

# SUR

nummer 1 april 2009

thema Kwaliteit in Samenwerking

# plus

**Schiedam  
veiliger maken,  
dat kun je het  
beste samen doen**

**Consequent  
evalueren zorgt  
voor kwaliteit in  
samenwerking**

**Energielabel  
is goed  
startpunt**

## Colofon

8e jaargang, nummer 1

SURPLUS is een uitgave van Woonplus Schiedam en verschijnt tweemaal per jaar. Het magazine wordt verspreid onder relaties van Woonplus Schiedam. Aan de inhoud van artikelen in SURPLUS kunnen geen rechten worden ontleend.

### Correspondentie-adres

Redactie SURPLUS  
Postbus 25  
3100 AA Schiedam

### Redactie

Woonplus Schiedam  
Karin van Hoogstraten,  
Zinnige zinnen, Gouda  
Esther van Berk, De Tekstpraktijk, Gouderak

### Fotografie

Steeff Meyknecht  
Esther van Berk  
Roel van Diem  
Jan van der Ploeg

### Vormgeving

Buro Toob  
Hazerswoude-Dorp

### Druk

Kapsenberg Van Waesberge  
Rotterdam

### Missie Woonplus

Woonplus is een jonge, dynamische, maatschappelijk betrokken vastgoed-onderneming met een rijke Schiedamse historie. Bij ons staat **de klant centraal**. Deze kan rekenen op een **zakelijke en professionele begeleiding**. In samenwerking met andere partijen werkt Woonplus mee aan de **vitalisering van Schiedam**. We beheren en ontwikkelen een **mix van woningtypen** in verschillende prijsklassen en leveren **woondiensten** waarbij wordt ingespeeld op de behoeften en woonwensen van de klant. Woonplus biedt kwaliteit zowel op het gebied van huur als koop. In dat kader zijn we tevens inzetbaar als VvE-Beheerder. Ook woonomgeving en **leefbaarheid** in **gevarieerde woonwijken** zijn integraal onderdeel van onze producten.



# Voorwoord

Deze uitgave van SURPLUS magazine heeft de titel 'Kwaliteit in Samenwerking' meegekregen. Dat is ook het jaarthema van Woonplus Schiedam.

Doelen stellen is één, maar we zijn pas tevreden als de klanten en de Schiedamse samenleving dat ook zijn. Willen leren en daarin investeren is volgens ons de juiste voedingsbodem voor succes. Fouten maken mag. De uitdaging is om het iedere keer een stapje beter te doen. Dit vraagt om actief ondernemerschap, passend bij een organisatie als Woonplus.

We geloven sterk in het feit dat we kwaliteitsverbetering vooral samen kunnen realiseren. Dat betekent zowel binnen als buiten Woonplus werken aan een geoliede samenwerking. We investeren graag in plezierig wonen in Schiedam en in mensen die ook hart voor de stad hebben. Dan is het wel zaak om goed in kaart te hebben wie je belanghouders zijn en hoe je elkaars krachten kunt benutten. In SURPLUS besteden we daarom aandacht aan het hebben van een belanghouders-ID. Veiligheid is een voorwaarde voor een aantrekkelijke stad om in te wonen, te werken en te recreëren. Schiedam veiliger maken, dat kun je het beste samen doen. We belichten dat vanuit verschillende invalshoeken. Dit en meer in deze editie van SURPLUS magazine.

Als u vragen of opmerkingen heeft, laat het ons gerust weten. Wij zijn namelijk benieuwd naar uw bevindingen.

### Bob Venhuizen

Directeur bedrijfsvoering

# Inhoud

Afspraken over schilderwerk zorgen voor beter resultaat	03
Kwaliteit in Samenwerking "Consequent evalueren zorgt voor kwaliteit in samenwerking"	04
Samen veilig Schiedam veiliger maken, dat kun je het beste samen doen	06
Het belang van belanghouders Een belanghouders-ID brengt samenwerking op hoger plan	10
Jan van den Boogaard, senior accountmanager Cycle Systems "Energietabel is goed startpunt"	12

# Afspraken over schilderwerk zorgen voor beter resultaat



Bij prestatiegericht schilderwerk verandert de toezichhoudende rol van Woonplus in een coachende rol, menen Dick Overvoorde (rechts) en Erik Stam (midden).

