

CORPORATIE BOUW

bouw, renovatie en onderhoud voor alle corporaties

Jaargang 7 • december 2018



Thema: Onderhoud

Onderhoud in tijden van energietransitie: zó doet RWS Goes dat

Nul-op-de-meter

NOM-woning levert zelf data voor onderhoud

Investeren in onderhoud én verduurzaming

Op zoek naar de juiste balans

Het **Duco Reno garantieplan**,
daar wordt u stil van!



Met het **Duco Reno Garantieplan** biedt Duco een future-proof totaaloplossing voor woningcorporaties en partijen met een eigen huurwoningbestand (VVE's, gemeentes ...) voor vervanging van oude ventilatiesystemen in renovatie- en vervangingsprojecten. Slimme en stille ventilatie lost de CO₂ -, vocht- en geluidsproblemen van uw woning op. Met deze projectgarantie slaapt u 15 jaar lang op beide oren!

Projectbegeleiding
van begin tot eind!

Meer info op www.duco.eu/totaalgarantie

DUCO
Ventilation & Sun Control

Van proberen kun je leren



Eddy Bonthuis, directeur van Kjenning en gasthoofdredacteur van deze editie.

Corporaties moeten fors investeren in verduurzaming, maar tegelijk is voor hen – en voor hun bewoners – ook betaalbaarheid van belang. En dat plaatje wordt nog een stuk complexer als je daarnaast ook nog andere belangrijke thema's op de agenda zet als beschikbaarheid, leefbaarheid, woonkwaliteit en continuïteit. Hoe krijg je die elementen nu echt in balans met elkaar? Ofwel: hoe kies ik het financieel én maatschappelijk beste scenario? Als die balans goed is, geef je als corporatie echt optimaal betekenis aan de samenleving.

Maar goed, nu terug naar de praktijk van alledag. Hoe investeer je dan in onderhoud en verduurzaming? Lees hiervoor het interview met Daan Vrijmoet in deze editie; hij geeft met een praktijkcasus van SWZ Zwolle inzicht in de zoektocht naar de goede balans. In dit artikel wordt ook gesproken over 'No regret'-maatregelen; dat zijn verbetermaatregelen waar corporaties geen spijt van krijgen. Deze maatregelen horen we het vaakst voorbijkomen tijdens onze platforms

en trainingen. Maar wanneer heb je dan écht 'no regret'? Door nu weinig of zeer beperkte maatregelen te nemen kan het best zijn dat je later toch duurder uit bent. Wat is *nu* verstandig? Niets doen, wachten, of experimenteren, proberen en zo zelf ook innoveren en vooral: leren!

Bij RWS Goes wordt in elk geval niet gewacht maar volop geëxperimenteerd (zie pagina 18). Met ijsbuffers, warmtewinning uit het riool en nog veel meer. Natuurlijk betaal je dan leergeld, maar het levert ook veel kennis en inzicht op voor de volgende stappen in verduurzaming. En alleen zó leer je hoe het onderhoud van 'andere installaties' nu écht in de praktijk verloopt. Bij RWS Goes is het doel van onderhoud en investeren in duurzaamheid om juist grip te krijgen op de totale woonlasten en betaalbaarheid. En soms is dat gewoon koffiedik kijken. En proberen. Want van proberen kun je veel leren, stelt William Dircken, manager Vastgoed van RWS Goes. En als het over leren gaat, heeft dat natuurlijk direct mijn aandacht. Dat begrijpt u!

COLOFON

Uitgever

René J. Donkel

Hoofdredactie

Edith Bijl

Redactie

Arie Grevers
Louis Jongeleen

Fotografie

Bouwplaat@Vught
Hollandse Hoogte (cover)
Marcus Peters

Vormgeving

Jules Bakker
Spoor & Partners, Zandvoort

Close Ups

Advertorials

Redactieadres

Spoor & Partners BV
Redactie Corporatiebouw
Postbus 20
2040 AA Zandvoort
T: 023 571 47 45
E: contact@corporatiebouw.nl
W: www.corporatiebouw.nl

Abonnementen

losse nummers € 9,75
(ex 6% btw)
jaarabonnement € 53
(ex 6% btw)
www.corporatiebouw.nl/abonneren

Abonnementsvoorwaarden

info@spoorenpartners.nl

Stopzetten abonnement

Opzeggingen (schriftelijk)
dienen 8 weken vóór afloop van de abonnementsperiode in ons bezit te zijn.

Advertenties

Bureau van Vliet
Postbus 20
2040 AA Zandvoort
Luciène Paap
T: 023 571 47 45
E: l.paap@bureauvanvliet.com

Algemene voorwaarden

Alle advertentieopdrachten worden uitgevoerd volgens de Algemene Leverings- en Betalingsvoorwaarden van Bureau van Vliet B.V. zoals die gedeponneerd zijn bij de K.v.K. Haarlem onder nr. 34037301 alsmede de Regelen voor het Advertentiewezen.

Copyrights

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden veeleenvoudigd op welke wijze dan ook, worden opgeslagen in een geautomatiseerd gegevens bestand, of openbaar gemaakt worden.

ISSN

2214-465X



XTREME

Het **hoogste rendement**
op tapwater ooit gemeten

Jaartaprendement
EPN (Hs) 1,15

127,6%
(Hi)

www.intergasverwarming.nl

INTERGAS®

In deze editie



THEMA ONDERHOUD

8

8 Thema: Onderhoud

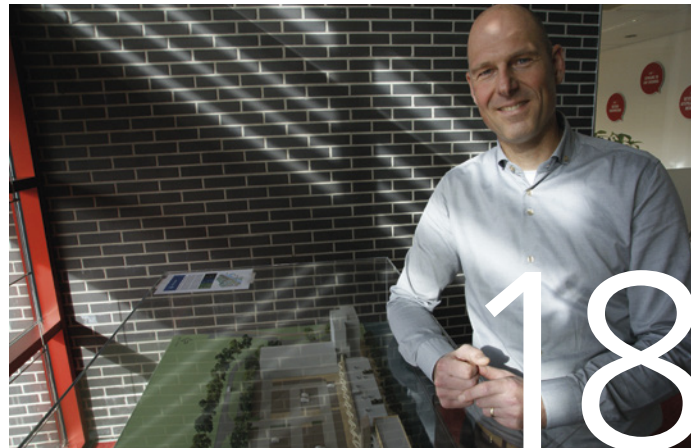
Corporaties staan voor complexe vraagstukken met grote financiële implicaties. Energietransitie versus betaalbare huren. Technologiekeuzes versus onzekerheid over de transitiekoers. Enzovoort. Daan Vrijmoet van Finance Ideas helpt corporaties bij het nemen van de juiste, overwogen besluiten.

11 Onderhoud van NOM-woningen

De meeste woningcorporaties hebben voor onderhoud een standaard aanpak, maar een NOM-woning is vooralsnog géén standaard woning. Ook niet als het gaat om onderhoud. NOM-onderhoud gaat dus een beetje anders én biedt nieuwe mogelijkheden.

14 Onderhoudsdienst werkt papierloos

Woningstichting Barneveld scoort in de Aedes-benchmark 2018 bovengemiddeld op het prestatieveld Onderhoud en Verbetering. Hoe krijgt de corporatie dat voor elkaar?



18

16 "Dankzij RGS meer budget voor zorgtaken"

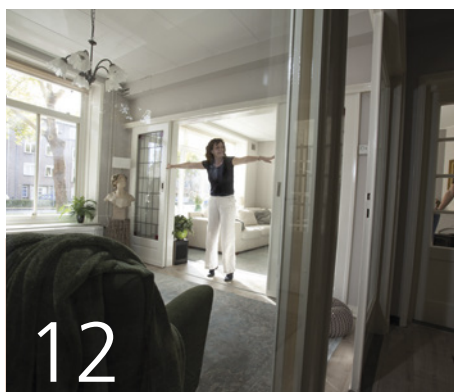
Zorginstelling Ipse de Bruggen uit Zoetermeer kiest de komende twintig jaar voor resultaatgericht samenwerken (RGS) bij planmatig onderhoud van de buitenschil van 270 zorgcomplexen.

18 Onderhoud in tijden van transitie

Onderhoud is de laatste jaren nog gecompliceerder geworden vanwege de energietransitie en CO₂-reductie. Hoe werk je aan betrouwbare woninginstallaties in tijden van transitie? *Corporatiebouw* vroeg het de manager Vastgoed van RWS Goes.

