

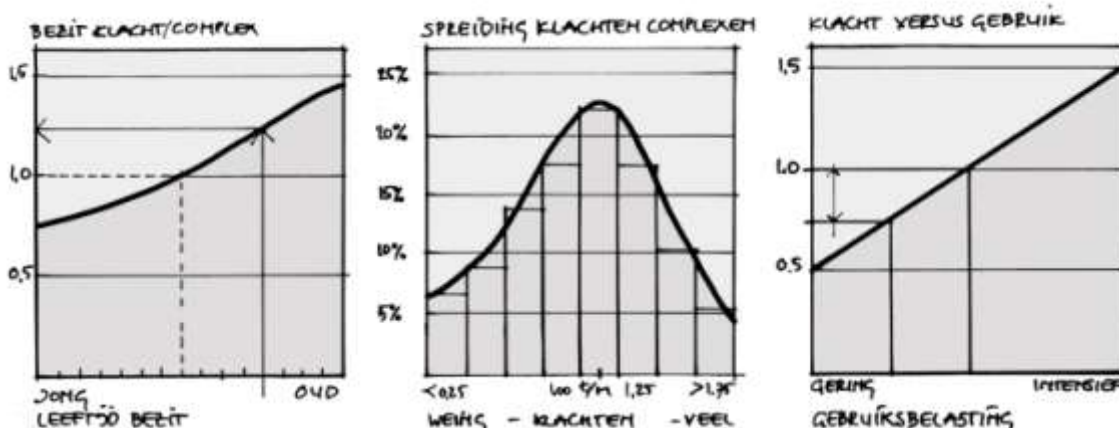
## KENNISBANK 2012

## KETENSAMENWERKING, ONDERHOUD EN ENERGIE

een hulpmiddel bij onderhoud en energiebesparende maatregelen.

Martin Liebrechts en Haico van Nunen, 26 juni 2012

Veel beheerders worstelen met het effectief uitvoeren van onderhouds- en energiebesparende maatregelen. Hoewel deze maatregelen afzonderlijk genoemd worden betreft het in wezen twee gelijksoortige maatregelen. Zowel bij onderhoud als bij energiebesparing gaat het om een combinatie van planmatige werkzaamheden waar tevens sprake is van enige kwaliteitsverbetering. Alleen als het energiebesparend is dan noemen we het tegenwoordig vaak apart. Deze maatregelen horen tot de huis-tuin-en-keuken maatregelen van een beheerder. Echter door afzonderlijke ambities op bezitsniveau op te stellen lijken het verschillende grootheden met verschillende doelen. Op zichzelf vreemd als men bedenkt dat elke vorm van onderhoud met een of andere vorm van verbetering gepaard gaat, en dat ten aanzien van uiteenlopende kwaliteitsaspecten. In de praktijk stelt een beheerder al gedifferentieerde kwaliteitsdoelen in combinatie met onderhoud. Denk hierbij aan kwaliteiten zoals een seniorenlabel, politiekeurmerk of 'de betaalbare woning'. Het probleem zit dan ook niet in de aard van onderhoud en/of verbetering, maar veel meer in de vraag hoe kun je als beheerder een betere kosten-kwaliteitverhouding krijgen als het om onderhoud of energiebesparingsmaatregelen gaat en hoe je via een duidelijke opgave hieraan uitvoering geeft. Hierbij komen ook nieuwe vormen van samenwerking met marktpartijen naar voren als een van de mogelijke hulpmiddelen om dit te realiseren. Een globale beschouwing van kansen in de praktijk kan een en ander verduidelijken.