Woonplus zoekt altijd naar nieuwe manieren om nog betere resultaten te halen. Dat geldt niet alleen voor het werk dat we zelf verzetten, maar zeker ook voor het werk waar we anderen voor inhuren. Zoals het schilderen en onderhouden van onze woningen. Daarom zijn we gestart met prestatiegericht schilderwerk. Dat is een vorm van samenwerking waarbij we van te voren afspreken en vastleggen waar het resultaat aan moet voldoen gedurende een periode van zes jaar en wat het eindresultaat moet zijn.

“Van de inspanningsverplichting die tot nu toe de basis vormde voor contracten naar het prestatiegericht onderhoud is een hele ommezwaai”, vertelt Erik Stam, teamleider planmatig onderhoud. “Tot nu toe stelden we met een aantal schildersbedrijven raamovereenkomsten op waarin afspraken stonden over de prijs en de kwaliteit van het geleverde werk. Vervolgens stond het schilderwerk na een vaste periode weer op de begroting en voerden we regelmatig conditiemetingen uit om de actuele stand van zaken vast te stellen.”

## Nulmeting

De nieuwe werkwijze is geheel anders. “Samen met een adviesbureau hebben we een geheel nieuwe aanpak ontwikkeld. We beginnen nu met een nulmeting om de aanvangssituatie van het schilderwerk in kaart te brengen. Daarna kijken we wat het ambitieniveau is voor het pand dat geschilderd gaat worden. Het maakt namelijk nogal verschil of een pand binnen een aantal jaar gesloopt of gerenoveerd wordt, of dat het nog twintig jaar mee moet. Vervolgens maken we afspraken met het schildersbedrijf over de kwaliteit van het schilderwerk bij oplevering, na drie jaar en na zes jaar. Aan de hand van een hele lijst

met criteria en meetgegevens kunnen we precies aangeven aan welke eisen het schilderwerk na verloop van jaren moet voldoen.”

## Prijskaartje

Het meten van de kwaliteit zowel in de aanvangssituatie als bij oplevering en periodiek, wordt gedaan door het adviesbureau. Dick Overvoorde, vanuit het adviesbureau van meet af aan betrokken bij de ontwikkeling van het prestatiegericht schilderwerk: “De meetresultaten moeten objectief zijn, want er hangt een prijskaartje aan het niet nakomen van de afspraken. In aanvang vraagt deze nieuwe aanpak extra investeringen, maar uiteindelijk levert het alleen maar voordeel op. De schilders zijn zelf veel meer verantwoordelijk voor hun eindresultaat en daarmee voor alle tussenliggende stappen die ervoor nodig zijn om dat resultaat te bereiken. Er wordt grondiger en zorgvuldiger gewerkt en dat merken bewoners nu al. Door allerlei gegevens veel beter in kaart te brengen kan er bovendien scherper worden ingekocht. De toezichhoudende rol van Woonplus verandert in een meer coachende rol. Opdrachtgever en opdrachtnemer werken nu veel meer samen om tot een goed resultaat te komen.”

## Kwaliteit in Samenwerking

# “Consequent evalueren zorgt voor kwaliteit in samenwerking”

Voor het jaarplan 2009 is Kwaliteit in Samenwerking als thema gekozen. Want Woonplus hecht eraan om kwaliteit te leveren én dat samen met partners te doen. Hoe gaat dat thema vorm krijgen? Bob Venhuizen, directeur Bedrijfsvoering, geeft prioriteiten aan. “We willen op de eerste plaats de plan-do-check-act cyclus consequent doorvoeren. Daarnaast gaan we een belanghoudersregister opzetten en brengen we ons maatschappelijk vastgoed in kaart. Die aandachtspunten sluiten uitstekend aan bij de bevindingen van de visitatiecommissie.”

Een woningcorporatie werkt niet alleen. Dagelijks staan medewerkers in contact met gemeente, bewoners, opbouwwerk, welzijnswerk, scholen en vele anderen. Venhuizen: “Op alle niveau’s zitten we met partijen om tafel. Het is prettig om onbevangen met elkaar samen te werken, maar het heeft ook een keerzijde. Slaan we niemand over? Waarom praten we met de ene partij wel, en de andere niet? Daarom willen we een belanghoudersregister opzetten. Daarin staat met wie we werken en wat de status is van de samenwerking. Dat dwingt ons erover na te denken welke groepen we nodig hebben om onze doelen te realiseren. Het brengt structuur aan in onze relaties.” Hoe nuttig het instrument

ook is, Venhuizen maakt direct een kanttekening. “We moeten uiteraard voorkomen dat het institutionaliseert. Een register is een middel, geen doel op zich.”