22 Philipsdorp fris en monter na renovatie

Voor arbeidersbuurt Philipsdorp in Eindhoven verzorgde ventilatiespecialist Duco de natuurlijke ventilatie. Nu steken de 771 woonheden in een nieuw jasje en kunnen bewoners opnieuw gerust ademen.



12

ZAV

In deze serie vertellen huurders hoe ze met 'Zelf Aangebrachte Voorzieningen' (ZAV) hun huurwoning 'méér eigen' hebben gemaakt. Deze keer: Ellen van der Heijden uit Den Bosch.



20

HANDEN UIT DE MOUWEN

De West-Brabantse corporatie Woonvizier behoort tot de kleinere volkshuisvesters, maar haar medewerkers worden net zo goed geconfronteerd met de grote vraagstukken van de sociale woningbouw. Intussen zetten ze zich schrap. "Met zakelijkheid en empathie", in de woorden van Patrick van den Bergh, manager Vastgoed bij Woonvizier.

AMSTERDAMSE SOCIALE HUURWONINGEN KRIJGEN SLIMME BLAUW-GROENE DAKEN

Op vier locaties in Amsterdam worden slimme blauw-groene daken aangelegd op sociale huurwoningen. De blauw-groene daken kunnen veel meer water opvangen dan gewone groene daken. Daardoor kunnen ze dus ook langer vocht verdampen als het heet en droog is. Op de blauw-groene daken kunnen ook meer verschillende soorten planten groeien: goed voor de biodiversiteit. Ook krijgen de daken een slim systeem met sensoren. Op basis van de weersvoorspelling houden de daken water vast of lozen het juist. De slimme blauw-groene daken worden aangelegd op 10.000 m² dak van sociale huurwoningen op vier locaties in Amsterdam. Het slimmedakenproject, dat een Europese subsidie heeft gewonnen van 4,8 miljoen euro, is een samenwerking tussen de gemeente Amsterdam, Waternet, Polderdak, Rooftop Revolution, HvA, VU, Stadgenoot, Ymere, De Key en Consolidated.



Foto: Rooftop Revolution

PRIMEUR: WONINGEN ROTTERDAM VERWARMD MET 100% WATERSTOF

Power2Gas-installatie in Rozenburg met de waterstofinstallatie (blauwe containers) en het appartementencomplex (links midden) dat begin 2019 met waterstof wordt verwarmd. Foto: DNV GL



In de Rotterdamse deelgemeente Rozenburg start een proef om woningen te verwarmen met 100 procent waterstof. Dat hebben de bedrijven Bekaert Heating, Remeha, DNV GL, gemeente Rotterdam, woningstichting Ressor Wonen en netbeheerder Stedin afgesproken. De proef is een primeur, want nog niet eerder zijn in Nederland huizen verwarmd met HR-ketels op pure waterstof. De betrokken partijen willen dit daarom samen met de bewoners van een appartementencomplex van Ressor Wonen in de praktijk gaan ervaren. Volgens de partners kan de technologie in dit project een bijdrage leveren aan de klimaatdoelstellingen. Bij de verbranding van waterstofgas komt, in tegenstelling tot aardgas, geen CO₂ vrij. De voorbereiding van de proef is dit najaar en gaat begin 2019 van start. De proef met waterstof is een voortzetting op het bestaande Power2Gas-project in Rozenburg. Tot nu toe werd hier synthetisch aardgas geproduceerd voor de verwarming. Vanaf begin 2019 wordt lokaal waterstof geproduceerd met groene stroom en via een separaat gasnet van Stedin getransporteerd naar het ketelhuis van het appartementencomplex.

AGENDA

KENNISEVENT 'AAN DE SLAG MET HET PROCES REPARATIE-VERZOEK'

Op 11 en 13 december organiseert Tevreden.nl in Dordrecht samen met de woningcorporaties Woonbron en Havensteder het kennisevenement 'Aan de slag met het proces reparatieverzoek'. Een van de grootste klantprocessen voor een woningcorporatie is het reparatieproces. Huurders en corporaties zijn het meest met elkaar in contact over reparaties. En als de reparaties worden uitgevoerd door een externe, wordt de keten langer waardoor het nog belangrijker wordt om de juiste informatie bij de juiste persoon te krijgen. Naast de twee leerzame praktijkcases van Woonbron en Havensteder geeft Tevreden.nl met echte resultaten uit de sector een beeld van het huidige reparatieproces van de gemiddelde woningcorporatie vanuit het perspectief van de huurder. Deelnemers krijgen hierdoor praktische inzichten en handvatten voor verbetering die ze na afloop direct kunnen toepassen.

Meer informatie:
www.tevreden.nl/diensten/workshops/woningcorporatie/.

PRODUCTNIEUWS


**ITHO DAALDEROP INTRODUCEERT
NIEUWE LUCHT/WATERWARMTEPOMP
HP-S 55**

Itho Daalderop introduceert een nieuwe lucht/water warmtepomp, de HP-S 55. Deze warmtepomp wordt toegevoegd aan de bestaande portfolio HP-S warmtepompen. Met de uitbreiding van de HP-S 55, is een complete range aan split-unit warmtepompen leverbaar, die bestaat uit vermogens van 5,5kW, 9,5kW en 13kW. Tevens is een uniek voorraadvat beschikbaar in 200 liter of 300 liter. De HP-S 55 heeft een fabrieksgarantie van zeven jaar.

BELANGRIJKSTE KENMERKEN:

- Verwarmen en koelen
- A+++-label
- COP van 4,6
- Fluisterstil
- Inclusief Spider Klimaatthermostaat en Spider App
- ISDE-subsidie van € 1.800

OVER ITHO DAALDEROP

Itho Daalderop is al sinds 2002 actief in warmtepomptechnologie en veruit marktleider in warmtepompen in de nieuwbouw. We voorzien complete wijken van onze warmtepompen. Voor meer informatie zie: www.ithodaalderop.nl.

**GEMEENTE DEN HAAG ZET DRONES IN VOOR
CONTROLE ACHTERSTALLIG ONDERHOUD**


De gemeente Den Haag trekt ruim 1,6 miljoen euro uit om Haagse gebouwen en (corporate)woningen met drones te controleren op achterstallig onderhoud. Het project 'Façade Service Applicatie' (FaSA) gaat ook andere digitale middelen

inzetten zoals sensoren en kunstmatige intelligentie. De corporaties die bij de ontwikkeling van FaSA zijn betrokken denken dat door de applicatie de onderhoudskosten omlaag gaan. Daarnaast wordt het makkelijker om de waarde van vastgoed over een langere termijn te bepalen. De subsidie aan FaSA komt uit het Europese Fonds voor Regionale Ontwikkeling. (bron: *Den Haag FM.nl*; ook foto)

**UW PROJECT IN
CORPORATIEBOUW?**

**Wilt u aandacht in ons magazine
voor een project van uw corporatie?
Of heeft u ander nieuws dat u graag
wilt delen?**

Mail dan uw bericht met foto naar
contact@corporatiebouw.nl

(Advertentie)

Zonnepanelen voor huurders

- Wij geven u de zonnepanelen
- Voortaan meer bestedingsruimte voor huurder & corporatie
- Goed voor het milieu

Kijk op wocozon.nl of bel **085 744 10 58**

Corporatievastgoed: technologie en duurzaamheid versus betaalbare huren

Het juiste besluit

Corporaties staan voor complexe vraagstukken met grote financiële implicaties. Energietransitie en duurzaamheidsopgaven versus betaalbare huren. Technologiekeuzes versus onzekerheid over de transitiekoers. Enzovoort. Daan Vrijmoet van Finance Ideas staat corporaties bij in de afwegingen die moeten leiden tot de juiste besluiten.



Daan Vrijmoet

Vrijmoet: “De ene corporatie neemt de verduurzamingsopgave mee in de onderhoudsbegroting, de andere ziet dit volledig als investering. Er valt dus wat te kiezen voor corporaties”

Als een corporatie zijn bestand wil verbeteren door te investeren, is het gebruikelijk daarmee te wachten tot het moment van mutatieonderhoud of van planmatig onderhoud. Dat is praktisch, want dan ondervinden de bewoners het minst hinder van de activiteiten die voortvloeien uit de verbeteringsinvestering. De woning staat dan doorgaans leeg of de verbetering kan meegenomen worden in de bouwstroom voor het meerjarenonderhoud.

