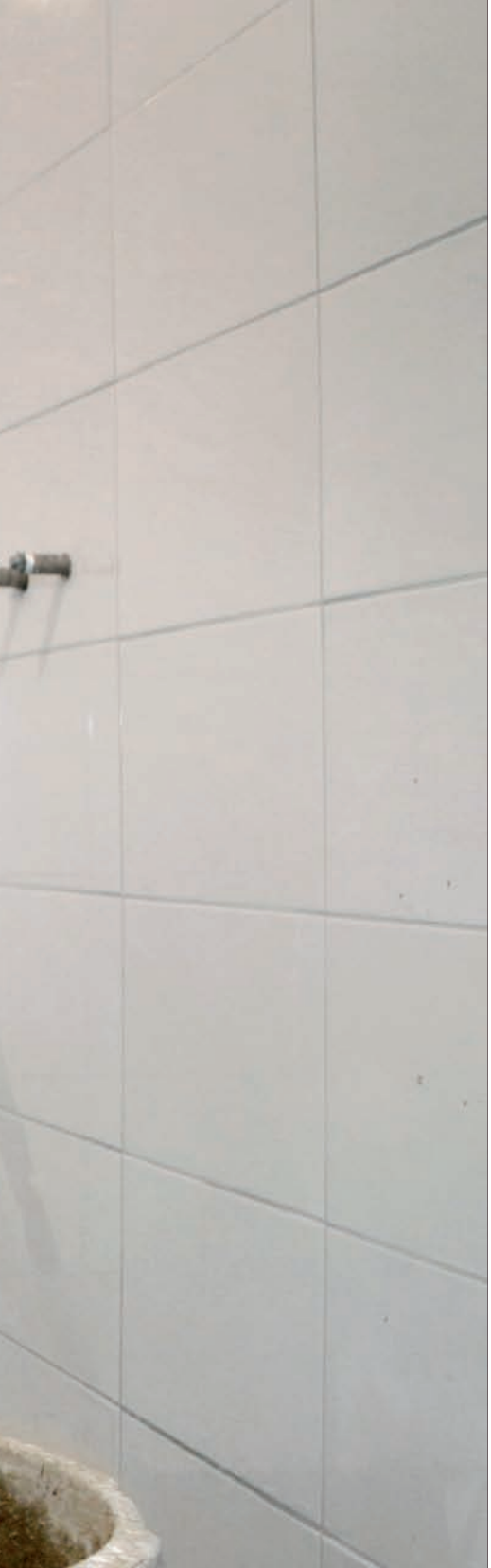
eurocol
bouwpasta
2000



EFFICIËNTER ONDERHOUD IS VERVANGEN ÉCHT NODIG?

Corporaties geven veel meer geld uit aan onderhoud dan commerciële verhuurders. Kun je als corporatie je onderhoudslasten beperken zonder kwaliteitsverlies? Sinds 10 november zijn twee nieuwe benchmarks voor onderhoud beschikbaar om kosten te vergelijken.

Tekst: Judith Spruit, foto's: Franco Gori, Roermond.

Technici en managers begrijpen elkaar vaak niet. Toen Henny van Houts in 2006 aantrad als directeur-bestuurder van Woningstichting Roermond (1.125 vhe) trof ze een Technische Dienst aan die zo'n beetje het alleenrecht had op het onderhoud, zonder veel controle van bovenaf. 'Als het onderhoud op orde is hebben de meeste technici geld te veel. Ze calculeren ruim, omdat ze vaak voordeliger inkopen dan de landelijke normen.' Technici en financieel managers kijken heel verschillend naar bijvoorbeeld een keuken. In de ogen van een technicus heeft de keuken een officiële levensduur van zeventien jaar. Dus daarna vervang je die keuken. Veel managers verdiepen zich op hun beurt te weinig in de technische zaken om de relatie te (kunnen) leggen met de financiën van de woningcorporatie.