### Structureel betrekken

Als het register eenmaal staat, is het makkelijker om belanghouders structureel te betrekken bij beleidskeuzes van Woonplus. “De visitatiecommissie, die in januari 2009 de resultaten van haar visitatie heeft gepresenteerd, gaf als aanbeveling dat we de inbreng van belanghouders beter weer moeten geven. We hebben altijd goed naar onze partners geluisterd, maar gaan beter op papier zetten hoe we hun mening in ons beleid verwerken. Als we afspraken maken, kunnen zij ons

erop aanspreken. Met deze aanbeveling gaan we serieus aan de slag. Een eerste onderwerp om dat in de praktijk te brengen is er al: maatschappelijk vastgoed,” vertelt Venhuizen.

### Maatschappelijk vastgoed

Eerst maar even een definitie. Want wat wordt precies met maatschappelijk vastgoed bedoeld? Venhuizen: “Dat is vastgoed met een maatschappelijke functie, zoals scholen, ziekenhuizen, buurthuizen, gezondheidscentra, maar ook woningen waarin mensen begeleid kunnen wonen. We merken dat er vanuit de overheid de wens bestaat dat woningcorporaties meer in maatschappelijk vastgoed investeren.” Vaak wordt deze vraag om maatschappelijk





vastgoed te ontwikkelen snel vertaald naar grote nieuwbouwprojecten, zoals ziekenhuizen of scholen, meent Venhuizen. In de visie van Woonplus zijn kleinschalige projecten gekoppeld aan wonen zeker zo effectief. "Wij kiezen voor een integrale benadering van maatschappelijk vastgoed. Wonen gecombineerd met zorg, bijvoorbeeld. Of een ontmoetingsruimte voor ouderen in een wooncomplex."

### Ontmoeten

In deze combinatie van maatschappelijke taken met wonen heeft Woonplus de afgelopen jaren veel geïnvesteerd. "Het Zimmertje en het Puttertje zijn twee ontmoetingsruimten voor ouderen, die zijn opgezet door

vrijwilligers. We bieden ook soortgelijke ruimten in samenwerking met Seniorenwelzijn, bijvoorbeeld in de Beethovenflat, Heijermansflat en Bethelflat. Daarnaast huist in de onderste woonlaag van het complex De Nieuwe Harg zorginstelling Frankelandgroep. Verder verhuren we verschillende wooncomplexen aan bewoners met psychiatrische klachten, die 24-uurs begeleiding nodig hebben, zoals op 't Raam. In totaal stellen we 200 dienstruimtes of wooneenheden ter beschikking voor maatschappelijke functies."

### Belanghouders peilen

Een mooi aantal, waar Woonplus best trots op is. Toch houdt het hierbij niet op. "We streven ernaar ons maatschappelijk vastgoed in

kaart te brengen. Vervolgens willen we onze belanghouders over dit onderwerp peilen. Welke behoeften hebben zij? Wat ontbreekt er nog? Daarna verwerken we de inventarisatie en ideeën in de vastgoedstrategie. Een herrijking van deze vastgoedstrategie, die ons totale bezit betreft, staat namelijk voor 2009 ook op de agenda," licht Venhuizen toe.

### Plan-do-check-act

Naast het belanghoudersregister en maatschappelijk vastgoed heeft Woonplus voor 2009 een derde prioriteit gesteld. Die is meer dan de andere twee gericht op de interne organisatie en heeft alles te maken met kwaliteitsverbetering van het primaire proces. Venhuizen: "De zogenaamde Deming circle passen we toe voor alle processen in een organisatie. Van het plannen van een actie (plan), de uitvoering ervan (do), het evalueren van de resultaten (check) en het aanpassen van de actie om eventuele tekortkomingen te verbeteren (act). We hebben gemerkt dat we erg goed zijn in het verzinnen en uitvoeren van plannen, maar dat we daarna niet structureel borgen en aanpassen. De visitatiecommissie bevestigt dat beeld. Daarom is dit een prioriteit in 2009."