### Onderhoud met een betere kosten-kwaliteitverhouding

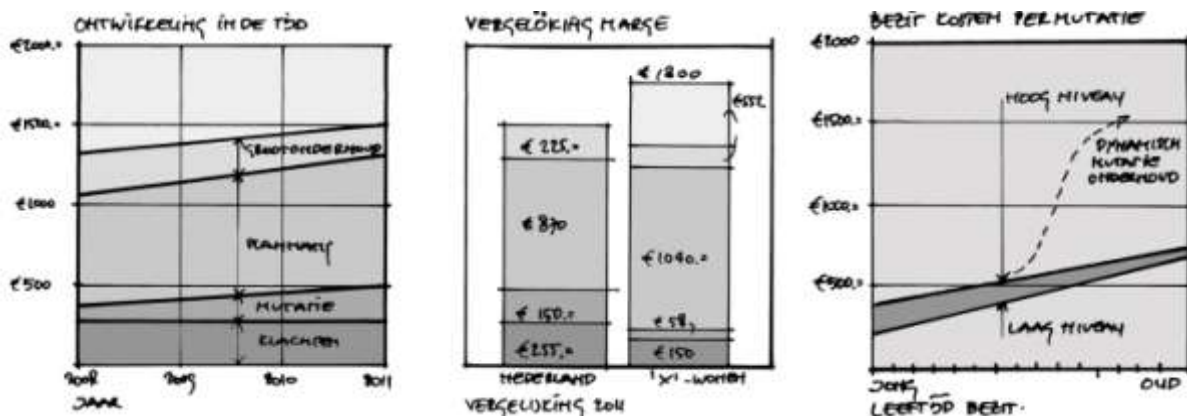
Onderhoudskosten bepalen een groot deel van de jaarlijkse exploitatiekosten voor een corporatie. Reduceren van deze onderhoudskosten betekent een reductie op de totale kosten. Om de omvang van het onderhoud zowel qua geld als qua kwaliteit meer in de pas te laten lopen met wat maatschappelijk acceptabel, respectievelijk zinvol is, zijn drie stappen te volgen:

- Beperken van de omvang van het mutatie- en planmatig onderhoud door kritisch te kijken naar de huidige planning van de bestedingen. Door alleen al het moment van onderhoud enkele jaren uit te stellen

(bijvoorbeeld vervangen dakpannen), is een besparing van 10 à 15% te realiseren. Tegelijkertijd mag niet het boekhoudkundige tijdstip de leidraad vormen, maar de gewenste/vereiste kwaliteit. Dus die kwaliteit zal beter benoemd of verbeeld moeten worden (planmatig- en mutatieonderhoud) zodat duidelijk is wat er nagestreefd wordt.

- Het verbeteren van de kosten-kwaliteitsverhouding (gelijke kwaliteit voor minder kosten, of meer kwaliteit voor gelijke kosten). Dit is te realiseren door de bedrijfsprocessen te optimaliseren door o.a. met co-makers te werken (mean en lean). Het klachten- en mutatieonderhoud komen hiervoor in aanmerking.
- Reductie van de proceskosten door projectoverstijgende benadering. Niet het project bepaalt de opgave, maar het totale bezit (denk aan vervanging van keuken, douche, toilet en energiebesparende maatregelen etc.). Dit geldt vooral voor planmatig onderhoud.

Om de juiste 'vernieuwde' werkwijze te kiezen, is het nodig de huidige en toekomstige opgaven goed in beeld te hebben (en niet de boekhoudkundige opgave). Het gaat er dan om de gewenste kwaliteiten te benoemen, om vervolgens in de tijd te beoordelen op welk moment die gewenste kwaliteit gerealiseerd kan worden. Dit tijdstip is niet afhankelijk van de referentieperiode uit de meerjarenplanning maar is een afgeleide van de daadwerkelijke situatie en omstandigheden van de woning en de vraag van de gebruiker/bewoner.