Dat geldt overigens niet voor Henny van Houts. Zij weet precies hoeveel een nieuwe keuken kost: 2.620 euro inclusief tegelwerk, aansluitingen en BTW. Niet alle mensen hoeven na zeventien jaar een nieuwe keuken, weet ze nu uit ervaring. Vooral veel oudere bewoners zien zelfs op tegen de rommel. Dus nu vervangt Woningstichting Roermond de keukens alleen op aanvraag en bij verhuizing. En dat scheelt. Van Houts heeft de onderhoudslasten in vijf jaar teruggebracht tot 643 euro per huis (zie kader). Daarmee scoort Woningstichting Roermond zelfs nog lager dan de commerciële verhuurders die in 2009 945 euro uitgaven aan onderhoud per ▷

NIEUWE ONDERHOUDSBENCHMARKS

Goede beleidskeuzes maken in kwaliteit en kosten van onderhoud. Dat is het doel van de twee benchmarks die KOVON op 10 november presenteerde.

■ BENCHMARK BEDRIJFSPRESTATIES ONDERHOUDSBEDRIJVEN brengt in beeld en vergelijkt de financiële prestaties, opbouw en omvang van de organisatie, effectiviteit en efficiency, soorten dienstverlening, kwaliteit, prijs- kwaliteitverhouding en klanttevredenheid.

■ BENCHMARK ONDERHOUDS- EN VERBETERINGSUITGAVEN brengt in beeld en vergelijkt de uitgaven voor de verschillende soorten van onderhoud en verbetering naar woningtypes, leeftijden van het bezit en stedelijkheidsklassen.

WAT GING ER AAN VOORAF?

'Onderhoudskosten waren een grijs gebied', vertelt KOVON-directeur Anton Huiskamp. Er waren geen eenduidige definities van kwaliteit, de soorten onderhoud en onderhoudskosten. Daardoor namen directies vaak op gevoel beslissingen over onderhoudszaken. Dat moest anders. Daarom richtten onderhoudsmanagers van corporaties in 2003 KOVON op, als kenniscentrum voor kwaliteit van onderhoud en onderhoudsbedrijven. Als eerste activiteit ontwikkelde KOVON het MQM-programma, vooral gericht op het proces, klanttevredenheid, transparantie en samenwerking intern en met onderaannemers. In 2007 behaalden de eerste onderhoudsbedrijven het MQM-label en in 2010 de eerste onderaannemers.

Meer informatie www.kovon.nl.

De winst zit in een goede organisatie

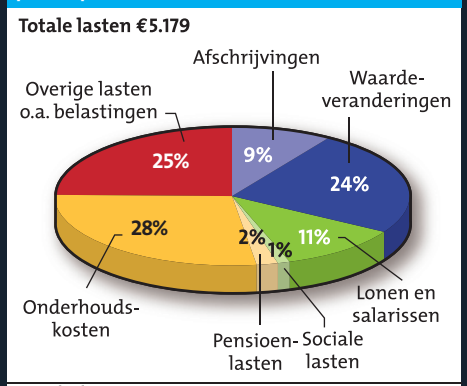
JOHN HAAKMAN

HOOFD SERVICE ONDERHOUD DE KEY, AMSTERDAM
35.000 VHE, GEMIDDELDE ONDERHOUDS-LASTEN 1.314 EURO PER VHE

'Klein onderhoud overkomt je. Als het vannacht stormt, bellen er morgen 200 mensen over afgewaaide dakpannen.' Je kunt dus niet alles plannen. Maar je kunt er wel voor zorgen dat het goed georganiseerd is, en daar zit je winst vindt John Haakman van De Key. Dus: zorg ervoor dat een medewerker niet steeds op en neer hoeft te rijden voor onderdelen en reparaties en maak de huurder duidelijk hoe lang hij moet wachten bij een bepaalde reparatie. De Key was een van de eerste corporaties die het MQM-certificaat behaalde. 'MQM heeft ons enorm geholpen onze organisatie goed op orde te krijgen. Zo hebben we in ons Kwaliteit handboek vastgelegd hoe onze processen eruit zien, hoe we onze organisatie bemeten en hoe we onze resultaten evalueren, hoe we onze kwaliteit bewaken, en hoe we met onze medewerkers omgaan. Haakman is tevreden met het resultaat: 'De klant weet wat hij van ons kan verwachten. We hebben in de laatste paar jaar 10 procent op onze onderhoudskosten bespaard. En de huurders zijn zelf meer tevreden dan vroeger!'