### Successen vieren

Hoe gaat Woonplus dat aanpakken? "Op de eerste plaats wordt in onze financiële organisatie de planning- en controlcyclus verbeterd. Betere rapportages zorgen voor tijdig inzicht in de resultaten. Dat maakt het voor managers makkelijker om bij te sturen. Bovendien formuleren we onze actiepunten beter, zodat we elkaar kunnen aanspreken op het resultaat. Ik vind het verder heel belangrijk dat we onze successen vieren én lerend omgaan met de acties die minder goed gelukt zijn. Fouten maken mag, als we ons daarna kunnen verbeteren. Kwaliteit in samenwerking, daar draait het om," besluit Venhuizen.

Samen veilig

# Schiedam veiliger maken,



Chris van Putten (rechts) en zijn maat Chris Verheij zien niets over het hoofd. "We letten overall op: ingegooide ruiten, losliggende stoeptegels en overlast."

# dat kun je het beste samen doen

Gemeente, woningcorporaties, politie en bewoners: iedereen kan eraan bijdragen. We belichten drie manieren waarbij er in de veiligheid in en om de woning wordt geïnvesteerd.

**Scooteroverlast, jongeren die rond geparkeerde auto's lopen, kapotte straatverlichting of vuile portieken: niets ontgaat het buurtpreventieteam in Nieuwland. Al 3,5 jaar lopen de teamleden hun rondje in de wijk. Vrijwilliger Chris van Putten, die de kar trekt: "Ik denk dat het veiligheidsgevoel bij de mensen verbeterd is. Maar we zijn er nog niet."**

## Chris van Putten, buurtpreventie Nieuwland: "De wijk is ook van jezelf"

"Bij één van de buurtcontactmiddagen in Nieuwland vertelden bewoners dat zij zich onveilig voelden. Toen werd het idee bedacht om met buurtpreventie te starten. Het sprak mij meteen aan. Mijn vrouw is ook een keer door jongeren bedreigd, dus ik zag de noodzaak er wel van in. Toen ging het balletje rollen. Woonplus en opbouwwerk waren erbij betrokken, bij de politie volgden we een anti-agressie cursus. Toen zijn we met acht man van

start gegaan. Inmiddels zijn we met z'n zessen. Op dinsdag, donderdag, vrijdag en zaterdag lopen we in een koppel van twee een route door Dalsland. We zijn herkenbaar aan onze jassen en overhemden. Nee, we zijn niet allemaal breed en sterk, maar iedereen wel heeft z'n mondje bij zich."

### Melden

"Wat we doen? We letten overal op. Op ingegooide ruiten, loslig-

gende stoeptegels, graffiti of overlast. We hebben eens meege maakt dat jongeren rond geparkeerde wagens liepen. Dan bellen we direct de wijkagent. We houden hangjongeren in de gaten. Op sommige plekken mogen ze niet staan, op andere plekken wel. Zo lang ze niet dronken zijn of herrie maken, is het niet strafbaar. Alles wat we tegenkomen, melden we per e-mail aan onze contactpersoon bij de gemeente. Die is ook verantwoordelijk voor

de Lichtblauwe Brigade. We krijgen altijd binnen twee, drie dagen teruggekoppeld wat er met onze opmerkingen is gebeurd. Dat werkt nu goed. Laatst hield Woonplus samen met de politie een actie tegen scooteroverlast en dan houden ze ons ook op de hoogte."

### Bereikt

"Mensen vragen wel eens aan me: 'Wat heb je nu bereikt?'. Dat is best moeilijk te zeggen, want we kunnen niet aantonen dat het zin heeft. Wel heb ik de indruk dat mensen zich veiliger voelen. In het begin werden we veel aangesproken, maar nu zijn bewoners eraan gewend dat we er lopen. Omdat we met z'n zessen zijn, willen we er graag wat teamleden bij. Ook andere delen van Nieuwland kunnen deze aandacht gebruiken. Het kost maar een uurtje in de week en je doet goed werk. Het is jammer dat het nodig is, maar de wijk is toch ook van jezelf?"



“De Monseigneur Nolenslaan is een mooi voorbeeld van samen werken aan een veilige omgeving,” vertelt Kees Zeebregts.