Maar dat betekent *niet* dat je het onderhoud en de werkzaamheden die voortvloeien uit de investering op één grote hoop kunt gooien. Er is namelijk een wezenlijk fiscaal en beleidsmatig verschil tussen deze activiteiten en daarom moet je ze uit elkaar trekken. Het onderhoud wordt gepleegd om de woningenvoorraad bewoonbaar te houden. Dat noodzakelijke onderhoud betaalt de corporatie uit het potje dat daarvoor is gereserveerd, de meerjarenonderhoudsbegroting (mjob). Wie investeert, doet dat doorgaans om er rendement uit te halen. Kort door de bocht: zonder rendement geen investering. Dat is in corporatieland een moeilijk vol te houden verhaal. Een BENG-investering in woningen uit de bestaande voorraad betaalt zich slechts voor een fractie terug. Corporaties zijn immers terughoudend met huurverhoging in verband met betaalbaarheid. Daarnaast wijzigen onderhoud- en beheerkosten niet substantieel.

MAATWERK

De ontrafeling van investeringsingrepen en onderhoudswerkzaamheden leidt binnen corporaties regelmatig tot discussies. Wanneer is het zinvol om te investeren? Wat ziet de corporatie als onderhoud en wat als investering? Daan Vrijmoet van Finance Ideas is specialist op dit terrein en maakt afwegingen inzichtelijk, waardoor corporaties een beleidskeuze kunnen maken tussen onderhoud en investering. “Neem

CASE: ONTWIKKELING BEOORDELINGSMETHODE



Renovatie door SWZ van drie flats aan de Gommerstraat in Zwolle

Woningstichting SWZ is een middelgrote woningcorporatie in Zwolle met ongeveer achtduizend verhuureenheden. Een cluster portiekwoningen in een wijk in Zwolle is hard aan vernieuwing toe. De vernieuwing past in een bredere wijkverbeteringsaanpak. Bij SWZ bestond de behoefte om verschillende renovatiescenario's en sloop-nieuwbouw op een eenduidige wijze met elkaar te vergelijken. Daarnaast wilde bestuurder en RvC de maatschappelijke bijdrage van de verschillende scenario's inzichtelijk hebben, zodat SWZ in staat was het financieel en maatschappelijke beste scenario te kiezen. Voor een uitgebalanceerde investeringsafweging hebben Finance Ideas en de verantwoordelijke mensen van SWZ drie stappen doorlopen:

Stap 1: Strategische keuzes. Wat is de rol van marktwaarde en een door beleid beklemd marktwaarde (oftewel beleidswaarde)? Hoe stel je een rendementseis vast en hoe maak je de maatschappelijke inzet zichtbaar? Op basis van de verkregen inzichten heeft SWZ het investeringsstatuut aangepast.

Stap 2: De investering is binnen de kaders van de beklemming doorgerekend.

Stap 3: Projectdoorrekeningen per scenario. De discussies gaven veel inzicht in de werking van marktwaarde, beleidsbeklemmingen en daarmee van de uitkomsten. Een vergelijking van de scenario's leidde tot een onderbouwde keuze.

SWZ zal de werkwijze en tooling verder verankeren in de organisatie. Hierdoor is een robuuste beoordelingsmethode ontstaan waarmee SWZ nog jaren vooruit kan.

niet de fiscale, maar de beleidsmatige afspraken rond investeren als startpunt. Sluit aan bij de investeringen en het onderhoud zoals ingerekend in de (meerjarenonderhouds)begroting en verantwoord in de jaarrekening. Dit is herkenbaar

en sluit ook aan bij de onderhoudsgegevens op basis waarvan corporaties de langetermijnonderhoudsnorm voor de beleidswaarde hantieren. De invulling per corporatie verschilt sterk. De ene corporatie neemt een groot deel van ►

De ontrafeling van investeringsingrepen en onderhoudswerkzaamheden leidt binnen corporaties tot discussies. Wat ziet de corporatie als onderhoud en wat als investering?

de verduurzamingsopgave mee in de onderhoudsbegroting, terwijl de andere corporatie dit volledig als investering beoordeelt. Er valt dus wat te kiezen voor corporaties. Dat maatwerk maken wij in samenspraak met de klant inzichtelijk. Doel: onderbouwing van de keuzes.” (zie voorbeeld in kader op pagina 9)

STRATEGISCH NIVEAU

Zijn daar ook mensen op operationeel niveau – de uitvoeringskant – bij betrokken?

“De mensen op operationeel niveau hebben een goed inzicht in de staat waarin het vastgoed verkeert. Welke ingrepen zijn noodzakelijk? Die input is essentieel om te beslissen welke ingreep mogelijk en nodig is. De besluitvorming vindt op strategisch niveau plaats in samenspraak tussen de afdelingen Wonen, Vastgoed en Financiën. Zij moeten afwegingen maken voor besluiten die invloed hebben op de portefeuille. Past een verbetering bij de doelgroep? Sluit een duurzaamheidsverbetering aan bij de koers van de energietransitie op lokaal niveau? Willen we energieprestatievergoedingen vragen als we in de woningen de energiemeter op nul hebben gebracht? Is de beslissing financieel te verantwoorden? Dat zijn geen vragen waar de medewerkers in de uitvoering mee te maken hebben. Zij zijn vooral gericht op de begeleiding van de projecten. Zij realiseren uiteindelijk de keuzes die zijn gemaakt.”

DUURZAAMHEID

Verduurzaming in Nederland komt moeizaam van de grond. Een oorzaak hiervan is de grote uitdaging die ligt in het terugverdienen van de duurzaamheidsinvesteringen. Maar een corporatie heeft ook een maatschappelijke opgave en helemaal niks doen op het terrein van duurzaamheid en energie is in deze tijd geen optie. Hoe kijkt Vrijmoet er vanuit zijn discipline tegenaan? “Je zou een andere vraag moeten stellen: wat wil/kun je bijdragen aan de ‘duurzame opgave’? Wat mag duurzaamheid kosten? Dat is een moeilijke vraag. Er zijn wel doelstellin-

gen geformuleerd voor 2050, maar er is geen opdracht vastgelegd in een wettelijk kader. Het is dus vooral aan de corporaties om de koers te bepalen. Bovendien is 2050 nog ver weg en gaan de technologische ontwikkelingen snel. Niemand kan met zekerheid zeggen of de inzet van een bepaalde duurzaamheidstechnologie de juiste is. Uit een case-analyse blijkt bijvoorbeeld dat twee corporaties op dezelfde locatie een totaal andere visie hebben op de koers van het lokale energiebeleid. De ene denkt dat de kans op warmtenet 90 procent is. De andere corporatie zet die inschatting op 20 procent. Het kan niet allebei waar zijn. Toch kan het leiden tot totaal verschillende keuzes. Waarbij er in elk geval eentje naast zit, met alle financiële gevolgen van dien. Corporaties worstelen met deze dilemma’s en vele van hen zijn terecht terughoudend. Ze koersen op zogeheten ‘no regret’-maatregelen. Isoleren, duurzaam opwekken en ervaring opdoen met verschillende technologieën. Begrijpelijk, maar hiermee zal de duurzaamheidstransitie een lange tijd vergen.”

“De duurzaamheidstransitie is voor corporaties zo kostbaar dat concurrentie kan ontstaan met andere sociale doelstellingen zoals betaalbaarheid en beschikbaarheid van woningen. Als het versnellen van de duurzaamheid ten koste gaat van betaalbaarheid van de woningen, willen wij dat dan? Huurders hebben een voorkeur voor een betaalbare woning boven een duurzame. Het gaat dus om het komen tot betaalbare én duurzame woningen. Dit soort vraagstukken zijn complex en daarom is het zo belangrijk dat – ook bij dit soort afwegingen – corporaties onderbouwd besluiten kunnen nemen. Hierbij helpen wij corporaties, niet door standaard antwoorden te geven (die zijn er niet), maar door hen te helpen met inzichten in mogelijkheden en de consequenties van verschillende scenario’s. Met de inzichten en onderbouwingen kunnen corporaties een weloverwogen keuze maken.” ■

Onderhoud meenemen in uitvraag levert betere aanbiedingen uit markt op

NOM-woning levert zelf data voor onderhoud

De meeste woningcorporaties hebben voor onderhoud een standaard aanpak, maar een nul-op-de-meterwoning (NOM) is vooralsnog géén standaard woning. Ook niet als het gaat om onderhoud. Enerzijds levert de NOM-woning zelf allerlei relevante data waardoor je op toekomstige klachten kunt anticiperen, nog voordat de bewoner iets merkt. Anderzijds vereisen NOM-installaties goed opgeleid personeel. NOM-onderhoud gaat dus een beetje anders én het biedt nieuwe mogelijkheden.

