

Halveer je beheer?

SIMPELER



Datum: 6 juni 2013
Uitgevoerd door: Ton Damen
Versie: V1

Werksessie SIMPELER: wat gaan we doen?

- Thema
 - Hou het simpel. Het gaat er om dat woningen lang mee gaan. Combineer besparingen op onderhoud met een goed instandhoudingsbeleid op lange termijn.
- Simpeler betekent niet dat ons werk simpeler wordt; in tegendeel!
- Gebruik hierbij lessen uit het verleden, heden en toekomst (innovaties uit recent internationaal onderzoek).
- We hebben drie inleidingen. Die zijn een aftrap voor de discussie. Het doel is kansen te laten zien en ervaringen te delen.
- De inleidingen zijn bedoeld om de geesten te prikkelen. Er is ruimte voor eigen ideeën en initiatieven (maar ook beperkte tijd).
 - Introductie: 5 min
 - Inleidingen: 30 min (3 x 10 min)
 - Discussie: 30 min (3 x 10 min)
 - Conclusies: 10 min



Werk sessie SIMPELER: inleidingen

- **Verleden: inleiding Ton Damen, directeur DEMO Consultants, Delft**
 - Lessen uit het verleden. Hoe is het gelukt om het achterstallig onderhoud in de Nederlandse woningvoorraad terug te brengen van meer dan 50 miljard gulden in 1980 tot minder dan de helft eind jaren negentig?
- **Heden: inleiding Henk Rotgans, directeur onderhoud en ontwikkeling, Havensteder, Rotterdam**
 - Hoe slaagt Havensteder erin om de onderhoudsbehoefte van zijn corporatiebezit af te stemmen op de beschikbare financiële middelen? Wat zijn de consequenties voor de woningkwaliteit op korte en lange termijn? Wat is de tevredenheid en acceptatiegraad van de bewoners? Hoe wordt de strategie geïmplementeerd in de dagelijkse praktijk? Wat vraagt dit van de organisatie?
- **Future: introduction by Klaus Luig, director of 3L architects + industrial designers, Menden, Germany**
 - Which innovations can take care of lower maintenance and technical management costs in the future? Or are there completely different solutions for affordable housing in the future, like technology developments, combinations of care and living, energy reduction, Build-on Top (SuRE-FIT), combinations of social housing and CSO (Collective Self-Organized Housing), etc.



Werk sessie SIMPELER: opzet discussie

- De eerste ronde richt zich de mogelijke besparingen op onderhoud door versimpeling. Wat ga je echt doen als corporatie? Wat moet het opleveren aan efficiencywinst, kwaliteitsverbetering en klanttevredenheid?
- De discussie in tweede ronde zal vooral gaan over slaag- en faalfactoren. Hoe kunnen randvoorwaarden worden vervuld; hoe faalfactoren worden vermeden of ondervangen.
- Van elke werksessie wordt verslag gemaakt op vellen op flipoverformaat. De inleiders noteren de conclusies in steekwoorden:
 - Strategie: wat ga je doen om de beheerkosten te verlagen
 - Resultaat: wat levert het op in termen van kostenbesparing, kwaliteitsverbetering en/of klanttevredenheid
 - Haalbaarheid: wat is er voor nodig om dit te realiseren, welke faalfactoren zijn er
- Het vel van de eerste sessie kan gebruikt worden bij de start van de tweede sessie om op voort te borduren. Het vel van de tweede sessie wordt meegenomen naar de plenaire afsluiting en daar opgehangen als resultaat.