**“Heeft een woning het politiekeurmerk, dan is de inbraakkans 95 procent lager. Daarom geven wij tweehonderd euro subsidie op het Certificaat Veilige Woning,” vertelt Kees Zeebregts van gemeente Schiedam.**

## Kees Zeebregts, beleidsadviseur Veiligheid gemeente Schiedam: “Keurmerk verlaagt inbraakkans met 95 procent”

“Schiedam is al een stuk veiliger dan vroeger. Vonden er in 2001 nog 801 inbraken plaats, in 2008 waren dat er 296. In 2011 willen we nog eens twintig procent lager uitkomen ten opzichte van 2006. Wetenschappelijk is bewezen dat het politiekeurmerk Veilig Wonen de kans op een woninginbraak aanzienlijk vermindert. De inbraakkans bij een gewone woning is namelijk 1 op 150. Bij woningen met het politiekeurmerk daalt die kans tot 1 op 1000. Het landelijke keurmerk heeft heel duidelijke normen voor de woning, voor wooncomplexen én voor de woonomgeving. Bij de woning gaat het bijvoorbeeld om goed hang- en sluitwerk, maar ook om

de sterkte van kozijnen en aanwezigheid van een rookmelder. De afgelopen jaren zijn er duizenden Certificaten Veilige Woning afgegeven in Schiedam, vooral omdat Woonplus en andere corporaties zich daarvoor inzetten. Mede als gevolg daarvan zijn in Schiedam

de inbraakcijfers gedaald, tegen de heersende trend in.”

### Hufterproof

“Daarnaast kent het politiekeurmerk het Certificaat Veilige Woonomgeving. Wat de eisen daarvan zijn? In een veilige woonomgeving is de verlichting wit, niet verblindend en heeft deze een bepaalde sterkte. Bovendien zijn bepaalde zichtlijnen goed en moet overhangend groen worden voorkomen. Daarnaast is het straatmeubilair zogenaamd ‘hufterproof’ en is snel herstel in het beheerplan opgenomen. De gemeente heeft zich in het Beleidsplan Veiligheid 2008-2011 voorgenomen elk jaar een bepaald

gebied volgens deze eisen in te richten. De Monseigneur Nolenslaan in de wijk Nieuwland is een mooi voorbeeld waarbij we integraal met Woonplus hebben samengewerkt. De bewoners in deze wijk gaven aan dat zij het gebied bij het winkelcentrum het meest onveilig vonden. Hoe we daar te werk gingen? Woonplus heeft in dat deel de binnentuinen opgeknapt, de gemeente de buitenruimte. Daarbij werkten we volgens de normen van het Certificaat Veilige Woonomgeving. Voor dit jaar staat het gebied bij de Singel op de agenda, een zogenaamde loop- en slooproute.”

### Bewust

“Het mag duidelijk zijn dat het politiekeurmerk de veiligheid aanzienlijk vergroot. Zeker bij renovatie en nieuwbouw van woningen en herinrichting van de openbare ruimte kost het nauwelijks extra moeite om volgens de normen te werken. Het gaat erom dat alle partijen, zowel intern als extern, zich daarvan bewust zijn. Daarom stimuleren wij hen om standaard volgens de eisen van het keurmerk te werken. Maar zover is het nog niet.”



“De brandweer legt graag zijn oor te luisteren bij politie, scholen, welzijnsorganisaties en woningcorporaties als Woonplus,” vertelt brandweercommandant Esther Lieben.

**Eind januari 2009 gaf de burgemeester van Schiedam het startschot voor de installatie van rookmelders in alle woningen van Woonplus. Esther Lieben, brandweercommandant bij regio Waterweg: “Dat Woonplus dit initiatief neemt is prachtig, een voorbeeld voor andere corporaties. Bovendien past het ook in ons beleid. Meer dan vroeger zoeken wij de samenwerking op met maatschappelijke organisaties.”**

“Natuurlijk is het onze kerntaak om snel en adequaat uit te rukken met brandweerwagens als dat nodig is. Maar het is nog mooier als we dat kunnen voorkomen. En als mensen toch met brand worden geconfronteerd, willen we dat ze zelfredzaam zijn en op tijd wegkomen. Elk slachtoffer is er één te veel. Jammer genoeg zijn kwetsbare groepen, zoals ouderen en kinderen, vaak het slachtoffer van een brand. Een reden te meer om ons - zowel landelijk als regionaal - veel meer te richten op preventie en zelfredzaamheid.”

