



WONING LIMBURG SLUIT PILOTTRAJECT MET RGS+ POSITIEF AF

# ‘Neem de tijd voor implementatie RGS’

Woningcorporatie Wonen Limburg heeft het pilottraject ‘Resultaatgericht samenwerken voor schilderwerkzaamheden’ met negen ketenpartners positief afgerond. Het ‘hart’ van de samenwerking vormt de RGS+ software. Dit succes deelden zij tijdens een minisymposium waarvoor eigen personeel, andere woningcorporaties en enkele leveranciers waren uitgenodigd. De belangrijkste boodschap: “Neem de tijd om RGS te implementeren.”

• DOOR WOUTER MOOIJ

V.l.n.r. Anouk Jansen (RGS+), Rogier Goldstein (Heythuysen Schilderwerken en), Gijs van Mil (Heikant 23 Organisatieadvies - Gebouwenbeheer), Maurits Jansen (RGS+), Jos Nabben (Wonen Limburg), Maurice Franssen (Smeets Schilderwerken Stein) en Geert Peters (Wonen Limburg) staan stil bij de bereikte mijlpaal op het gebied van resultaatgericht samenwerken

**W**onen Limburg is een grote woningcorporatie met het hoofdkantoor in Roermond en actief in de hele provincie Limburg en aangrenzend Zuidoost-Brabant. Het heeft circa 26.000 woningen in beheer verdeeld over ongeveer 1.300 complexen. De weg van resultaatgericht samenwerken (RGS), dus meer regisserend opdrachtgeverschap, bij planmatig onderhoud werd in 2014 ingeslagen met negen ketenpartners (zie kader).

Gijs van Mil van Heikant 23 Organisatieadvies - Gebouwenbeheer werd ruim een jaar geleden als extern projectleider door Wonen Limburg aangetrokken omdat men op een gegeven moment min of meer 'vastliep'. "Na een jaar of vier RGS bleek dat het resultaat moeilijk was te meten. Terugkijkend bleek de vraag van Wonen Limburg aan de ketenpartners eigenlijk niet goed geformuleerd. Het speelveld was onvoldoende gekaderd. Gevolg: dan krijg je diversiteit in aanpakken en resultaten zijn niet uniform."

Jos Nabben, die samen met Geert Peters als projectleider verantwoordelijk is voor het planmatig onderhoud bij Wonen Limburg, vult aan: "Niet dat er al die jaren niets was gebeurd, maar we waren zoekende. Vanuit de ketenpartners is toen geopperd om eens te kijken of de RGS+ software een goede tool zou zijn om ons vooruit te helpen. Samen met Gijs zijn wij dat traject ingegaan en uiteindelijk enthousiast gemaakt voor RGS+. De software helpt echt om het hele RGS-proces beter en gemakkelijker te doorlopen."

### Cloudapplicatie

"RGS+ is een cloudapplicatie die het mogelijk maakt om resultaatgericht samen te werken met meerdere partijen", aldus Maurits Jansen van RGS+. "Daardoor is er voor de betrokkenen eenduidig beheer van de complexgegevens en inspectiedata mogelijk. De verschillende partijen kunnen overal inloggen en zelf hun data invoeren, waarbij de strategie per complex altijd inzichtelijk is. De opdrachtgever heeft daarmee in één systeem altijd real time inzicht in alle data, de gemaakte scenario's en de status van de projecten op complexen."

Na een presentatie van de RGS+ software werd besloten betrokkenen op te leiden en een pilot te starten. Die heeft geduurd van september 2018 tot en met april van dit jaar.