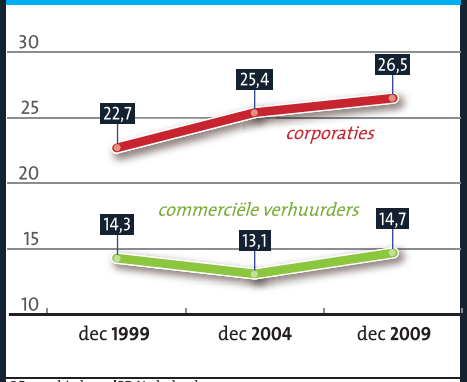
ONDERHOUDSKOSTEN IN BEELD

Gemiddelde kostenverdeling, per vhe, per corporatie in 2008



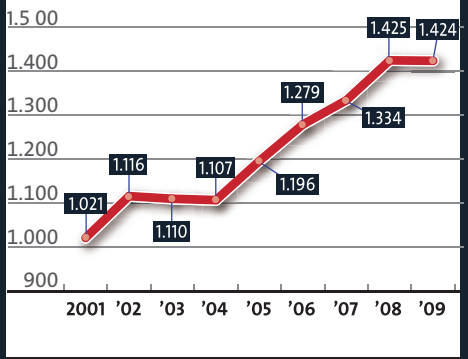
©B-graphic, bron: BTI 2009

Onderhoudskosten als percentage van de bruto-inkomsten



©B-graphic, bron: IPD Nederland

Periode 2001 - 2009, landelijk gemiddelde per corporatie, per vhe in euro's



©B-graphic, bron: BTI 2009

De linker diagram laat zien dat in 2008 de onderhoudskosten van corporaties gemiddeld 28 procent van de totale kosten uitmaakten. De lijndiagrammen tonen een stijging van de onderhoudskosten in de afgelopen jaren. De middelste diagram laat zien dat corporaties een groter deel van hun inkomsten uitgeven aan onderhoud, dan de commerciële verhuurders. En bij corporaties stijgt dat aandeel in de tijd. De rechter diagram geeft inzicht in de gemiddelde onderhoudskosten van corporaties per vhe in de afgelopen jaren.

woning, en een stuk lager dan de 1.424 euro die corporaties gemiddeld uitgaven volgens de IPD/AeDex-cijfers.

KWALITEIT KOST GELD

Wie zijn kosten voor onderhoud beheerst, houdt zijn onrendabele top in de hand. Het Centraal Fonds voor de Volkshuisvesting waarschuwde in september nog eens voor de gevolgen van stijgende kosten: de bedrijfswaarde (de totale huuropbrengst over de exploitatieperiode minus de exploitatiekosten) van het bestaande woningbezit loopt terug waardoor een groeiend deel van de investeringen in huurwoningen onrendabel zal worden.

Waarom geven corporaties gemiddeld dan toch zo veel meer geld uit aan onderhoud dan commerciële verhuurders? Ze gaan voor de mooie oplossingen, zegt Cyril van den Hoogen, financieel directeur van het private vastgoedfonds Altera Vastgoed in Amstelveen. Hij deed voor het onderzoeksseminar *Efficiëntie van woningcorporaties* op 29 april 2010 van de Amsterdam School of Real Estate en IPD-onderzoek naar de verschillen in exploitatielasten – waar onderhoudslasten onder vallen – tussen corporatiewoningen. 'Men denkt veel meer te moeten doen dan commerciële verhuurders. De onderhoudsmensen bij corporaties gaan voor de mooie oplossingen. De kosten zijn secundair.' ▷