PRESTATIEGARANTIE

De prestatiegarantie is een cruciaal aspect van de NOM-woning. Corporatie en bouw-er spreken samen af dat alle NOM-woningen gedurende een bepaalde periode een zekere energieprestatie leveren. “Als je die prestaties vastlegt, is het een goed idee als het onderhoud door de leverancier zelf gedaan wordt”, stelt Wichert de Lange (Portaal). Zijn filosofie is dat je bij NOM geen woning, maar langdurige prestaties koopt. De afspraken die Portaal heeft gemaakt met leveranciers over onderhoud, monitoring en de energieprestaties van NOM-woningen zijn dan ook geformuleerd met de intentie om gedurende veertig jaar samen te werken.

DEMARCATIE

“Een belangrijke afspraak die we maken met de leverancier betreft de demarcatie”, aldus De Lange. “Besteed je al het onderhoud uit of niet? Ik vertaal dat zelf naar de schil en de installaties. Ik zou zeggen: blijf bij NOM van de schil en van de installaties af. Het implementeren van de juiste taakverdeling betekent dan vooral afspraken maken over communicatie met de huurder. Je kunt als corporatie natuurlijk niet alles uitbesteden. Je moet blijven luisteren naar je bewoners. Als die bij ons contactcentrum aankloppen, dan moeten wij snappen wanneer we iets naar de leverancier doorsturen en wanneer niet. Je ontkomt daarbij niet aan een grijs gebied, maar in de prak-



tijk werkt het eigenlijk heel goed. Maar je moet er wel aan werken. Dat doen we in het periodiek overleg met de leverancier. Een belangrijk onderdeel van het overleg is de controle van de prestatieafspraken. We controleren vooral of er voldoende opwek is en of de warmtepomp niet meer energie verbruikt dan verwacht.”

REGEL ONDERHOUD IN UITVRAAG

Simon Verduijn is projectleider NOM Keur bij Stroomversnelling. Hij adviseert woningcorporaties om in de uitvraag vast te leggen hoe het onderhoud van de NOM-woningen geregeld wordt. “Vergelijk het met het kopen van een nieuwe auto: daarbij krijg je garantie van de fabrikant onder voorwaarden van goed onderhoud, zoals op tijd de olie vervangen. Wijkt het gebruik daarvan af, dan heb je slechts een beperkte garantie. Op dezelfde

manier kan ook een bouw-er een prestatiegarantie alleen bieden onder bepaalde garantievoorwaarden. Bij een uitvraag voor NOM-woningen met een energieprestatiegarantie moet je daarom altijd naar de garantievoorwaarden vragen,” adviseert Verduijn. “Die voorwaarden moeten onder andere specificeren welk onderhoud minimaal nodig is om de energieprestaties van de woning op peil te houden. In de praktijk betreft dit onderhoud aan de schil, dus isolatie en luchtdichtheid van de woning, en onderhoud aan de energie-installaties. Je kunt ook procesafspraken maken over hoe snel problemen moeten worden opgelost. Eén ding is zeker: duidelijkheid vooraf over wat jouw verwachtingen zijn, zorgt voor betere aanbiedingen uit de markt.”

MONITORINGNORM.NL

Een laatste tip van Verduijn betreft de monitoring. “Als je uitgaat van monitoring die méér aankan dan de energieprestatievergoeding (EPV), kan onderhoud vaak effectiever worden uitgevoerd. Onderdelen kunnen dan al vervangen worden voordat er een storing optreedt, puur op basis van de data. We hebben als Stroomversnelling onlangs een website gelanceerd waarop alles te vinden is over robuuste NOM-monitoring zonder gedoe. Kijk voor meer informatie op monitoringnorm.nl.”

Vragen? Neem contact op met Simon Verduijn via sverduijn@stroomversnelling.nl. ■



Weer thuis

Sinds drieënhalve jaar woont Ellen van der Heijden (57) weer in de Bossche wijk 'De Vliert'. Na bijna tien jaar eerder ze terug naar de buurt waaraan ze fijne herinneringen bewaart uit haar kindertijd en waar ze zelf drie kinderen kreeg. Daar begon haar leven als partner, moeder en zelfstandige vrouw die bleef bouwen aan een thuis voor haar jongens en voor haarzelf.

Ellen van der Heijden: "Nadat ons huwelijk stopte, ben ik weggegaan, maar niet ver weg. Mijn drie kinderen waren nog onder de tien, dus kocht ik een rijtjeswoning om de hoek. Zo had ik mijn jongens in de buurt en zij konden

met hun tomeloze energie zelf op-en-neer rennen naar hun vriendjes, vader en moeder.

Ik kreeg een nieuwe relatie, maar hij werd ziek en enkele weken nadat we waren getrouwd is hij overleden. Daarna wilde ik afstand nemen van het mij bekende wereldje en verhuisde ik met de jongens naar een rustige buitenwijk van Den Bosch. Een paar jaar later leerde ik weer iemand kennen. Met hem kocht ik een mooi huis in een klein dorpje in Gelderland.

Daar, ver weg van mijn kinderen, werd ik onrustig. Het

ZAV

'Zelf Aangebrachte Voorzieningen', afgekort ZAV, zijn de veranderingen die een huurder zelf aanbrengt aan de staat van de gehuurde woning. Elke verhuurder heeft eigen regels voor welke ZAV is toegestaan en welke niet. Voor huurders is een ZAV vaak een manier om een huurwoning 'méér eigen' te maken. 'ZAV', een serie.

ging in Den Bosch naar mijn idee niet goed met die drie. Ik besloot terug te gaan naar Den Bosch, om de jongens weer wat intensiever te gaan coachen. Gelukkig stond ik al lang als woningzoekend ingeschreven, dus kreeg ik snel een huurwoning toegewezen...midden in 'De Vliert'.

In samenspraak met de verhuurder en met inspirerende steun van de wijkopzichter, heb ik de afgelopen jaren flink verbouwd. Ik heb een dichte kastenwand vervangen door glasdeuren, een vaste trap naar het souterrain gemaakt en daar twee slaapkamers gerealiseerd. Boven heb ik een woonkeuken gecreëerd door de muur weg te halen tussen

een slaapkamer en de keuken.

Intussen gaat het veel beter met de jongens. Ze hebben sinds kort eigen woonruimte. En mijn huis is nu zo verbouwd, dat er altijd plek voor ze blijft. Voor het lege-nest-gevoel ben ik niet bang. De intensieve aandacht voor mijn energierijke kinderen is ook hard werken is geweest. Nu krijg ik meer rust. En dat in dit heerlijke appartement met tuin... aan deze laan met die naoorlogse 'moderne' woongebouwen. Fantastisch. Een beetje moe ben ik ook wel. Straks ga ik misschien toch iets aanpakken. Ik las dat ze bij de dierenambulance vrijwilligers zoeken." ■



Onderhoudsdienst papierloos aan het werk

Woningstichting Barneveld scoort in de Aedes-benchmark 2018 bovengemiddeld op het prestatieveld Onderhoud en Verbetering. Hoe krijgt de corporatie dat voor elkaar?

“Misschien klinkt het wel ouderwets”, lacht manager Vastgoed Rick de la Croix. Hij heeft het over de waarden van de eigen onderhoudsdienst van Woningstichting Barneveld: lokale betrokkenheid, vakmanschap, persoonlijke zichtbaarheid. “Ondertussen laat de Aedes-benchmark zien dat onze werkwijze resultaten oplevert. Onze huurders vinden de woonkwaliteit bovengemiddeld en de technische kwaliteit van de woningen is ook goed. En toch liggen onze onderhoudskosten ruim onder het landelijk gemiddelde.”