#### Samen met partners

“Dat kunnen we niet alleen. Daarvoor zoeken we de samenwerking

op met maatschappelijke partners. We leggen daarom ons oor te luisteren bij politie, scholen, welzijnsorganisaties en ook woningcorporaties als Woonplus. Het rookmelderverhaal is een mooi voorbeeld van wat de samenwerking oplevert. Harde cijfers

uit Engeland bewijzen dat een rookmelder bewoners honderd procent meer kans geeft een woningbrand te overleven. Met deze actie laat Woonplus zien dat zij zorg heeft voor zijn bewoners. Bovendien komen de installateurs van Woonplus bij de mensen thuis en maken ze hen meteen bewust van brandveiligheid.”

#### Achter de voordeur

“De brandpreventieweek in oktober vorig jaar is een ander voorbeeld van een goede samenwerking. Met scholen in Schiedam hebben we in die week een project gedaan, compleet met kleurplaten en ontruimingsoefeningen. Natuurlijk was er ook een bezoek van

brandweerman met brandweerauto gepland. Via de kinderen kom je zo achter de voordeur, ook bij moeilijk bereikbare groepen.”

#### TV op standby

“In Engeland, Duitsland of Australië wordt al veel meer aan

## Esther Lieben, brandweercommandant regio Waterweg: “Rookmelders zijn een prachtig initiatief”

preventie en zelfredzaamheid gedaan. In Nederland staan we aan het begin van deze ontwikkeling. Deels is dat ingegeven door de kleine afstanden: in Nederland zijn hulpverleners snel ter plaatse. Toch is voorkomen van een brand altijd beter dan snel uitrukken door de brandweer. Omdat veel branden ontstaan door laksheid of onwetendheid van mensen, kan goede voorlichting helpen. Teveel elektrische apparaten op één stopcontact of een TV op de standby-stand kunnen al fataal zijn. Weinig mensen weten dat.”

Het belang van belanghouders

# Een belanghouders-ID brengt samenwerking op hoger

‘Worden belanghouders in een open beleidsproces tijdig en adequaat bij de beleidskeuzes van Woonplus Schiedam betrokken?’ Dat gebeurt nog in te beperkte mate, op dit terrein kan dus het nodige verbeterd worden. Het belanghouders-ID is een instrument dat Woonplus kan helpen om de samenwerking met partners op een hoger plan te tillen.

In de zorg, het onderwijs en in de commerciële sector was dat al langer gebruikelijk: de visitatie. Sinds 2007 is het ook voor corporaties verplicht. In 2008 voerde een visitatiecommissie gesprekken met diverse belanghouders van Woonplus, maar ook medewerkers, directieleden en leden van de raad van commissarissen. Begin 2009 presenteerde de visitatiecommissie haar bevindingen. Eén van de verbeterpunten van de visitatiecommissie betreft het betrekken van de belanghouders. ‘Woonplus onderneemt wel initiatieven om de externe invloed op de beleidskeuzes te vergroten, maar de effectiviteit blijft onduidelijk,’ oordeelt de commissie. Verder noemt de visitatiecommissie het ontbreken van een platform van belanghouders een gemis. Woonplus neemt deze kritiek ter harte en heeft in het jaarplan 2009 het in kaart brengen van belanghouders tot een van de speerpunten benoemd.

## Middenveld

Waarom wegen die belanghouders eigenlijk zo zwaar voor corporaties? Jan Kammeyer van Stichting Futura - een kennisnetwerk van vier grote Brabantse corporaties - en mede-opsteller van de publicatie belanghouders-ID\*, kan het haarfijn uitleggen. “Corporaties bevinden zich in het maatschappelijke

middenveld. Het zijn private organisaties met een publieke taak. Beslissingen over woningbouw hebben jarenlang gevolgen voor stad. Daarom moeten corporaties hun keuzes naar de maatschappij verantwoorden. Ten tweede is ook de slagingskans van hun

“Het gaat veel meer om de bril waarmee medewerkers naar de buitenwereld kijken.”

beleid groter als zij zich verbinden met andere partijen. Dat zou je verantwoording naar de markt kunnen noemen. En de derde reden is dat corporaties zich als toegelaten instelling van de overheid moeten waarmaken.”