> 't Kan goedkoper, zonder kwaliteitsverlies

DENNIS GERLOF

MANAGER CENTRAAL BEDRIJFSBUREAU WOONBRON, ROTTERDAM
CIRCA 50.000 VHE, GEMIDDELDE ONDERHOUDSLASTEN 1.300 EURO PER VHE

'Je kunt onderhoud goedkoper uitvoeren zonder kwaliteit te verliezen', is de stellige overtuiging van Dennis Gerlof. Maar dan moet je wel allerlei zaken onder de loep nemen en goed kunnen vergelijken met collega-corporaties. Daarbij moet je de mogelijkheid hebben om zaken anders aan te pakken en veel meer af te stemmen. Dat varieert van centraal inkopen, materiaalkeuze, al bij nieuwbouw rekening houden met onderhoud ('soms ziet iets er prachtig uit, maar is het niet duurzaam') tot het afspraken maken met aannemers om faalkosten in het proces terug te brengen. Om zichzelf op onderdelen binnen het onderhoud te vergelijken doet Woonbron als een van de eerste mee aan de benchmark onderhoudskosten. Het invoeren van de gegevens kost wel tijd, erkent hij. 'En de uitkomsten kunnen soms confronterend zijn. Maar je ziet hoe je presteert en waar je nog kunt verbeteren. De benchmark vergelijkt op soort woningen en soort onderhoud. Daardoor kun je de verdieping zoeken die niet in de AeDex zit. Het is een investering maar dan hebben we gegevens in handen waarop we ons beleid kunnen baseren en de efficiency verbeteren. Hiermee kunnen we de directie aantonen hoe efficiënt het proces en de uitgaven zijn. En andersom krijgt de directie inzicht in hoeverre het onderhoud zonder kwaliteitsverlies mogelijk goedkoper kan.'

Houd ze scherp, blijf controleren

HENNY VAN HOUTS

DIRECTEUR WONINGSTICHTING ROERMOND 1.125 VHE, GEMIDDELDE ONDERHOUDSLASTEN 643 EURO PER VHE

‘Wij hebben onszelf vergeleken met collega-corporaties in Limburg. Daar sprongen we goed uit. Een benchmark lijkt me ook voor kleinere corporaties heel nuttig, maar dan moet je wel echt iets doen met de uitkomsten.’ Ook zonder benchmark en MQM-scan slaagde Woningstichting Roermond erin de onderhoudslasten flink terug te brengen. Het geheim: steeds scherp op de kosten letten en daar medewerkers en aannemers ook voortdurend op aanspreken. ‘Iedere medewerker en aannemer kan mij, als ik daar om vraag, direct een overzicht geven van de kosten.’ Daarop spreekt Van Houts hen ook geregeld aan. Ook bespaart ze preventief door ieder jaar zelf een derde deel van het bezit te ‘schouwen’ en in kaart te brengen waar mogelijke kosten zitten, zodat ze niet voor ‘verrassingen’ staat. De besparingen zitten vaak ook in onverwachte dingen: zoals een contra-expertise doen bij oplevering (‘we halen er altijd wel fouten uit’), kiezen voor gangbare kleuren en tegels in keukens en badkamers, zeer goed de termijn in de gaten houden bij het aflopen van garanties en afspraken maken met verzekeraars over vervolgschade. Met succes: Van Houts hield dit jaar 100.000 euro over op de begroting voor onderhoudslasten. Daarbij heeft de Woningstichting Roermond nog een extra meevaller: het onderhoud is mede laag door ook het hoge percentage nieuwbouw van de laatste vier jaar.

‘Kwaliteitsnormen horen bij onze maatschappelijke opgave’

De hogere onderhoudskosten van corporaties hebben alles te maken met ‘kwaliteitsnormen die niet-efficiënt zijn’, maar er zijn nog andere oorzaken aan te wijzen voor het verschil, denkt Rudy de Jong, tot november 2010 directeur van Wonen Limburg en lid van het bestuur van Aedes. Hij ging op hetzelfde seminar met Van den Hoogen in debat. ‘Commerciële verhuurders hanteren andere normen. Zo houden ze hun woningen veel korter aan dan corporaties, als de onderhoudskosten te hard stijgen verkopen ze. Corporaties vinden het not done om een woning in slechte staat te verkopen.’ En verder verbeteren corporaties volgens De Jong meer aan hun woningen dan commerciële verhuurders. Deze kosten worden niet altijd gedekt door een huurverhoging. ‘Commerciële verhuurders zoeken de “pijngrens” van de klant op. Je kunt die kwaliteitsnormen ook zien als onze maatschappelijke opgave.’ ◄

Zie ook www.aedesnet.nl, zoekwoorden 'onderhoudslasten' en 'tips'.