer steigerwerk en veiligheidsmaatregelen. Hemubo voert een vijfde van het bezit van Portaal uit.

Wij voeren met alle vijf de partijen gesprekken over prestatie-eisen en vullen een garantieformulier in. Schilderwerk aan de buitenschil moet bijvoorbeeld acht jaar meegaan.

De Sperwerhorst wordt door Hemubo aangepakt (zie voor de werkzaamheden verderop in dit artikel). In de praktijk houdt dat in: er wordt een nulmeting gedaan door Hemubo. Daarin kan Hemubo bijvoorbeeld aangeven dat er te weinig spouwankers zijn geconstateerd, asbest is gevonden of meer houtrot dan wij hadden bedacht. Dan volgt een risicoanalyse met een scenario ofwel een offerte. Staan alle neuzen dezelfde kant op, dan volgt een opdracht. Ook over prijzen onderhandelen we louter één keer. Dan hebben we de prijzen op papier die automatisch geïndexeerd worden."

Het complex De Sperwerhorst is acht jaar eerder opgeknapt door Hemubo, toen nog in samenwerking met Smits Vastgoed. Tegenwoordig is de verdeling dus echt per complex verdeeld, dus het komt niet meer voor dat twee aannemers op een complex werkzaam zijn.

Hemubo weet nu al dat over acht jaar, in 2030, de werkzaamheden aan De Sperwerhorst opnieuw door Hemubo



Theunis Aarnoudse (onderste rij, eerste links), **Anand Mahabier** (bovenste rij, eerste links) en de vakmannen die aan de Sperwerhorst werken

worden uitgevoerd.

Steven: “Hier zitten de voordelen. In de eerste plaats omdat Hemubo volledige verantwoordelijkheid draagt. Dus ook voor de bewonerscommunicatie en voor de prestatie-eisen die zijn gesteld. Mocht het zo zijn dat het schilderwerk er zo goed bij staat, dan zal Hemubo het groot onderhoud uitstellen. Zonder discussie. En dat scheelt Portaal heel veel geld. Is het schilderwerk eerder dan na acht jaar, minder dan we hebben afgesproken, dan neemt Hemubo ook zijn verantwoordelijkheid en wordt het eerder hersteld. Dat is echter nog maar één keer gebeurd. Op een complex van acht blokken aan de Ringkade was er bij een complex dauw tussen de verflagen geslagen, door de absurde weersomstandigheden. Dan recht je je rug als partner en los je het op. En dat gebeurt dus ook. Dat kan alleen maar als er vertrouwen is. En dat vertrouwen is er zeker tussen Portaal en Hemubo.

Voor Hemubo zijn er uiteraard ook voordelen. In 2030, in 2038 en zo verder is Hemubo zeker van werk. Bovendien weten ze exact waar ze aan toe zijn. Ze kennen de projecten, de bewoners, de uitdagingen, de risico's. Het is dus veel efficiënter en door deze manier van werken reduceer je faalkosten. Het is een win-win situatie.”

Steven gaat meerdere keren per week langs op alle projecten, waarvan Hemubo er vier uitvoert. Steven: “Het is om een vinger aan de pols te houden, niet zozeer om te controleren. Ik vind het belangrijk dat er geen radio's aanwezig zijn en dat zowel de bouwplaats als de werklieden er netjes uitzien. Ik vind het verder ontzettend belangrijk dat onze bewoners tevreden zijn. We voeren uiteraard ook een klanttevredenheidsonderzoek uit. Mijn bevindingen en het klanttevredenheidsonderzoek nemen we mee in de evaluatie die iedere zes jaar plaats vindt. Daarnaast voeren we ook nog elke drie jaar een 'at random' steekproefcontrole uit op alle projecten van Portaal. Ik kan zeggen dat wij heel tevreden zijn. Wat overigens ook een voordeel is van Hemubo is dat het een multidisciplinair bedrijf is. Dit heeft even niets met RGS te maken. Maar wij gebruiken Hemubo ook als een adviseur. Zo kwamen wij verzakte trappen tegen en die vragen we Hemubo dan ook om te

repareren. Dat gaat buiten RGS om, maar we weten gewoon dat Hemubo dit makkelijk kan oppakken. De bewoners ervaren zo minimale overlast. Kortom: het gaat goed. Laten we naar De Sperwerhorst vertrekken.”

Jasper van der Hoek, ketenregisseur bij Hemubo, is inmiddels gearriveerd en neemt ons mee. In de auto licht Jasper de samenwerking met Portaal nog even kort toe vanuit zijn kant: “Wij zien steeds meer corporaties het goede voorbeeld van Portaal volgen. Portaal kan ook aantonen dat RGS werkt. En daarbij: als ze niet tevreden waren, waren zij wel traditioneel gaan aanbesteden.”

De Sperwerhorst

In maart 2022 is Hemubo begonnen aan de complexen 'De Horsten', achtereenvolgens de Kraaihorst, Wiekhorst, Milanenhorst en nu de Sperwerhorst. Het is een lommerrijke buurt met water en bruggetjes. De kozijnen, gevels en trappenhuisen worden geschilderd. Het enkelglas wordt vervangen voor HR++-glas en er wordt nieuw hang- en sluitwerk aangebracht. Er wordt houtroetherstel uitgevoerd en in de bergingen worden de armaturen vervangen.

Theunis Aarnoudse is de projectleider en Anand Mahabier is de uitvoerder op dit project. Anand: “We lopen wat voor op schema. We leveren in principe op voor de kerst, maar dat wordt misschien wel wat eerder. Theunis: “Er lopen hier zeker 20 tot 25 jongens, schilders, timmermannen en coaters. En dan nog twee leerling-schilders en één leerling timmerman. Gelukkig lukt het ons nog om nieuwe jongens te vinden. Anand vult aan: “Er zijn weinig tot geen klachten en mocht er een melding komen, dan kan ik het over het algemeen zelf meteen oplossen. Zo ontzorgen wij elkaar en Portaal.” Jasper: “We horen op dit moment veel over de energiarmede in ons land. In 2023 mag een corporatie geen huurverhoging meer vragen voor bijvoorbeeld isolatie.” Steven: “Bij Portaal deden wij dat al niet, voor de Sperwerhorsten vragen wij dus geen huurverhoging voor het vervangen van het glas.”

Kijk, dat lijkt mij het goede voorbeeld van Portaal. Geen huurverhoging bij isolerende maatregelen, daar is niemand tegen.

Tekst: Frauke van Hulst

Foto's: Winand Stut