## Gekkenhuis

Dat belanghouders van grote waarde zijn is één. Vers twee is om structuur te brengen in de belanghouders. Zeker in een tijd waarin de taken van een corporatie breed zijn: die liggen niet alleen bij wonen, maar ook bijvoorbeeld op het gebied van leefbaarheid, welzijn en zorg.



Jan Kammeyer: "Als een corporatie gerichte keuzes maakt met wie ze samenwerkt, weten belanghouders beter waar ze aan toe zijn."

Kammeyer: "De corporatie WonenBregburg uit Breda en Tilburg diende als een van de pilotprojecten. De corporatie legde haar contacten vast en kwam erachter dat het er honderden waren. Op allerlei niveau's, alles door elkaar heen. Het was een gekkenhuis. Een structuur bleek onmisbaar. Deze praktijkervaringen gecombineerd met theoretische modellen heeft uiteindelijk een praktisch instrument - de belanghouders-ID - opgeleverd waarmee corporaties eenvoudig hun belanghouders kunnen herkennen en positioneren."

### Andere bril

Het instrument bestaat uit een helder stappenplan. Ten eerste is het zaak om de aanleiding te benoemen. Welke motivatie heeft de corporatie om belanghouders te betrekken? Waar zit het gewenste rendement van de onderlinge verbinding? Kammeyer: "Een aanleiding om te systematiseren kan zijn dat de wijk geherstructureerd moet worden. Of dat er een stedelijk beleidsplan moet komen. Verschillende corporaties die bij Futura zijn aangesloten hebben inmiddels een belanghouders-ID, maar de insteek verschilt wezenlijk. De ene corporatie wil de banden op wijkniveau aanhalen, de andere corporatie kiest voor de strategische insteek. Ik adviseer altijd een slanke aanpak. Je moet niet alles willen."

Anders wordt het belanghouders-ID een systeem, dat bijgehouden moet worden. Het gaat veel meer om de bril waarmee medewerkers naar de buitenwereld kijken. Het gaat om training van het bewustzijn."

**"Zo is in één oogopslag te zien welke positie de belanghouder heeft."**

### Een oogopslag

Na de motivatie volgt de inventarisatie. Met wie hebben medewerkers contact? Waarom bestaat dat contact? Maar ook: wie missen we nog? Met handige vragenlijsten krijgt de corporatie inzicht. De derde en laatste fase is de positionering van de belanghouders. Elke belanghouder wordt gepositioneerd in termen van macht, zichtbaarheid en legitimiteit. De scores worden per belanghouder in een spinnenweb verwerkt. Zo is in één oogopslag te zien welke positie de belanghouder heeft. En dat is volgens Kammeyer heel nuttig. "Er zijn partijen die hoog scoren op legitimiteit, maar laag op macht en zichtbaarheid. Dat kan bijvoorbeeld een vrijwilligersorganisatie in de wijk zijn die eenzame bewoners begeleidt. Dan heeft het zin om deze meer zichtbaar te maken of meer macht te geven door deze organisatie te betrekken bij besluitvorming over het leefbaarheid-budget. Anderzijds heb je ook organisaties die heel zichtbaar zijn, maar nauwelijks machtig of legitiem. Die kan een corporatie dan minder prioriteit geven."

### Gerichte keuzes

Wat levert deze hele exercitie de corporatie en zijn omgeving op? Jan Kammeyer: "Er ontstaat een duidelijke structuur in de contacten. Een belanghouders-ID dwingt daarnaast de corporatie tot keuzes: aan wie geeft de corporatie meer en aan wie minder prioriteit? En gerichte keuzes zorgen voor helderheid. Dat maakt een woningcorporatie professioneler. Ook de belanghouders hebben daar wat aan. Zij weten beter waar ze aan toe zijn in hun contacten met de woningcorporatie. Dat leidt tot een betere kwaliteit in de samenwerking."

