

PLANMATIG ONDERHOUD EN RESULTAATGERICHT SAMENWERKEN DRIE PRAKTIJKVOORBEELDEN



INHOUD

Inleiding	4
INTERVIEWS MET:	
René de Vos , coördinator Vastgoedonderhoud GroenWest	6
John Pijnappels , manager Vastgoed Talis	11
Rob van der Veer , coördinator Vastgoed Accolade	18
Tips en achtergrondinformatie over (werken met) RGS	23



INLEIDING

Corporaties staan voor grote uitdagingen. De betaalbaarheid van sociale huurwoningen is in het geding. Er is minder geld beschikbaar en het moet met minder personeel. De marktomstandigheden zijn wisselend, het portefeuillebeleid daarmee complexer, de regelgeving is niet alleen nationaal, maar komt ook steeds meer vanuit Europa en bewoners praten en beslissen mee. Het vakgebied is in ontwikkeling. Er is meer aandacht nodig voor energie, duurzaamheid, brandveiligheid, constructieve veiligheid en gezondheid. De onderhouds- en installatieconcepten worden steeds complexer en de digitalisering schrijdt voort. Corporaties en opdrachtnemers zijn door de toegenomen complexiteit meer van elkaar afhankelijk geworden. Die afhankelijkheid vraagt om modern opdrachtgeverschap. Ook wel Resultaatgericht Samenwerken (RGS) genoemd.

WAT IS RGS?

Bij RGS werkt een corporatie op een zakelijke manier samen met opdrachtnemers. Efficiënte bedrijfsprocessen en continu verbeteren staan centraal. Het dubbel of in drievoud uitvoeren van dezelfde taken wordt voorkomen. De na te streven kwaliteit wordt vastgelegd in zogenaamde functionele prestatie-eisen en dus niet in een vooraf dichtgetimmerd bestek. Bij RGS is het te bereiken resultaat beschreven in de vraagspecificatie die een corporatie aan de opdrachtnemer meegeeft (naast kwaliteit ook budget, exploitatieduur, huurstelling, rendement en overige uitgangspunten, randvoorwaarden en eisen). De benodigde maatregelen laat de corporatie over aan de opdrachtnemer. De opdrachtnemer presenteert de mogelijkheden in verschillende scenario's met financiële doorrekening. De corporatie kiest het gewenste scenario.

In dit boekje leest u over de ervaringen van drie corporaties over het werken met RGS.



RENÉ DE VOS,
COÖRDINATOR VASTGOEDONDERHOUD
GROENWEST

**‘VERGEET DE ZACHTE KANT
VAN RGS NIET’**

Samenwerking, gelijkwaardigheid en vertrouwen. Dat zijn volgens René de Vos cruciale woorden bij resultaatgericht samenwerken (RGS). GroenWest is sinds 2014 bezig om deze manier van opdrachtgeverschap goed in de vingers te krijgen. ‘RGS betekent dat we het planmatig onderhoud samen met de partners plannen. Er is geen sprake meer van opdrachtgever en opdrachtnemer, maar van partnerschap op basis van resultaatafspraken. Samen kiezen we het juiste scenario voor het planmatig onderhoud bij een complex.’ Een belangrijk aandachtspunt vindt De Vos ‘de zachte kant van RGS’. ‘Het vraagt een cultuuromslag in de organisatie en bij de partners om elkaar echt te leren vertrouwen en samen te verbeteren.’

WAAROM HEEFT GROENWEST GEKOZEN VOOR RESULTAATGERICHT SAMENWERKEN?

‘Egbert Kunst is een echte aanjager van RGS. Toen hij bij GroenWest kwam werken, nam hij die ideeën mee en we zijn ermee aan de slag gegaan. We hebben toen een nieuwe visie vastgesteld hoe wij het onderhoud willen uitvoeren. Daarbij willen we besparen op onderhoudskosten, maar wel kwaliteit verbeteren en bewonerstevredenheid verhogen. Met de traditionele manier van planmatig onderhoud gebeuren dingen soms dubbel. Je schrijft bestekken, aannemers gaan rekenen en proberen met gaten in de bestekken te zoeken naar meerwerk. Bij RGS maken we samen met partners onderhoudsscenario’s waarbij we de juiste dingen op het juiste moment doen.’

‘BIJ RGS MAKEN WE SAMEN MET PARTNERS
ONDERHOUDSSCENARIO’S WAARBIJ WE DE JUISTE DINGEN OP HET
JUISTE MOMENT DOEN’

HOE GAAT DAT IN ZIJN WERK?