Halveer je beheer? SIMPELER

LESSEN UIT HET VERLEDEN



Datum: 6 juni 2013
Uitgevoerd door: Ton Damen
Versie: V1

DEMO Consultants

**Beleids-
advies**

**Model- en
software
ontwikkeling**

**Technisch
advies**

**Onderzoek
(EU-Research)**



Opdrachtgevers

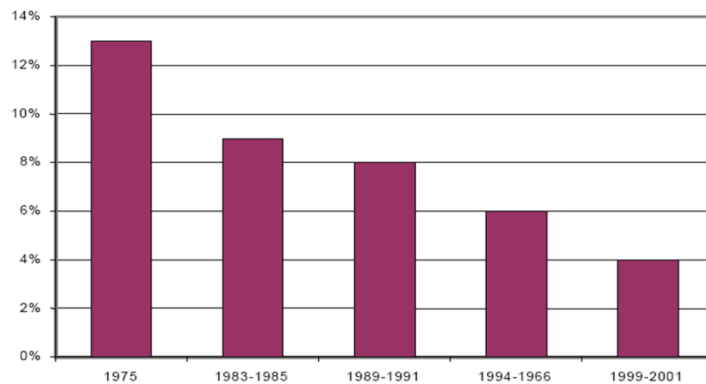


Lessen uit het verleden: de KWR

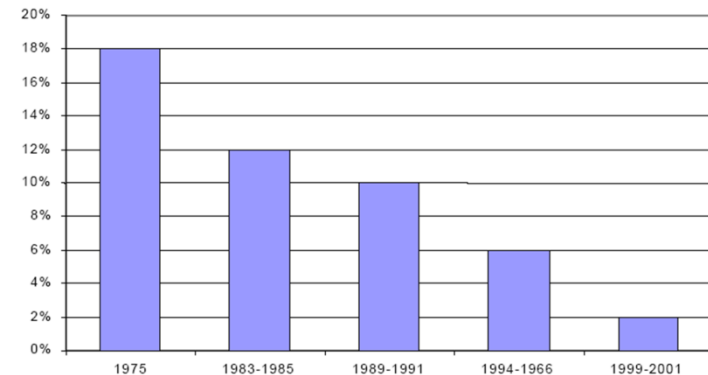
- De kwaliteit van de Nederlandse woningvoorraad in 1975:
 - Miljarden achterstallig onderhoud
 - Veel kwalitatief slechte woningen
 - Slecht rendement woningverbetering
 - Een investering van 1 miljard gulden in woningverbetering verminderde de achterstand met minder dan 200 miljoen gulden, dus minder dan 20%!