*\* De publicatie Belanghouders-ID is een uitgave van woningcorporatiekoepel Aedes uit 2008. Auteurs zijn Paul Doevendans (SEV Rotterdam, Anne van Grinsven (RIGO, Amsterdam), Edith Hooge (Hogeschool van Amsterdam) en Jan Kammeyer (Futura, Tilburg).*

Jan van den Boogaard, senior accountmanager Cycle Systems:

# “Energie­label is goed startpunt”

Gaan we de gevel isoleren? Of plaatsen we toch een HR-ketel? Woonplus streeft ernaar de komende tien jaar het gasgebruik met twintig procent te verminderen. “Het energielabel is een goed startpunt. Nu begint het echte werk,” vertelt Jan van den Boogaard van Cycle Systems. Het bedrijf stelde in 2008 voor Woonplus Energieprestatieadviezen (EPA’s) op.

## Waarom is het energielabel belangrijk?

“Het energielabel geeft inzicht in hoe energiezuinig het bezit is. Vervolgens kan Woonplus aan de slag om de score te verbeteren. Woonplus heeft zich namelijk ge­com­mitteerd aan de afspraken die de woningcorporatiekoepel Aedes met de overheid maakte. (zie kader) Naast die afspraken is het voor Woonplus belangrijk dat de verhuurbaarheid van het bezit goed blijft. Stookkosten zijn belangrijke secundaire woonlasten. Met een betere score op het energielabel houd je de woningen betaalbaar voor huurders.”

## Hoe zijn jullie te werk gegaan bij het EPA?

“Per woning nemen we een groot aantal relevante gegevens op. Wat is het bouwjaar? Hoe is de isolatie van daken, vloeren en gevels? Welke installaties staan er? Dat hebben we uit de archieven bij Woonplus gehaald. De tekeningen van de bouw zijn leidend, maar we zijn ook de wijk in gegaan om te controleren hoe de werkelijkheid is. Al die variabelen zijn ingevoerd in een database met een rekenkern, uit de

berekening komt een kengetal. Dat kengetal correspondeert met het label. Een A-label staat voor zeer energiezuinig, een G-label voor zeer energie-onzuinig.”

## Wat was de uitkomst?

“Bij het bezit van Woonplus komen we gemiddeld op een D-label uit, wat een gemiddelde score is. Er zijn uitschieters naar boven, bijvoorbeeld bij nieuwe complexen of net gerenoveerde woningen. Maar er zijn ook oude complexen die lager scoren.”

## Hoe kan Woonplus de score verbeteren?

“Dat is afhankelijk van de woningen. Gevels isoleren door korrels in de spouwmuur aan te brengen is een relatief eenvoudige ingreep. Denk verder aan vloer-, zijgevel of dakisolatie. En natuurlijk zijn hoogrendement-ketels of hoogrendement-glas mogelijke opties. Hoeveel de score verbetert, hangt af van de stand van de woningen. Wij adviseren hen daarbij. Met het rekenmodel kan Woonplus ook zélf uitrekenen wat de efficiëntste manier is. Bij renovatieprogramma’s is het handig om verschillende scenario’s door te rekenen.”



Ook huurders kunnen bijdragen aan energiebesparing, bijvoorbeeld door de thermostaat een graadje lager te zetten.

## En huurders, kunnen die ook een bijdrage leveren?

“De grootste energiebesparing kunnen mensen zelf leveren, bijvoorbeeld door minder lang te douchen, de thermostaat lager te zetten en computers op tijd uit te zetten. Echter, bij de berekening van het label gaan we uit van genormeerd verbruik. Zuiniger omgaan met energie zien we niet terug in het label. Uiteindelijk voelen huurders het wel degelijk in hun portemonnee, dus dat is een goede stok achter de deur.”

## Samen werken aan lager energieverbruik

Op 10 oktober 2008 werd het Convenant Energiebesparing Corporatiesector tussen Woonbond, Aedes en de overheid gesloten. De inzet is helder: een besparing van 24 Petajoules tussen 2008 en 2020. Dat komt onder andere neer op een besparing van twintig procent op gasverbruik in bestaande bouw in komende tien jaar. Aan deze doelstelling wil Woonplus zich graag verbinden. Met de inzet van adviesbureau Cycle Systems werden alle woningen van Woonplus in 2008 gelabeld. Dat is een mooi vertrekpunt voor verdere acties. Vanaf nu nemen Woonplus en haar partners bij alle renovatie- en bouwplannen het energielabel mee in de overwegingen.