‘Vanuit onze meerjarenonderhoudsbegroting komt er per jaar een overzicht van de complexen die toe zouden zijn aan onderhoudswerkzaamheden aan de buitenschil. Met het oude systeem zou je meteen bestekken gaan schrijven en aanbestedingen organiseren. Met RGS doen we eerst een quick scan om te kijken hoe het complex er echt voorstaat. Dit doen onze kwaliteitstoetsers (onze vroegere opzichters) samen met onze partners. Geeft de quick scan aan dat het inderdaad tijd is voor planmatig onderhoud, dan gaan de partners aan de slag met het uitwerken van scenario’s. Wij leveren input over de strategie van het complex, cijfers uit het dagelijks onderhoud en informatie van onze woonconsulenten over wat er speelt in de wijk. Als uit het onderzoek blijkt dat er meer moet gebeuren dan alleen planmatig onderhoud, houden we ook enquêtes onder bewoners. Het onderzoek uit de cyclus voor planmatig onderhoud kan dus ook leiden tot groot onderhoud en verduurzaming. Bij groot onderhoud werken we met dezelfde partners als bij planmatig onderhoud. Maar dat is een ander proces, want het gaat bij duurzaamheidswerkzaamheden om veel grotere investeringen.’

HOE LANG DUURT DAT ALLEMAAL?

‘De voorbereidingen hebben een doorlooptijd van een jaar. We starten in mei met de quick scans en een jaar later zijn de scenario’s voor de complexen klaar. De kosten voor de gekozen scenario’s kunnen dan meteen mee in de begroting voor het jaar daarop. Samen met de partners hebben we een lijst met eenheidsprijzen opgesteld, zodat je over de kosten niet meer hoeft te onderhandelen. Intussen kunnen de partners het werk al inplannen; daardoor zit er weinig tijd tussen opdrachtverstrekking en uitvoering. In januari kunnen we al opdrachten geven aan onze partners.’

JULLIE WERKEN MET VASTE PARTNERS. HOE IS DAT GEORGANISEERD?

‘We hebben zes partners, drie voor regio Zuid en drie voor regio Noord. Het zijn bedrijven met een VGO-keurmerk die goed passen bij onze RGS-werkwijze. De partners denken gezamenlijk mee over de scenario’s en verdelen zelf onderling het werk. De gelijkwaardigheid van de partners is voor ons belangrijk vanwege risicospreiding: ze kunnen indien nodig van elkaar het werk overnemen omdat ze hun processen grotendeels

op een vergelijkbare manier hebben ingericht. We hebben met elke partner een oneindige raamovereenkomst en sluiten per project een aanneemovereenkomst met prestatie-eisen. Gedurende het traject worden de prestaties gemeten op de eerder vastgestelde KPI’s. Het uitgangspunt is een langdurige samenwerking waarbij je open, eerlijk en transparant de scenario’s per complex uitwerkt.’

GING DIE SAMENWERKING METEEN VANAF EEN LEIEN DAKJE?

‘Nee, in het begin verliep dat nog wel wat stroef. We hadden bij de selectieprocedure ook ingezet op innovatie, maar in de praktijk bleek dat aannemers in dat stadium nog niet het achterste van hun tong laten zien. Nu ze de zekerheid hebben van de raamovereenkomst en dus kunnen rekenen op continuïteit, werken ze goed samen om de processen continu te verbeteren. In de concurrentiefase was het nog lastig, maar nu hebben we commitment weten te creëren.’

HOE HEBBEN JULLIE HET RGS-GEDACHTEGOED IN DE VINGERS GEKREGEN?

‘Bij RGS is het zaak om continu met elkaar af te stemmen. Het was in het begin van beide kanten wennen aan die nieuwe manier van werken, waarbij je elkaar moet vertrouwen. Dat is zowel intern als bij de partners een hele cultuuromslag. Partners waren in het begin wat huiverig om aan te geven wat er beter zou kunnen. En onze medewerkers schoten soms terug in de ouderwetse opdrachtgeversrol. Regisserend opdrachtgeverschap betekent dat je niet meer alles moet controleren. Met trainingen werken we aan die zachte kant van RGS: hoe ga je met elkaar om, wat kun je van elkaar verwachten. Hiervoor hebben we ook een RGS-game gebruikt, waarbij opdrachtgever en opdrachtnemer in een spelsituatie leren samenwerken en inzicht krijgen in elkaars belangen.’



**'BIJ RGS IS HET ZAAK OM CONTINU MET ELKAAR AF TE STEMMEN.
HET WAS IN HET BEGIN VAN BEIDE KANTEN WENNEN AAN DIE
NIEUWE MANIER VAN WERKEN, WAARBIJ JE ELKAAR MOET
VERTROUWEN'**

WAT HEEFT DE RGS-WERKWIJZE JULLIE OPGELEVERD?

'Doordat we werken met vaste partners en met vooraf vastgelegde prijzen, komen we niet voor verrassingen te staan. Door de continuïteit waarop de partners kunnen rekenen, kunnen zij het werk goed inplannen. Wie in deze tijden nog op de traditionele manier aanbesteedt, betaalt de hoofdprijs. De doorlooptijd van projecten is over het algemeen goed. Er was bij onze medewerkers nogal wat weerstand tegen de nieuwe manier van werken, maar inmiddels ziet iedereen de voordelen. Onze procesleiders en kwaliteitstoetsers (de voormalige opzichters) willen niet meer terug naar de tijd van bestek en aanbestedingen.'

WAT KAN ER NOG BETER BIJ JULLIE MANIER VAN WERKEN?