### Standaardisatieslag

Van Mil stelt dat er bij de implementatie van RGS+ sterk is gestuurd op standaardisatie. "Elke ketenpartner heeft voor deze pilot twee complexen in z'n geheel uitgewerkt. In de tussentijd hebben wij een behoorlijke standaardisatieslag gemaakt. Om appels met appels te kunnen vergelijken, is het prijzenboek geoptimaliseerd en de manier van inspecteren aan de voorkant middels het programma RGS+ verder gestandaardiseerd. Dit op basis van regels die we met elkaar opstelden. Er is goed gekeken wat de resultaatgebieden zijn binnen de stappen die je moet doorlopen in de RGS+ programmatuur. Met andere woorden: wat zijn de prestatie-indicatoren waarop we willen meten? Deze informatie wordt automatisch vertaald naar NEN-scores. Om grijze gebieden te voorkomen, is daarbij heel strikt aangehouden: de output van het ene resultaatgebied is automatisch de input voor het volgende. De vrijheid die onze ketenpartners hebben op het onderdeel inventariseren en inspecteren is door deze enorme standaardisatie beperkt. Tegelijkertijd geeft het hen de vrijheid hun creativiteit en ervaring te benutten door te denken in alternatieven bij het opstellen van verschillende scenario's voor de aan hen toegewezen complexen."

### Zin en onzin

"Wij hebben als schildersbedrijven samen zelf de KPI's (kritische prestatie indicatoren, red.) bepaald en onder aanvoering van Gijs een handboek gemaakt waarin alles is vastgelegd", vertelt Rogier Goldstein van Schildersbedrijf Heythuysen uit Echt, een van de negen ketenpartners. "Daarbij is getracht zin en onzin duidelijk te scheiden. Niet meten om te meten, maar trachten waarden boven water te krijgen die er toe doen en waarop kan worden gestuurd." Goldstein is positief over de toegevoegde waarde van RGS+ in dit verband. "Wij werken al langer met deze software en de ervaring is dat je hierdoor nog beter met elkaar kunt samenwerken."

RGS+ was compleet nieuw voor Smeets Schilderwerken Stein uit Elsloo. Bedrijfsleider Maurice Franssen: "Wij hadden duidelijk wat meer tijd nodig om alles te ontdekken en in te voeren, maar ook onze ervaringen zijn positief. Helemaal als je ontdekt wat er allemaal in zit om een complex goed en snel op te nemen. Die ervaringen kunnen we ook gebruiken bij andere projecten."

### Integraal beheer

De doelen van Wonen Limburg, zowel qua portefeuillebeheer en duurzaamheid als op strategisch gebied, zijn ook gestandaardiseerd en ingevoerd in RGS+. Nabben: "Het is nu voor de ketenpartners duidelijk wat we als Wonen Limburg met een complex willen. Voorwaarde is dat wij de strategieën goed borgen in de complexen. Het voordeel van deze hele exercitie is dat we binnen Wonen Limburg gedwongen zijn nog meer intern samen te werken. Bijvoorbeeld om planmatig onderhoud te koppelen aan >

## KETENPARTNERS

De negen ketenpartners die op het gebied van planmatig vastgoedonderhoud resultaatgericht samenwerken met Wonen Limburg zijn: Botterweck (Kerkrade), Camp (Linne), H. Brinkman Schilderwerken (Reuver), Jac Ruytersgroep (Echt), Manders Totaal (Venray), Reijnders Schilderwerken (Venray), Heythuysen Schilderwerken en Totaalonderhoud (Echt), Schildersbedrijf Jos Kunnen en Zonen (Weert) en Smeets Schilderwerken Stein (Elsloo).

Marieke Venselaar, onderzoeker en docent TU Delft en Hogeschool Utrecht, was gevraagd om werkvloerervaringen met resultaatgericht samenwerken te delen. “De interne keten is heel belangrijk. Zoals je de externe keten benadert, zo zou je je eigen collega’s ook moeten behandelen.”



de energiekalender. Het gaat erom dat je zaken integraal bekijkt en daardoor slimmer aanpakt. We kunnen met RGS+ veel meer dan we in eerste instantie dachten. Zo bleek op een complex de energetische verbetering die we willen mogelijk te zijn met behoud van de bestaande kozijnen. Vele malen goedkoper dan vervanging en hetzelfde resultaat. Wij kijken momenteel of we RGS+ integraal kunnen inzetten voor meer onderhoudsdisciplines binnen Wonen Limburg.” Jansen: “De functionaliteit van RGS+ wordt uitgebreid. Binnen een complex is het straks ook mogelijk op huisnummerniveau zaken te registreren.”