NEGEN BUSJES

Woningstichting Barneveld beheert zo’n vierduizend woningen. Het werkgebied is overzichtelijk en landelijk. De negen vaklieden van de onderhoudsdienst rijden rond in hun eigen busje met daarop het logo van de corporatie. “Dat draagt bij aan het plezier in het werk”, zegt hun teamleider Ramon den Breejen. Voor renovaties en het planmatig onderhoud koopt Woningstichting Barneveld de diensten in van externe aannemers. De vakmannen – “hopelijk komen er binnenkort vrouwen bij”, zeggen de teamleider en manager - van de corporatie voeren de kleinere klussen uit: klachten- en mutatieonderhoud en de klusjes waarvoor bewoners een abonnement kunnen nemen. De eigen onderhoudsdienst werkt daarbij samen met een flexibele schil van acht tot tien kleinere aannemers uit de regio. Tegen

vaste uurtarieven doen zij zaken als asbestverwijdering. De la Croix: “Ook hierbij vinden we lokale betrokkenheid belangrijk. Deze aannemers kennen ons bezit goed.”

De onderhoudsdienst van Woningstichting Barneveld werkt papierloos. “Er zijn al grootstedelijke corporaties komen kijken hoe dat werkt”, zegt De la Croix. “De huurders geven hun klacht digitaal door en ook de planning gebeurt digitaal. De huurder krijgt meteen één of twee data voor een bezoek voorgesteld.” De vakmannen werken zelf ook zonder papieren, op de werkvloer gebruiken ze alleen hun tablet. Twee van de negen vaklieden draaiden mee in een pilot ter voorbereiding. Daarbij kwamen praktische punten naar boven. Hoe kun je met dikke werkhandschoenen een tablet bedienen? Welk apparaat is robuust genoeg om aanraking met verf, vet of zaagsel te doorstaan? Hoe zetten we werkprocessen om in logische digitale stappenplannen? Den Breejen: “Aanvankelijk was er koudwater-vrees, maar inmiddels wil niemand meer terug naar het papiertijdperk.”

DUURZAAMHEID

Het is de bedoeling dat de vaklieden nog meer allround worden, legt De la Croix uit. “Iemand die van oorsprong timmerman is, moet niet alleen een keukenblad vast kunnen zetten, maar ook de kraan repareren en tegels aanbrengen.” Verder wordt duurzaamheid steeds belangrijker. De vaklieden weten hoe nieuwe technieken en materialen werken. Ze

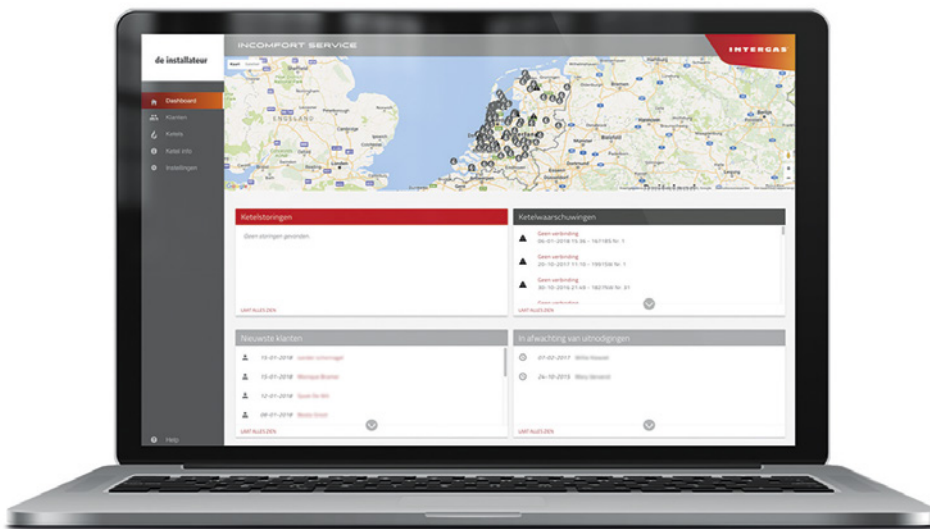
kunnen huurders te woord staan bij vragen over bijvoorbeeld ventilatiesystemen of zonnepanelen. De la Croix: “De mannen beginnen hun werkdag op het kantoor. Dan kunnen ze bijvoorbeeld even overleggen met onze energicoach.” De vaklieden van woningstichting Barneveld komen nadrukkelijk achter de voordeur van huurders. Ze zijn vertrouwde gezichten die de corporatie vertegenwoordigen. “Zij zijn onze oren en ogen”, zegt De la Croix. “Zij signaleren ook dat een huurder bijvoorbeeld verward is en meer hulp nodig heeft dan de reparatie van een lekkende kraan.”

BENCHLEARNINGPROGRAMMA AEDES

Meer lessen en tips van Woningstichting Barneveld over onderhoud en verbetering komen aan bod in het uitgebreide Benchlearningprogramma van Aedes. In vervolg op de Aedes-benchmark 2018 kunnen corporaties in themasessies van elkaar en van experts leren. Kijk op www.aedes.nl/benchlearningprogramma voor meer informatie en data. ■

Effectief cv-ketelonderhoud door Beheer op Afstand

Beheer op Afstand zorgt voor een optimale afstemming tussen service en onderhoud en het daadwerkelijke gebruik. De technologie opent de weg voor onderhoud dat niet meer bepaald wordt door de kalender maar door de onderhoudsstaat van het toestel. Door het toepassen van Beheer op Afstand wordt het mogelijk om eenvoudig het ideale, toestelspecifieke moment voor service en onderhoud vast te stellen.



BEPROEFDE TECHNOLOGIE

Door gebruik te maken van een draadloos *meshed network* en de onderlinge informatie-uitwisseling tussen de cv-ketels is er altijd een route naar de *gateway*. Dit maakt Beheer op Afstand robuust en *self-healing*. Het *meshed network* zorgt ervoor dat elke cv-ketel, desnoods via een omweg, met de *gateway* in verbinding staat. Bovendien wordt er voor de overdracht van informatie altijd gekozen voor de kortste route. De robuustheid van het systeem leidt ertoe dat één netwerk kan bestaan uit maar liefst 246 cv-ketels. Een ideaal systeem voor woningbouwcorporaties die planmatig onderhoud (laten) uitvoeren. De afstand tussen twee ketels kan maximaal 50 meter bedragen, ruim voldoende voor nagenoeg elke praktijksituatie. Snellere service en efficiënter onderhoud.

SERVICE OP MAAT

Om het uitlezen van onderhoudsgegevens van cv-ketels op afstand mogelijk te maken komt er een verbinding tot stand met het toestel. Op het moment van een storing of onderhoudsvraag krijgt de installateur een (e-mail)melding en kunnen online de prestaties van de cv-ketel, zoals het aantal branduren, uitgelezen worden.

De informatie over een reeks parameters zoals werking van de pomp, temperatuur en waterdruk van elk willekeurig toestel is voor de installateur voortdurend beschikbaar. Op basis van de beschikbare informatie kan de installateur het ideale moment van onderhoud vaststellen. Onderhoud wordt niet meer bepaald door de kalender maar door het gebruik en de onderhoudsstaat van het toestel.

GROTE KANSEN

Beheer op Afstand biedt grote kansen. Door de efficiëntere en effectievere manier van monitoren kan tijd en geld worden bespaard. Bovendien zorgt het systeem ervoor dat de prestaties van de cv-ketel, de staat van onderhoud én de werking continu worden bewaakt. Bijkomend voordeel is dat elke storing of onderhoudshandeling direct digitaal gedocumenteerd wordt. Daarnaast kan de informatie ook op een externe webserver worden opgeslagen waardoor de gegevens en meldingen ook onderweg uit te lezen zijn. Beheer op Afstand bespaart kosten en bevordert een professionele serviceverlening aan de eindgebruiker. ■

Meer informatie?

Ga naar www.intergasverwarming.nl.



EFFECTIEF CV-KETEL-ONDERHOUD DOOR BEHEER OP AFSTAND:

- Efficiënter plannen van onderhoud en service
- Onderhoud op maat
- Draadloze communicatie middels RF-module
- Continu online bewaking prestatie ketels
- Staat van onderhoud en storingen direct digitaal gedocumenteerd

www.intergas-verwarming.nl/zakelijk/producten/beheer-op-afstand/

“Door besparing met RGS meer budget voor zorgtaken”

Een van de grotere spelers in de zorgsector, te weten Ipse de Bruggen uit Zoetermeer, kiest de komende twintig jaar voor resultaatgericht samenwerken (RGS) bij planmatig onderhoud van de buitenschil van 270 zorgcomplexen. “We zijn dan minder geld kwijt terwijl we er qua kwaliteit op alle fronten op vooruit gaan”, zegt vastgoedmanager Peter van der Born. “Zo hoeven we met deze besparing niet in te boeten op onze zorgverlening.”



