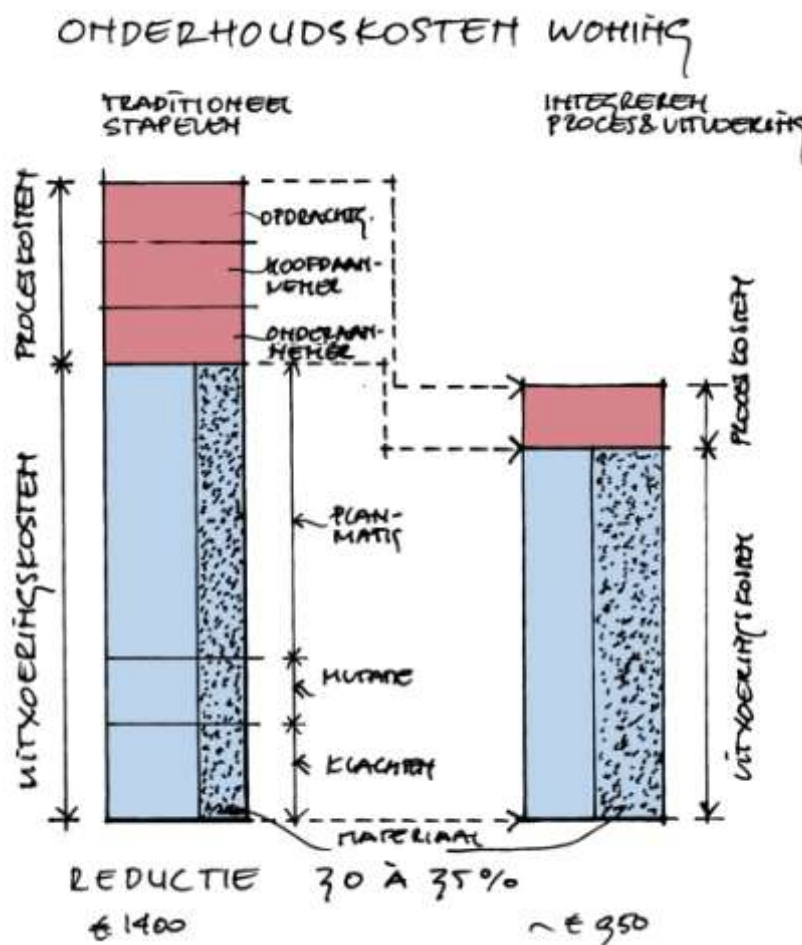


Onderhoud als kwaliteitsspel

15 januari, 2013 | door Martin Liebrechts

Op zoek naar besparing

De kosten van het beheer van de sociale huurwoningen staan onder druk. Door de beperking van de financiële middelen wordt er langs alle wegen gezocht naar reductie van deze kosten. Eén van de onderdelen vormen de onderhoudskosten, die gemiddeld circa €1.400,- per woning bedragen (1). De vraag is nu, welke reductie mogelijk en zinvol is. Natuurlijk is het eenvoudig door de kwaliteit te verlagen de kosten structureel te verminderen. In de particuliere sector is dit een veel toegepaste methode. Maar de sociale huursector is juist in eerste instantie gericht op het verschaffen van 'goede' en 'betaalbare' woningen en daar hoort ook passend onderhoud bij.



Traditionele kostenreductie

Op dit moment staat elke corporatie voor de vraag, hoe kan er een kostenreductie gerealiseerd worden ten aanzien van de onderhoudskosten. Alleen maar een percentage roepen, levert nog geen gericht instrument. Het is meer de bezuinigingsstrategie van de 'botte' bijl, die ook in sommige delen van de particuliere markt wordt toegepast. De formule is dan simpel, minder onderhoud en dus lagere kosten, die uitgevoerd wordt langs drie wegen:

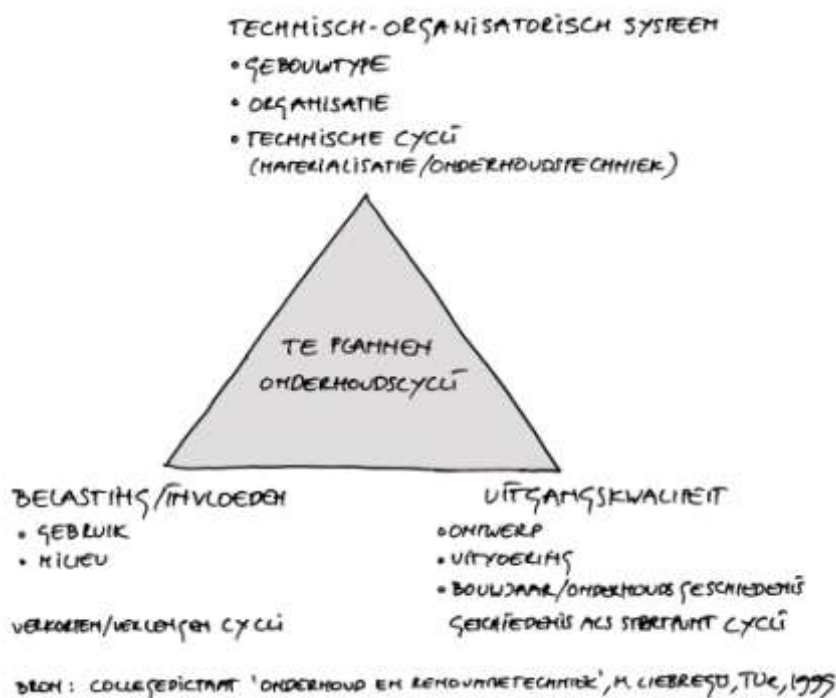
- Het uitstellen van het onderhoud in de tijd. Elk uitstel levert in principe geld op, als er maar geen vervolgschade kan optreden.
- De kwaliteitscriteria verder verlagen. In principe houdt dit vaak beperken van maatregelen in, met grotere spreiding in de tijd (kwaliteitscriteria en cycli).
- De optimalisatie door een betere afstemming van de verschillende onderhoudsactiviteiten (verzorgen, partieel herstellen en vervangen/vernieuwen) (2).

Bij deze benadering verandert er niets aan het proces, de uitvoering en techniek van het onderhoud. De reductie die hiermee gerealiseerd is, is vaak tijdelijk en ligt in de orde van 10 à 15% (3).

De marges in het onderhoud

De marges en de mogelijkheden die bij de reductie van de onderhoudskosten te realiseren zijn, liggen in de orde van 30 à 35% (4). De oplossing voor de verbetering van de kosten-kwaliteitsverhouding van het onderhoud moet gezocht worden in:

- Een betere afstemming van alle voorbereidende activiteiten.
- Het benoemen van eenduidige kwaliteitscriteria. Niet van de afzonderlijke bouwdelen, maar van samenhangende componenten, die een relatie met de kwaliteit voor het gebruik hebben.
- Meer evenwicht zoeken tussen arbeid en materiaal bij de uitvoering. Ofwel door de inzet van (preventieve) oplossingen de arbeid voor onderhoud in de woning reduceren.



Tussen optimalisatie en innovatie

In andere bedrijfstakken heeft de afgelopen decennia een structurele reductie van de onderhoudskosten plaatsgevonden (5). Beschouw maar eens de auto waarvan de onderhoudsbeurten van 10.000 kilometer naar bijna 30.000 kilometer zijn gewijzigd en waarbij de garanties inmiddels de periode van vijf jaar bestrijken. Hetzelfde beeld laat de cv-

ketel zien, waarvan de onderhoudsbeurt van één in twee jaar is gewijzigd. Al deze vernieuwingen hebben ertoe geleid dat de onderhoudskosten in de afgelopen vijftientig jaar gehalveerd zijn. Dit geldt echter niet voor de woningbouw en het noodzakelijke technisch onderzoek. Hier is de aandacht uitgegaan naar allerlei ambtelijke registratie- en planningsmethoden en niet in eerste instantie naar de verbetering van de kosten-kwaliteitsverhouding. En dan zoeken we niet naar de ‘onderhoudsarme’ oplossingen uit de tachtiger en negentiger jaren van de vorige eeuw, die op termijn toch maar een kort leven hadden omdat het tot ongewenste producten leidde.