Uitgangspunt is dat data op een eenduidige manier worden aangeleverd, zonder dat Wonen Limburg er zelf werk van heeft, maar wel inzicht geeft in de staat van onderhoud van haar complexen zodat ze daar haar strategie op kan afstemmen. De kunst is al deze data juist te interpreteren, stelt Van Mil: “Dat moet binnen Wonen Limburg worden opgepakt. De woningcorporatie moet zich dus ook intern verder ontwikkelen. Dat geeft groeistuipen. Marieke Venselaar vertelde pakkend over deze fase in het proces tijdens het mini-symposium.”

## TOELEVERANCIERS

Bijzonder bij Wonen Limburg is dat enkele toeleveranciers, in dit geval drie verf-fabrikanten, ook toegang hebben tot de RGS+ programmatuur. Dat kan, volgens Van Mil, omdat er sinds kort een positief advies ligt over horizontale en verticale ketensamenwerking van de Autoriteit Consument & Markt. “Het mag zolang het leidt tot meer efficiency. Wie de woningen inspecteert, maakt Wonen Limburg niet uit. Als het maar goed gebeurt en in RGS+. Binnen RGS+ kun je op verschillende niveaus toegang verlenen. Omdat we zo sterk gestandaardiseerd hebben, lopen de medewerkers van de verffabrikant - die worden ingeschakeld door een ketenpartner - bij de conditiemetingen mee in hetzelfde stramien en kunnen meedenken over de scenario's. Voorwaarde is dat ze voor RGS+ zijn opgeleid. Wij hebben nu zowel de horizontale keten als verticale keten in één systeem gevangen. Dat is best uniek. Hierdoor kunnen we optimaal gebruikmaken van de kennis en de kunde die er in de markt is.”

## INNOVATIE EN SOCIAL RETURN

Paul Oyen (Camp Schilderwerken uit Linne) en Tom Hermans (Botterweck uit Kerkrade) deelden tijdens het minisymposium hun ervaringen met RGS bij Wonen Limburg.

“Echte innovatie zit vandaag de dag in meer samenwerking”, was de boodschap van Hermans. “Wat dat betreft hebben we een verdiepingsslag gemaakt met Wonen Limburg. Door samenwerking van de ketenpartners én hun toeleveranciers, kunnen we oplossingen bedenken om de cyclus te verlengen of kosten te besparen.” Bijvoorbeeld inzet van verf met extra functionaliteiten (nanotechnologie), alleen draaiende delen vervangen in plaats van complete kozijnen en toepassing van minerale neuslatten op de onderdorpel in plaats van reguliere glaslatten.

Inzicht in de beheerstrategie van de woningcorporatie voor een complex is cruciaal, aldus Oyen. “Omdat de samenwerking een langere termijn bestrijkt - je praat over meerdere cycli - kun je het planmatig onderhoud uitvoeren op het optimale moment en de kosten beter beheersen. We leveren Wonen Limburg een gegarandeerde en meetbare prestatie.”

Oyen wees erop dat het moeilijk is om de gevraagde social return via proactief werven van leerlingsschilders onder bewoners invulling te geven. Hij pleitte voor een bredere definitie. “Laten wij daar met elkaar over sparren, want wij staan te springen om mensen.” Volgens hem liggen er nog mogelijkheden als het gaat om inzet van personen met meer afstand tot de arbeidsmarkt, re-integratie en zij-instromers.



Links Paul Oyen (Camp Schilderwerken) en rechts Tom Hermans (Botterweck)

### Boodschap

De belangrijkste boodschap is, volgens Nabben: “Ga samenwerken, maar heb geduld. RGS lijkt misschien heel eenvoudig, maar het kost meer energie en tijd om het optimale resultaat te halen dan je van tevoren denkt. Alles begint met onderling vertrouwen. Je start met iets, neem er dan ook de tijd voor om het een succes te maken.” Van Mil vult aan: “Wij kunnen van alles bedenken, maar de schilder moet het doen. Wij willen van hem geen administrateur maken. En de bewonerstevredenheid staat voorop.”

Alle betrokkenen kijken vol vertrouwen naar de toekomst. In de nieuwe samenwerkingsovereenkomst, die ingaat per 1 januari 2020, wordt ook rekening gehouden met duurzaamheid en CO2-reductie. •