Peter van der Born, vastgoedmanager bij Ipse de Bruggen

“Een aantal complexen is verouderd en toch willen we het comfort verbeteren voor onze cliënten”

der Born uit. “Verder willen we het comfort verbeteren voor onze vijfduizend cliënten met een verstandelijke handicap. Afgezien van regulier onderhoud, gaat het bijvoorbeeld ook om isolerende beglazing en een betere ventilatie. Maar deze uitgaven mogen niet ten koste gaan van onze zorg. Een vermindering van de onderhoudskosten komt direct ten goede aan het zorgbudget. Juist daarom zijn we ons gaan oriënteren op de onmiskenbare voordelen van RGS.”

GOED ONDERHOUD, LAAGSTE PRIJS

Geholpen door een externe partij begon Ipse de Bruggen in 2016 met een pilot bij achttien zorgcomplexen in en rond Waddinxveen. Met als trigger dat je bij RGS verzekerd bent van goed onderhoud tegen de laagste prijs. Want een onderhoudsbedrijf staat garant voor de vooraf afgesproken kwaliteit, voor de lange termijn en voor een vast bedrag. “Een extra eis is dat er bij onze zorginstellingen wordt gewerkt met vaste onderhoudsteams”, vervolgt hij. “Voor onze cliënten zorgen we dan voor bekende gezichten, die weten wat de zorgregels zijn hoe ze het beste met onze bewoners kunnen omgaan. Niet minder belangrijk: het onderhoudsteam

Vroeger kregen zorginstellingen een vast bedrag om alle kosten voor huisvesting te dekken, ook die van onderhoud. Ongeacht de vraag hoe het met de feitelijke bezetting zat. De financiering is de laatste jaren verschoven van een bedrag per gebouw naar een bedrag per cliënt waaruit alle kosten betaald moeten worden. Tegelijkertijd moet de huisvesting er aantrekkelijk uitzien om überhaupt cliënten over de vloer te krijgen. “Wij zitten met het punt dat we ruim honderd jaar bestaan en dat een aantal complexen verouderd is”, legt Van

DE WINST VAN RGS VOOR IPSE DE BRUGGEN

- Betere kwaliteit tegen lagere onderhoudskosten zonder meerwerk
- Onderhoudsbedrijf staat garant voor lange termijn
- Ten minste een 7 voor klanttevredenheid
- Vaste onderhoudsteams met bekende gezichten



schikt zich qua werktijden naar wat het beste uitpakt voor de zorginstelling. Dat betekent rechtstreeks contact zonder tussenkomst van ons. En voor de klanttevredenheid, waaronder de communicatie met bewoners, cliënten en vertegenwoordigers van ouders, moet minimaal een 7 worden gescoord.”

KWALITEIT, GEEN OVERLAST

De pilot in 2016 beviel zo goed, dat de zorginstelling in mei 2017 besloot bij alle 270 zorgcomplexen in de provincie Zuid-Holland af te stappen van aanbesteden. “Bij aanbesteden tegen de laagste prijs zie je toch dat er zo wei-

nig mogelijk uren en verf worden gebruikt om er toch nog wat aan te verdienen”, constateert de vastgoedmanager. “Dat doet afbreuk aan de kwaliteit en zorgt ook nog eens voor extra kosten aan meerwerk. Om nog maar te zwijgen over de overlast richting onze cliënten. Daarom hebben wij de intentie om voor de komende twintig jaar voor RGS te kiezen qua planmatig onderhoud voor schilderwerk, voegwerk, metselwerk en hemelwaterafvoer. Dat doen we met vier onderhoudspartners, die kwaliteit garanderen en oog hebben voor onze doelgroep. Eens per jaar overleggen we met hen over de beste onderhoudsaanpak per zorgcomplex.” ■

Onderhoud in tijden van transitie

“Het is koffiedik kijken en scherp monitoren”

Onderhoud is voor woningcorporaties bijna per definitie ingewikkeld omdat het daarbij altijd gaat om woonkwaliteit in de toekomst. De laatste jaren komen daar nog de complicaties bij van energietransitie en CO₂-reductie. Hoe werk je aan betrouwbare woninginstallaties in tijden van transitie? Met die vraag ging *Corporatiebouw* naar Zuid-Beveland, naar William Dircken, manager Vastgoed van RWS Goes.



William Dircken: “Alle gegevens van alle woningen onder de knop”

Voor vastgoedmanager Dircken is onderhoud een praktische zaak: “Onderhoud is in hoofdzaak grip krijgen op de totale woonlasten. Daarvan maken de energiekosten een belangrijk deel uit. Niet voor niks begon RWS tien jaar geleden met het zoeken naar nieuwe verwarmingsconcepten om energiekosten zelf te kunnen beheersen. Via een aparte BV nam RWS de exploitatie van nieuwe duurzame verwarmingssystemen in eigen hand. Het eerste project met die opzet was Erasmuspark, de nieuwbouw van vier woontorens in de Goese Polder met in totaal 112 huurappartementen voor senioren.” De torens zijn voorzien van een

collectief systeem voor Warmte-Koudeopslag (WKO) met een gasketel als back-up. Een tweede innovatieve stap was het proefproject met het Duitse Ijsbuffer-systeem voor 21 nieuwbouwwoningen in Goes-West. Daarbij wordt met een warmtewisselaar warmte onttrokken aan water in een groot betonnen vat voor twee woningen. ‘Erasmuspark’ toont aan hoe verwarmen met stroom goedkoper kan zijn dan met gas. Dircken: “Het Ijsbuffer-project laat zien dat dit systeem prima voldoet voor individuele woningen en waarschijnlijk nog beter als collectief systeem. Bij dit laatste experiment werd het voor RWS ook duidelijk dat je bij het

installeren van vernieuwende installatietechniek niet altijd kunt rekenen op vakkundige uitvoering door een installateur of een aannemer. Volgens Dircken leverde de installateur ondeugdelijk werk en waren niet alle adviezen kloppend. Gelukkig voorzagen de leverancier en een ingeschakeld installatietechnisch adviesbureau in de onmisbare kennis en kunde.”

CARTOTHEEK

Het opstellen van de Meerjarenonderhoudsbeoordeling (MJOB) is ook een taak voor William Dircken. Hierin wordt vastgelegd welke bedragen nodig zijn om, afhankelijk van de geplande exploitatieduur, de kwaliteit van het woningbezit op peil te houden. Dat gebeurt op basis van een cartotheek met de nodige gegevens van de woningen. “Vorig jaar hebben we besloten de cartotheek van onze 6.500 woningen te professionaliseren door uitbreiding met informatie over onder meer volume, vloeroppervlak, woningtype en door die gegevens te verwerken in BIM-modellen. Op basis daarvan kunnen we sinds kort gemakkelijker onze MJOB jaarlijks bijstellen. Met hetzelfde systeem kunnen we ook de timing van het onderhoudswerk, de onderhoudsintervallen en de momenten van opname en toezicht inzichtelijk maken en gebruiken voor de planning van onderhoudswerkzaamheden.” Ook reparaties vallen onder onderhoud. Daarvoor heeft RWS nog altijd een eigen ‘intern aannemersbedrijf’. De afdeling Vastgoed organiseert dat werk en bepaalt wat wordt uitbesteed. Onderhoud van installaties wordt uitbesteed aan installatiebedrijven en een apart bedrijf voor de duurzame installaties.”

CIRCULAIR ONDERHOUD

Met het ondernemingsplan van 2017 zette RWS opnieuw een stap in de richting van een duurzamer beheer. Het bestaat uit drie pijlers: circulaire nieuwbouw door verantwoord materiaalgebruik en demontabel bouwen, circulair renoveren ofwel het inzetten van herbruikbare materialen en ten derde het opbouwen van een database waarin alle samenstellende elementen van elke woning staan beschreven. Dircken: “Straks kunnen we gewoon in ons eigen Madaster (zie kader) opzoeken welke spullen op welk moment vrijkomen bij sloop of demontage, zodat je die weer kan gebruiken voor nieuwbouw.”