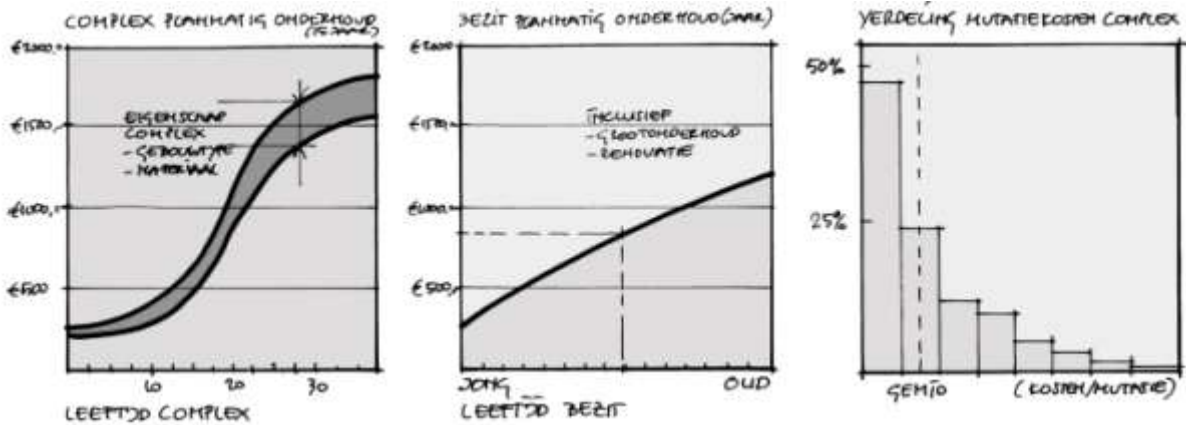


### Energiebesparing adequater uitvoeren

Energiebesparende maatregelen zijn in wezen een bijzondere vorm van onderhoud. En in dit licht moet het ook beschouwd worden. De gewenste energieprestatie vormt hier de aanliegroute. De huidige energetische kwaliteit is in eerste instantie een indicator voor welke complexen of woningen het meest in aanmerking komen voor energiebesparende maatregelen (technisch en/of volkshuisvestelijk). Per complex is vervolgens vast te stellen wat de geëigende vorm is:

- In combinatie met mutatieonderhoud;
- Op verzoek van de bewoners (vraaggestuurd);
- Samen met planmatig onderhoud.

Ook ten aanzien van de energiebesparende maatregelen zijn met aanbieders afspraken te maken, waarvan de opgave het complex overstijgt. Bijvoorbeeld de komende twee jaar worden 'X' mutaties, 'Y' op vraag van de bewoner en 'Z' planmatig aangepakt voor nader vastgestelde prijzen. Dit wijkt niet veel af van de dagelijkse praktijk die we kennen van de CV-vervanging. Daar is het heel normaal om afspraken te maken over de jaarlijks te vervangen installaties over het totale bezit. Waarom gebeurt dit nog niet voor de keukenrenovatie of de vervanging van het dak?



### Ketensamenwerking, een van de wegen

Het wordt tijd dat de energetische kwaliteit gewoon een plaats krijgt tussen alle kwaliteitsaspecten die bij onderhoud aan bod komen (comfort, beeld, ...). Juist de integrale benadering beantwoordt aan de vragen van duurzaamheid en de daarmee gepaard gaande beoogde levensduurverlenging.

Vervolgens is de vorm van de samenwerking dan een middel om de beoogde kwaliteit te realiseren op het moment dat de gebruiker en het gebouw er om vragen. Juist bij het zoeken naar project overstijgende oplossingen waarbij een combinatie gezocht wordt tussen de benutting van het serie effect en het gewenste maatwerk is ketensamenwerking een goed middel. Aan de ene kant wordt alle benodigde kennis geïntegreerd en worden de verschillende bedrijfsprocessen op elkaar afgestemd. Aan de andere kant bieden serieafspraken tot kansen voor innovaties en dus tot een betere kosten-kwaliteitverhouding.

Echter al deze oplossingen en suggesties beginnen bij het in hoofdlijnen formuleren van de opgave. Alleen een goede vraagspecificatie leidt tot goede samenwerking, in welke vorm dan ook.