- Terugloop achterstand in 25 jaar

Achterstand

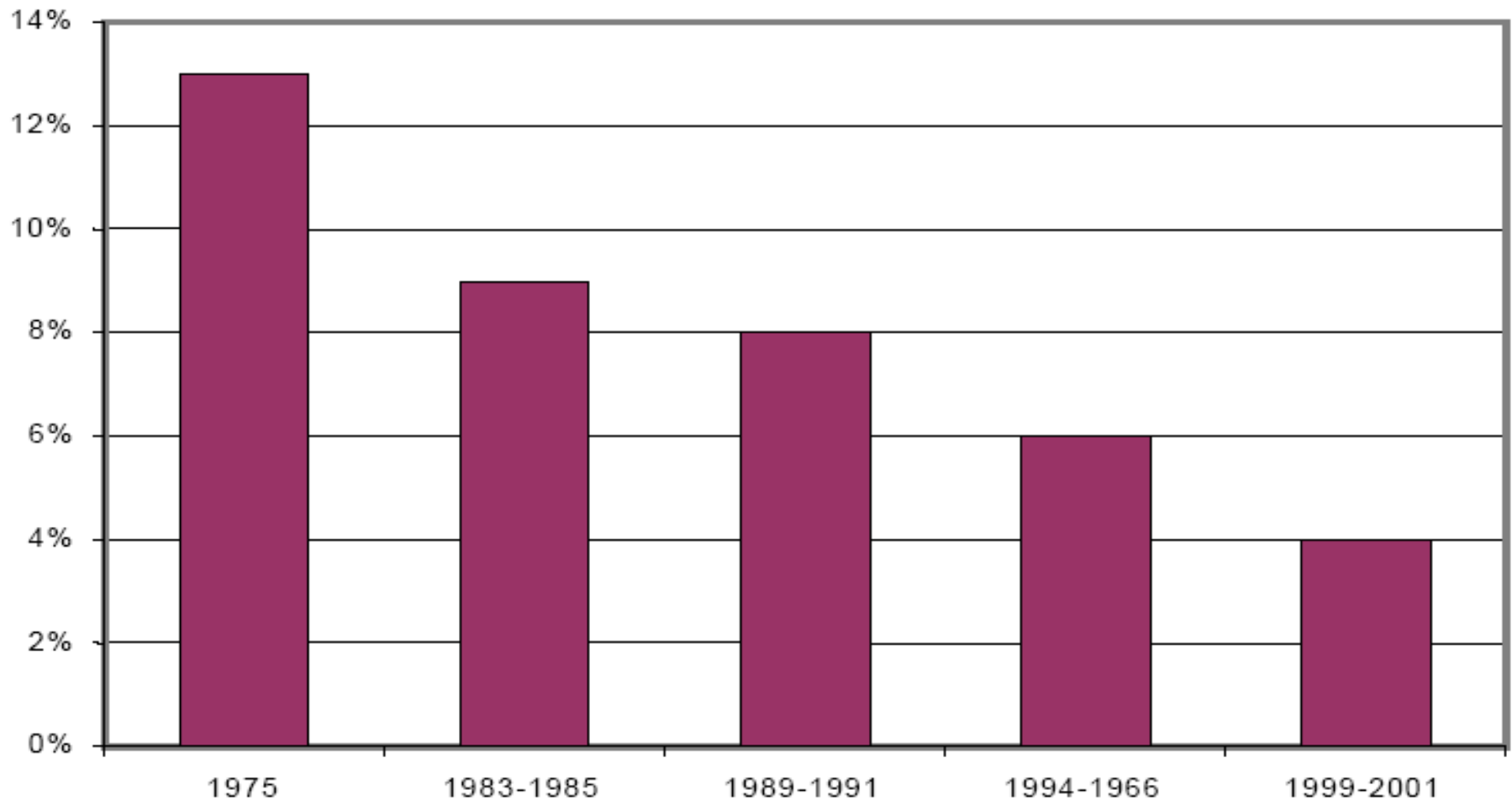


Aantal slechte woningen



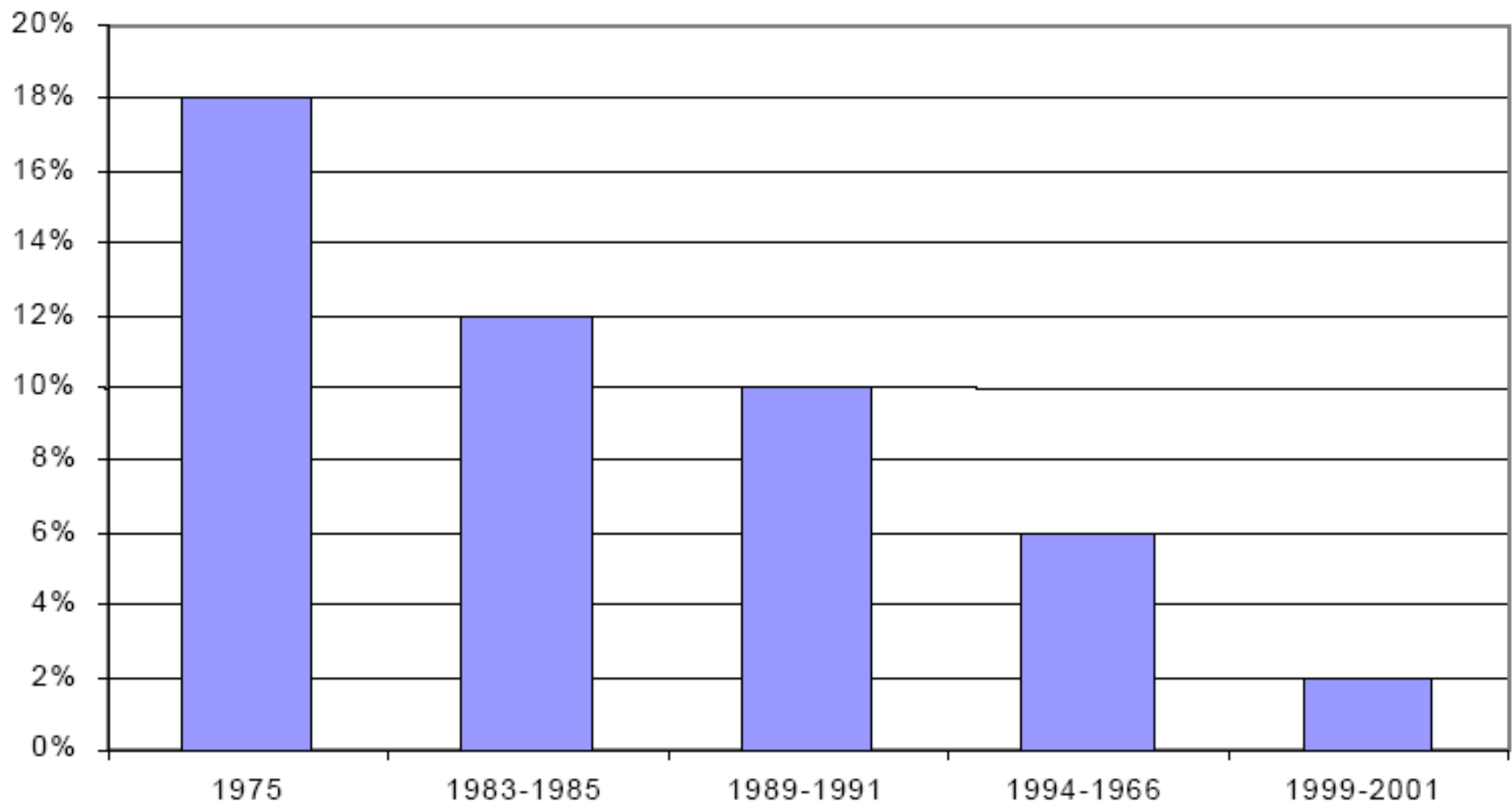
Spectaculaire verbetering

- Ontwikkeling gemiddelde relatieve herstellkosten



Bijna geen slechte woningen meer

- Ontwikkeling aantal slechte woningen (achterstand >20% relatieve herstelkosten)



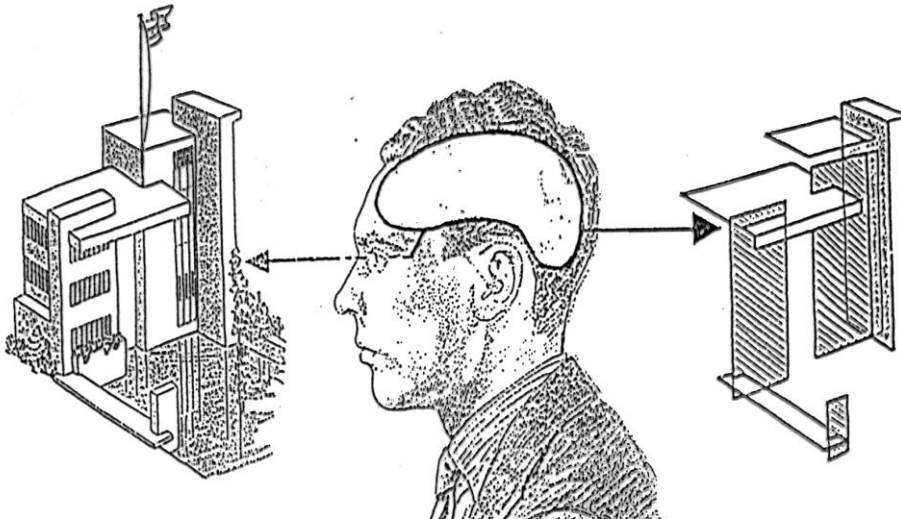
Hoe hebben we dit bereikt

- Onderzoek dat inzicht verschaft in:
 - feitelijke situatie, oorzaken en succesvolle resultaten
- Gerichte strategie VROM met woningverbeteringssubsidie
 - subsidie gericht op wegwerken achterstand
 - zeer slechte woningen worden gesloopt, niet verbeterd
- Voorwaardenscheppend beleid
 - stimulering koopsector, ontmoedigen particuliere huursector
- Prioriteitstelling
 - Introductie acceptabele achterstand (ijzeren voorraad)\
 - gerichte allocatie van subsidies (conditie, eigendomsvorm, ouderdom en locatie)
- De innovatie-factor
 - Betere en meer duurzame bouwdelen door de technologische ontwikkeling
- Professionalisering beheerders
 - ontwikkelen van instrumenten voor doelmatig onderhoud, zoals de conditiemeting en MJOP (cursussen, Handboek Onderhoud Corporatiewoningen)



De KWR

- Het methodologische probleem



Alle inspecteurs zijn verschillend



De inspecteur:

- ziet niet wat onbekend is
- ziet wat hij wilt zien



Wat moeten we doen?