Wat betekent de introductie van nieuwe installatietechniek en de omschakeling naar meer circulariteit voor het onderhoud? Op het ge-



Plaatsing van eerste IJsbuffervaten in Goes-West

zicht van Dircken verschijnt een lichte frons: “Een MJOB maken voor woninginstallaties wordt alleen maar lastiger als het om innovatieve systemen gaat. We hebben gewoon nog weinig ervaring met de prestaties van die nieuwe generatie ketels, pompen, expansievaten en regeltechniek. Wanneer moet je onderdelen vervangen en gaat die duurzame ketel vijftien jaar mee of twintig? Daar zitten wel de financiële klappers. En wat kun je afspreken met de partijen die het onderhoud gaan uitvoeren? Dat blijft voor een groot deel koffiedik kijken. Intussen zijn we - in samenwerking met specialisten - wel bezig met nauwkeurig monitoren van prestaties van de nieuwe systemen.”

Tot besluit heeft William Dircken nog enkele suggesties voor ‘goede verstaanders’: “De onderlinge uitwisseling tussen corporaties van ervaringen met prestatiemeting en onderhoud van nieuwe installatietechniek, is jammer genoeg minimaal. Verder wijst de praktijk uit dat bij het ontwerp van nieuwe installatiesystemen meer aandacht nodig is voor montagegemak en de mogelijkheid om onderhoudswerk veilig te kunnen uitvoeren. Overigens betekent het vrijwel ontbreken van goed opgeleide jongeren die plezier hebben in hun vak, een bedreiging van de installatiebranche.” ■

MADASTER

Sinds 17 februari 2017 bestaat er een kadaster voor bouwmaterialen en bouwproducten. In die database staan van een toenemend aantal bouwbenodigdheden in het ‘Materialenpaspoort’ de belangrijkste kenmerken en tijdelijke verblijfplaats geregistreerd. Dit platform - een uitvinding van architect Thomas Rau - is sinds een jaar toegankelijk voor iedereen: www.madaster.com.

Meer informatie over betekenis en gebruik van het Materialenpaspoort in de ‘circulaire economie’, is te vinden in: *Material Matters* door Thomas Rau en Sabine Oberhuber, uitg. Bertram + de Leeuw Uitgevers, ISBN 9789461562258.



“Voor dit vak moet je empathisch-zakelijk zijn”

Woonvizier ontstond vorig jaar uit de fusie van twee West-Brabantse corporaties. De corporatie behoort tot de kleinere volkshuisvesters, maar haar medewerkers worden net zo goed geconfronteerd met de grote vraagstukken van de sociale woningbouw. Intussen zetten ze zich schrap. “Met zakelijkheid en empathie”, in de woorden van Patrick van den Bergh, manager Vastgoed bij Woonvizier.

Het is een zonnige herfst dag in november als Patrick van den Bergh (43) met een brede glimlach de glazen deur opent van het kantoor gedeelte van het corporatiekantoor van Woonvizier in het Brabantse Made. Boven, in zijn ruime werkkamer, gezeten in een gemakkelijke stoel, wekt hij de indruk dat hij het werk voor die dag er al op heeft zitten. Niets is minder waar, zo blijkt al heel snel. Van den Bergh: “Als u hier niet was, zou ik nu aan mijn bureau zitten met de stukken voor de vergadering van vanavond met de Raad van Commissarissen. Behalve over de begroting van 2019 zal het gaan over verduurzaming van het bestaand bezit, en over de vraag vanuit de markt naar nieuwbouw van woningen in het middenhuursegment. Beide opgaven vragen behoorlijke investeringen, dus daar zullen we keuzes moeten maken.” Woonvizier behoort met bijna drieduizend woningen tot de kleinere corporaties. Van den Bergh beseft dat de corporatie geen koploper is in innovatie en duurzaamheid, maar hij vindt het wel van belang om mee te draaien in het peloton: “Wij volgen onze collega's bij hun pilots en hun projecten. Die zoeken we op.”

Welke projecten van Woonvizier zijn voor u speciaal de moeite waard om aan te werken?

“Op dit moment staan er vijftien op mijn lijst, zowel als inbreiding in Made als uitbreiding in het buitengebied. Die verkeren allemaal in verschillende fasen, van initiatieffase tot en met uitvoering. Naar mijn idee is ‘de Ganshoek’ een bijzonder project dat in verschillende opzichten interessant is. We hebben het in 2014 overgenomen van Bouwcombinatie GoedWonen/WSG. Het gaat om een complex van veertig sociale huurwoningen voor senioren en daarbij 24 zogenaamde PG-kamers voor demente-

rende ouderen, met daarbij, in het kader van de leefbaarheid, een ontmoetingsruimte plus belevingstuin. Sinds een paar maanden zijn alle appartementen en kamers bewoond. Het oude bejaardentehuis is inmiddels afgebroken. Op dezelfde locatie komt het nieuwe ontmoetingscentrum. In de nieuwe Ganshoek kan nu op een professionele manier zorg gegeven worden met de nodige hedendaagse techniek voor brandveiligheid, zusteroproep, leefsirkels en bewegingsdetectie. Dat alles ontwikkeld en afgestemd op de mogelijkheden en niet op de beperkingen van de bewoners. In de realisatie van dit complex zit ook de sociale functie van een woningcorporatie. De bewoners zijn er erg blij mee.”

Waar moet je goed in zijn als manager Vastgoed?

“Je moet ‘empathisch-zakelijk’ kunnen zijn. Dat wil zeggen dat je open moet kunnen staan voor je collega's, de huurders, je doelgroep en voor alle organisaties en instanties die je als professional tegenkomt. Je moet ook kunnen luisteren, samenwerken en doorvragen. Een ‘mensen-mens’ moet je zijn. Je laat je vooral niet leiden door de neiging om vanuit eigen belang te redeneren, maar je gaat juist op zoek naar hoe je de eindgebruiker of de organisatie kunt meenemen om te bekijken waar je elkaars belangen kunt ondersteunen. Empathie is ook dat je bijvoorbeeld een manier kunt vinden om aan een oude dame die al vijftig jaar in hetzelfde huis woont, duidelijk te maken dat ze binnen afzienbare tijd ergens anders zal komen te wonen. Je hulp aanbieden bij de overgang naar een andere woning kan een manier zijn. Intussen blijft er dat zakelijke punt dat die persoon daar niet kan blijven. De ‘bottomline’ van mijn werk is toch dat je voor een lagere inkomensgroep goede huisvesting mogelijk maakt.” ■

Patrick van den Bergh is manager Vastgoed bij Woonvizier

Philipsdorp Eindhoven fris en monter na renovatie

“Onze woningen slopen: niets van!”, dachten de bewoners in de arbeidersbuurt Philipsdorp begin jaren 90 in Eindhoven. Een opdrachtgever besloot z’n tanden te zetten in een grootschalige renovatie van de verouderde buurt. Daarbij verzorgde ventilatiespecialist Duco de natuurlijke ventilatie om een aangenaam, comfortabel en gezond binnenklimaat te creëren die voldoet aan de strenge energienormen. Het resultaat in 2018: 771 woonheden in een nieuw jasje met bewoners die opnieuw gerust kunnen ademen.



Philipsdorp is sinds jaar en dag een arbeidersbuurt. Naarmate de jaren vorderden, verouderden ook de eengezinswoningen tot ze ‘klaar waren’ om te slopen. Dat was gerekend buiten de wil van de bewoners, die erg gesteld waren op hun karaktervolle, authentieke wijk die meer vertelt over de historie van de stad. Daarom werd besloten om ze, in plaats van te slopen, te onderwerpen aan een grootschalige renovatie. Dakisolatie, reiniging van de gevels, oplossen van vochtproblemen; dat waren maar enkele van de ondernomen werken. Ook moest iets gedaan worden aan de slechte luchtkwaliteit binnenshuis. Daarvoor verscheen ventilatieproducent Duco in beeld. Het resultaat is een frisse en montere buurt.

BETAALBAARHEID

Het stond vast dat Philipsdorp financieel haalbaar moest blijven voor de terugkerende bewoners. Een verhoging van de huur-

prijs was onvermijdelijk, vanwege verplichte energetische maatregelen. Alle woningen dragen immers een label A of B. Het klopt dat het gaat om een investering, maar wel eentje die zich normaal gezien terugbetaalt. Al vanaf het begin werd Duco ingeschakeld om mee te denken over dit project. Dat gebeurt steeds vaker, vertelt Caspar Houben, technisch adviseur bij Duco. “Dat we vroeg in het bouwtraject als leverancier betrokken worden, is een grote meerwaarde. Ook bij dit renovatieproject was dat het geval. We konden zo advies uitbrengen omtrent de vraag of het mogelijk was om de ventilatieroosters in het kozijn zelf te verwerken.” De wooneenheden beschikken immers over een historisch gevelbeeld dat zoveel mogelijk intact moest blijven. “Een uitdaging die we niet uit de weg gingen”, getuigt Houben. “Aan de hand van de schets van de architect gingen we na of dit technisch mogelijk was op het gebied van sterkte, stijfheid en

afdichting. Hiervoor vielen we meermaals terug op de kennis van onze R&D-afdeling. Op die manier kwamen we te weten of we maatwerk moesten ontwikkelen of een standaardproduct konden inzetten. In dit verhaal gold dat laatste.”