In principe zijn er drie benaderingen te onderscheiden:

- Optimalisatie van het onderhoudsproces, waarbij verdergaande specialisatie en uitgekende uitvoeringsmethode het antwoord moeten geven. Vergelijk maar de ontwikkeling in het onderhoud van auto's en het verschijnsel ‘Kwik-Fit’ (*organisatie*).
- Nieuwe onderhoudstechnieken ten aanzien van verzorgen, herstellen en vervangen (*techniek*).
- Onderhoud combineren met kwaliteitsverbetering, waardoor de potentiële opbrengsten vergroot kunnen worden (*extra kwaliteit*).

Niet stapelen maar integreren

Door de processen te integreren en in de uitvoering te zoeken naar nieuwe technieken, in samenspraak met de toeleverende industrie, is er een sterke reductie van de onderhoudskosten te realiseren met meer kwaliteit. De potentiële besparing ligt in de orde van grootte van 30 à 35%. Maar dan is er structureel meer nodig dan het uitbesteden. Nagedacht moet worden hoe de verschillende onderhoudsactiviteiten en -soorten beter afgestemd ofwel geïntegreerd kunnen worden. Bij de auto is dit uitgekristalliseerd in zijn BEURTEN, die mede afhankelijk zijn van type auto en intensiteit van gebruik. En ook bij dit onderhoud is er gestandaardiseerde afstemming tussen verzorgen, (partieel) herstellen en vervangen. Het wordt tijd dat ook dit spel ruimte krijgt bij het onderhouden van woningen. De invulling wordt dan minder boekhoudkundig en meer vakmatig, met ‘passende’ oplossingen.

Bronnen/verwijzingen

1. Zie onder andere:

- [*‘Onderhoudskosten tussen behoefte en praktijk’*](#), Martin Liebrechts, Kennisbank, 30 juli 2012

- [*‘Het plafond van de bedrijfslasten’*](#), Martin Liebrechts, Kennisbank, 17 augustus 2012

De huidige onderhoudskosten, exclusief verbetering, bedragen € 1.400 per woning (prijspeil 2012). Hiervan wordt zo'n € 500 uitgegeven aan klachten- en mutatieonderhoud (resp. circa € 300 en € 200). Een ander woord voor klachtenonderhoud is kosten voor reparatieverzoeken.

De bedrijfslasten liggen op hetzelfde niveau van € 1.300 à € 1.400 per woning.

2. ‘Onderhoud en Renovatietechniek’, Martin Liebrechts, TU/e, collegedictaat, 1999. Hierin wordt nader gedefinieerd:

Onderhoudsactiviteiten:

- *Verzorgen*

- *Partieel herstellen*

- *Vervangen/vernieuwen*

Onderhoudssoorten:

- *Klachtenonderhoud*

- *Mutatie-onderhoud*

- *Planmatig onderhoud*

- *Groot onderhoud – renovatie*

3. *De kaasschaafmethode laat een besparing zien van zo'n 10 à 15% en komt vaak overeen met de onvolkomenheden in de bestaande systemen (faalkosten, overbodig management e.d.)*

4. *Bij de kosten van het onderhoud kan onderscheid gemaakt worden tussen:*

- *Proceskosten, die bestaan uit de voorbereiding, resp. begeleiding van alle opeenvolgende partijen en de ermee samenhangende faalkosten. Een toeslag van circa 30 à 40% op de directe kosten*

- *De directe kosten van de uitvoering, die bestaan uit arbeid en materiaal (in de verhouding 2/3:1/3)*

5. *'Demontabel gunstig voor onderhoud', Martin Liebrechts, Bouwwereld, maart 1987*