

“RGS-partners zijn de oren en ogen van onze corporatie”

Gerard van der Veen, senior projectleider vastgoedbeheer bij corporatie Domesta uit Emmen, is vol lof over resultaatgericht samenwerken (RGS) bij planmatig onderhoud bij zo'n 4.500 huurwoningen. “De communicatie tussen de onderhoudsbedrijven, die onze ogen en oren zijn geworden, en onze huurders is sterk verbeterd”, zegt Van der Veen. “We hoeven er als Domesta eigenlijk niet meer aan te pas komen. Dat is voor mij de grootste winst van RGS.”



Met aanbesteden heeft Domesta ervaren dat de kwaliteit die werd gevraagd niet altijd werd behaald. Verder groeide de behoefte om samen met onderhoudsbedrijven de uitdaging aan te gaan voor slimmer werken om op onderhoudskosten te besparen. Al zoekende volgde Van der Veen een RGS-cursus bij TNO. “Dat zorgde ervoor dat wij uiteindelijk in 2011 de overstap naar RGS maakten”, aldus de projectleider. “Destijds selecteerden we vijf onderhoudspartners. Negen jaar lang zijn zij verantwoordelijk voor de complexen die we aan hen hebben toevertrouwd. Bij hen zoeken we innovatie om op onderhoudskosten te besparen. Met het lef om

eens niets te doen. Het enige criterium is dat een gevelement zijn functie niet mag verliezen. Zo kunnen de onderhoudscycli wellicht opgerekt worden van zeven jaar naar acht of wel negen jaar.”

BETER, SLIMMER, GOEDKOPER

Het resultaat is dat er nu bijvoorbeeld minder donkere verkleuren worden gebruikt, omdat die sneller degraderen. En gevels worden voorzien van nanocoating om de reinigingskosten van algenaanslag te reduceren. “RGS levert ons een besparing op van 13 tot 15 procent, we krijgen de kwaliteit die vooraf afgesproken is en



Gerard van der Veen



de bewonerstevredenheid neemt ook nog eens toe”, klinkt het enthousiast. “Ik kan het echt iedereen aanraden. Het benadert stilaan ons ideaal. Dat is dat onze onderhoudspartners zélf met ideeën komen hoe het nog beter, slimmer en goedkoper kan. En dat ze er tegelijkertijd voor zorgen dat onze huurders met die voorstellen instemmen. Dat kan alleen als er een vast team per onderhoudsbedrijf bij de huurders over de vloer komt. Dat is een eis van ons om verbinding te realiseren. Om zo alles ook in samenspraak met onze huurders te doen.”

HUURDERS MEER BETROKKEN

Nu, zes jaar na dato, steeg de bewonerstevredenheid van een 6 naar een 8. Domesta krijgt nog maar sporadisch telefoontjes van huurders. Eigenlijk loopt alles via de onderhoudspartners. “We hebben er nauwelijks omkijken naar”, stelt Van der Veen vast. “Zo goed is de onderlinge communicatie. En het gaat steeds beter. Tot

“Onze onderhoudspartners komen zélf met ideeën hoe het nog beter, slimmer en goedkoper kan”

2014 was er nog strikt werkinhoudelijk onderling overleg over onderhoud aan de buitenschil. Daarna zien we dat onze huurders ook meldingen doen over onder andere slecht sluitende ramen en vochtplekken in de douche. Het is prachtig dat de onderhoudsbedrijven deze wensen aan ons terugkoppelen. Ze zijn onze oren en ogen. Tot slot: onze huurders hebben ook een stem als we via RGS onderhoudsgeld overhouden. Zo kreeg een regionale kunstenaar bijvoorbeeld de opdracht om de trappenhuisen op te vrolijken. RGS: ik raak er niet over uitgepraat.” ■

DE WINST VAN RGS BIJ DOMESTA

- Domesta krijgt de kwaliteit die vooraf afgesproken is
- 13 tot 15 procent besparing op onderhoudskosten over de komende negen jaar
- Bewonerstevredenheid stijgt van een 6 naar een 8
- Onderhoudsbedrijf stemt alles af met de huurders
- Huurders hebben stem in besteding van bespaard geld