ONZICHTBARE PLAATSING

Om tegemoet te komen aan de strenge regelgeving werd er niet alleen geïsoleerd, maar ook geventileerd. Natuurlijke ventilatie werd toegepast om de tocht-, vocht- en schimmelproblemen teniet te doen. Om de luchtkwaliteit naar een hoger niveau te brengen werden drie types ventilatieroosters ingezet die beantwoorden aan de technische vereisten.

De standaard zelfregelende ventilatieroosters DucoTop 50 ‘ZR’ en DucoFit 50 ‘ZR’ werden onzichtbaar geplaatst op de nieuwe houten kozijnen, wat perfect aansloot op de vraag. De DucoTop 50 ‘ZR’ roosters konden onzichtbaar geplaatst worden in de dakkapel. Esthetisch en praktisch gezien bieden deze roosters het nodige voordeel. Daarnaast werden geluiddempende roosters, die zorgen voor een optimaal akoestisch comfort, geïnstalleerd. De DucoMax suskasten werden gemonteerd in de straten waar sprake was van een hoge geluidsbelasting.

“Ik moet eerlijk zijn: in het begin had ik m’n vraagtekens bij de vele eisen van het ontwerp”, geeft Houben toe. “Maar het eindresultaat mag er meer dan zijn. Duco mag als projectleverancier en als betrokken raadgever een trotse partij zijn.” Na deze ingrijpende renovatie zijn naast de huurwoningen, ook de bewoners 100 procent *future proof*! ■

Kjenning

Ontwikkelt organisaties en professionals in wonen & vastgoed

“Wees eerlijk naar de bewoners toe”

Hoe begeleid je als corporatie zo goed mogelijk een renovatieproject? Niet alleen qua planning en juridische kaders, maar zeker ook richting bewoners die te maken krijgen met overlast. Philippa Wadsworth, trainer bij de leergang ‘Sociale projectbegeleiding’: “Er wordt vaak te laat of niet gecommuniceerd.”



WAT MOET IK ME VOORSTELLEN BIJ RENOVATIEPROJECTEN?

“Dat kan gaan van groot onderhoud, eenvoudige verduurzaming tot grootschalige renovatie. Denk aan isoleren, van het gas afhalen, renoveren, et cetera. Dat zijn grote projecten die veel tijd in beslag nemen. Stel, een corporatie renoveert een pand met tweehonderd wooneenheden. Dan is het bijna onmogelijk om alle bewoners in een wisselwoning te plaatsen. Dus blijven bewoners vaak tijdens zo’n grootschalig project in hun huis wonen.”

TERWIJL ER OM JE HEEN GETIMMERD EN GEBOORD WORDT?

“Ja, precies. Daarom is het zo belangrijk dat je als corporatie in gesprek blijft met de be-

woners en ze meeneemt in het proces. En dat is precies waar de leergang ‘Sociale projectbegeleiding’ over gaat. Allerlei aspecten rondom een groot renovatieproject komen aan bod. De juridische kant, de rechten en de plichten van de huurder en verhuurder, de organisatie van bewonersbegeleiding, maar ook de soorten projecten en de knelpunten en struikelblokken.”

DAT IS DE THEORIE. NU DE PRAKTIJK GRAAG

“Elk project heeft te maken met een logische planning. Aan de hand daarvan neem ik de deelnemers mee en komen alle aspecten van de communicatie richting bewoners aan bod. Zoals uitleggen wat er precies gaat gebeuren en wanneer. Uitspreken dat je snapt dat het nogal wat is, de overlast die ontstaat. Hoe lang de overlast duurt en wat je als corporatie doet om die overlast te beperken.”

IS DAT VOLDOENDE?

“Sommige corporaties werken met ‘rustwoningen’, daar kan een bewoner even op adem komen als het hem te veel wordt. Belangrijk is ook om de voordelen voor de bewoners te benoemen: het scheelt geld qua stoken, meer woongenot en een fijner leefklimaat, ook voor de volgende generaties, et cetera. Soms moet je wel tien keer hetzelfde uitleggen omdat iemand verward is of dementteert. Je moet dan wel rustig kunnen blijven. Omdat ik zelf nog grote renovatieprojecten begeleid sta ik met mijn voeten in de klei, en kan ik putten uit de dagelijkse praktijk. Tijdens de leergang leren deelne-

mers ook van elkaar. Er is veel interactie. Er is ook geen blauwdruk van hoe je zaken moet aanpakken, het blijft mensenwerk.”

WAT IS HET ÁLLERBELANGRIJKST IN DE COMMUNICATIE?

“Eerlijkheid. Wees eerlijk naar de bewoners toe. Vaak wordt er te laat of niet gecommuniceerd. Dat zorgt voor veel onbegrip, frustratie en soms boosheid bij de bewoners. Dat kun je niet voorkomen met goede communicatie, maar wel beperken.” ■

‘SOCIALE PROJECTBEGELEIDING’

Om het woningbezit actueel en passend te houden en woongenot te blijven bieden, moeten corporaties hun woningen goed onderhouden. Soms is het onderhoud daarbij zo groot, dat we spreken van een renovatie- en herstructureringsproject.

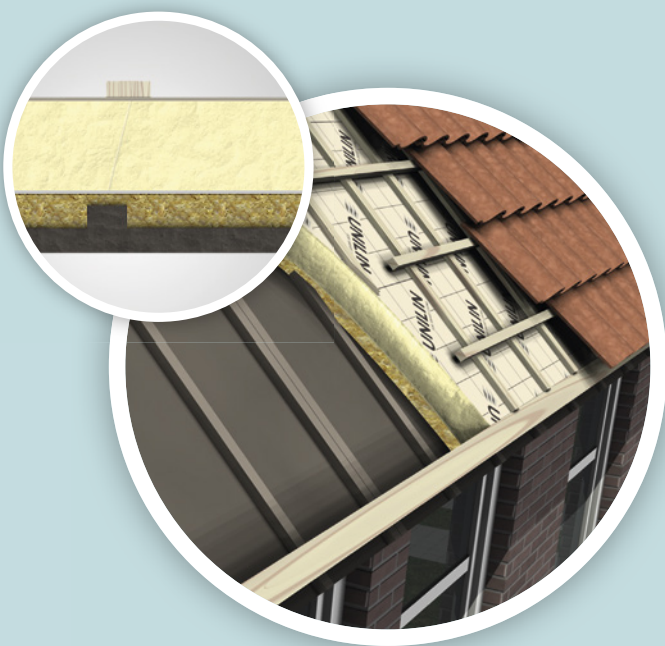
In de leergang ‘Sociale projectbegeleiding’ wordt u meegenomen in de meest gangbare en actuele werkvormen in projectbegeleiding en frist u uw kennis van het huurrecht rondom renovatie- en herstructureringsprojecten op. U gaat tijdens de leergang aan de slag met een eigen project. Zo kunt u het geleerde direct in de praktijk brengen en de vragen stellen die in die praktijk naar boven komen. Daarnaast is veel aandacht voor het organiseren van de bewonersbegeleiding bij sloop en renovatieprojecten. Bijvoorbeeld hoe u ervoor zorgt dat externen de juiste informatie krijgen en de juiste terugkoppeling geven.

Meer informatie over de leergang vindt u op www.kjenning.nl/161



DIRECT NA ISOLEREN?

Met de RenoPir Flex kan dit uitstekend



Wanneer het bestaande dakelement nog goed is wilt u op een eenvoudige en snelle manier de isolatiewaarde kunnen verbeteren. Met de RenoPir Flex kan dit uitstekend. Het gepatenteerde systeem voorkomt luchtcirculatie door het opvullen van oneffenheden en is beloopbaar tijdens montage. Het dak blijft dicht waardoor er geen overlast ontstaat voor de bewoners en binnenafwerking niet nodig is.

**eenvoudig en snel
de isolatiewaarde
verbeteren**