- Verbeter de conditiemeting
- Minimaliseer de onderhoudsinspanning en kies voor risicogestuurd onderhoud
- Laat aannemers de inspectie uitvoeren en controleer door controle-opnamen en kwaliteitsaudits
- Kies voor integrale inspecties



Conditiemeting: misstanden en verbetermaatregelen

- De conditiemeting is verworden tot een excuus Truus zonder veel waarde:
 - Vaak ontbreekt de koppeling met het strategisch management
 - Adviseurs en eigen werknemers werken op de automatische piloot met risicomijdende foefjes
 - Er worden vaak teveel en te gedetailleerde gegevens verzameld
 - Gegevens over de bouwkundige staat worden onvoldoende geactualiseerd gehouden.

- De conditiemeting moet worden verbeterd door:
 - Directe koppeling van conditiemeting met data-analyse en strategische keuzes
 - Verplichte uitvoering van controle-opnamen en kwaliteitsaudits
 - Beperking van de gegevensverzameling tot het absoluut noodzakelijke
 - Bij het specificeren van de informatiebehoefte rekening houden met voorwaarden voor actualisatie, gegevensretrieval en data-analyse



Risicogestuurd onderhoud

- Kies voor risicogestuurd technisch beheer. Niet alleen de conditie is belangrijk, maar ook en vooral de risico's die de technische staat met zich mee brengt.
- De KWR leert dat het weerstandsvermogen van de meeste bouwdelen en materialen groot is; zelden treedt vervolgschade op bij uitstel van onderhoud en het oprekken van onderhoudscycli.
- Onderzoek leert dat de tevredenheid van huurders in de sociale sector direct gecorreleerd is aan de huurprijs; een correlatie tussen tevredenheid en bouwtechnische staat is nauwelijks aanwezig
- Er is dus ruimte en draagvlak om het onderhoud te reduceren tot het hoogst noodzakelijk, zeker tijdelijk.
- Risicogestuurd technisch beheer is hiervoor de voor de hand liggende methodiek. Daarbij hoort een nieuwe vorm van onderhoudsnormering.



Uitbesteden inspecties

- Het bespaart werk, tijd en capaciteit om de inspecties te laten uitvoeren door de aannemer.
- U kunt uw aannemers hierop selecteren. Aannemers die de kennis missen om dit te doen, zijn niet geschikt om voor u te werken.
- Aannemers hebben net als werknemers recht op:
 - een goed specificatie van het werk dat van hen wordt verlangd
 - instructie en coaching bij het uitvoeren van hun taak
 - regelmatige controle van hun werk en feedback van de resultaten



Integrale inspecties

- Bij integrale inspecties wordt gekeken naar:
 - de technische staat van bouw- en installatiedelen
 - de veiligheid van installaties
 - de kwaliteit van de binnenlucht
 - de energiestaat
 - de functionele kwaliteit
 - de brandveiligheid, asbest en andere regelgeving gerelateerde zaken
- Voordelen van integrale inspecties zijn lagere inspectiekosten en beperkte privacy hinder voor de huurders.
- Maar het belangrijkste voordeel is de mogelijkheid om de geconstateerde tekortkomingen en risico's integraal af te kunnen wegen om de juiste herstellprioriteiten te kiezen.
- Onderhoudsbeleid, portfoliomanagement, risicomangement en energiematregelen zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden



Instrumenten voor integrale inspecties

- Digitaal opnameformulier
- Data entry-software met consistentiechecks
- Opnamehandleiding en inspectieprotocol
- Instructiemateriaal en protocol proefopnamen
- Centrale database met upload faciliteiten
- Voortgangsinformatiesysteem
- Protocol kwaliteitsbewaking
- Helpdesk inspecteurs en bewoners
- Protocol controle- en verificatieopnamen





Bezoekadres

Delftechpark 10
2628 XH Delft

Postadres

Postbus 642
2600 AP Delft

Telefoon

015 750 25 20

Fax

015 750 25 17

E-mail

info@demobv.nl

Website

www.demobv.nl

Opdrachtgever: DEMO Consultants
Project: Halveer je beheer
Auteur: Ton Damen
Datum: 6 juni 2013

© DEMO Consultants B.V.

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag gebruikt, gekopieerd of openbaar gemaakt worden zonder de uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van DEMO Consultants B.V.