'De opdrachtverstrekking neemt soms nog te veel tijd in beslag. Nadat een scenario is gekozen moet het treintje gaan lopen. Ook zien we nog te weinig verbetering van de huurderstevredenheid. Het is nog zoeken naar manieren om de huurders beter te informeren en om vast te houden aan de afgesproken werkdagen. We zijn bezig met de oprichting van twee bedrijfsbureaus waar we als opdrachtgever en opdrachtnemer fysiek dicht bij elkaar zitten. Zo willen we de samenwerking met de partners nog meer verbeteren.'

HEB JE NOG EEN TIP VOOR CORPORATIES DIE MET RGS WILLEN STARTEN?

'Bij GroenWest zijn we direct gestart met alle 12.000 woningen. Misschien is het beter om eerst met een paar pilots te beginnen en deze goed te evalueren, zodat je gaandeweg kunt leren en verbeteren.'





JOHN PIJNAPPELS,
MANAGER VASTGOED TALIS

**‘ONZE CO-MAKERS VOELEN
ZICH VERANTWOORDELIJK
VOOR DE KWALITEIT’**

Resultaatgericht samenwerken geeft rust en houvast in de bestuurskamer. Dat stelt John Pijnappels als hij uitlegt wat RGS is. Talis koos in 2015 voor de overstap naar de nieuwe manier van opdrachtgeverschap waarbij aannemers co-makers zijn geworden. ‘De door TNO ontwikkelde methode is wetenschappelijk onderbouwd. RGS is goed doordacht en helpt om ketensamenwerking, in dit geval bij planmatig onderhoud, naar een hoger plan te brengen.’ Gaandeweg bouwt de corporatie verder uit. Naast planmatig onderhoud zijn de co-makers ook de vaste partij voor dagelijks onderhoud en mutatieonderhoud in ‘hun’ complexen. En ze worden uitgenodigd om met Talis mee te denken over de vastgoedstrategie op langere termijn.

WAAROM HEEFT TALIS GEKOZEN VOOR RESULTAATGERICHT SAMENWERKEN?

‘Deze methode helpt om continu te verbeteren. We zijn in gesprek met de co-makers over de instandhouding van onze woningen. Zij brengen hun kennis in bij het maken van onderhoudsscenario’s van de complexen. Omdat ze voor een langere periode betrokken zijn, kennen ze de woningen en woongebouwen beter. Ze voelen zich meer verantwoordelijk voor de kwaliteit en dat leidt tot prestatieverbeteringen. Als je elke keer een ander bedrijf selecteert na een aanbesteding, versnippert de kennis en kunnen er misverstanden ontstaan. We stellen van tevoren kwaliteitseisen op en de co-maker krijgt de verantwoordelijkheid om dat waar te maken.’

HOE ZIJN JULLIE TOT DIE KWALITEITSEISEN GEKOMEN?

‘We gebruiken de methode Kwaliteit in Balans (KiB), die gelieerd is aan het gedachtegoed van RGS. Daarin staat voor elk bouwelement beschreven wat de gewenste kwaliteit is. Dat baseren we op regelgeving en op onze eigen eisen. We schrijven dus niet meer voor dat een keuken bijvoorbeeld altijd een Keller-keuken type 200 moet zijn, maar dat een keuken minimaal 20 jaar mee moet gaan en in die tijd een maximum aantal reparaties mag hebben. De co-maker kiest de keuken die aan die eisen voldoet en geeft daarop garantie, binnen een met behulp van KiB bepaalde bandbreedte. Voor ons betekent dat een borging van de gewenste kwaliteit.’

JULLIE WERKEN MET VASTE PARTNERS. HOE IS DAT GEORGANISEERD?

‘In nauw overleg met mijn interne adviseur Inkoop zijn vier bedrijven geselecteerd als co-maker. Zij zijn samen verantwoordelijk voor onze 14.000 woningen. Per bedrijf stellen we als eis dat niet meer dan 30 procent van hun omzet bij Talis mag liggen, want we willen niet dat ze te veel van ons afhankelijk zijn. De bedrijven hebben zelf, naar rato van hun omzet, een voorstel gedaan voor de onderlinge verdeling van de complexen. Daarbij hebben ze ook rekening gehouden met de ligging, zodat ze werk kunnen clusteren, minder reistijd hebben en dus efficiënter kunnen werken.’

WAT BETEKENT DAT VOOR DE SAMENWERKING MET DE AANNEMERS?

‘De rollen veranderen. Vroeger waren wij een corporatie die de touwtjes stevig in handen hield en voorschreef wat er moest gebeuren en op welke manier. Aannemers waren gewend de opdracht aan te horen. Nu worden ze uitgedaagd echt mee te denken. We zijn niet meer de opdrachtgever die voorschrijft, maar de opdrachtgever die de regie voert. We zijn constructief met elkaar in gesprek om te zoeken naar het beste onderhoudsscenario voor een complex. We gaan uit van een langdurige relatie. Voor de aannemers betekent dat een gegarandeerde cashflow. Onze co-makers geven aan dat de rust en continuïteit belangrijk is voor hun bedrijf. Ze kunnen dan bijvoorbeeld hun eigen mensen opleiden en behouden.’

‘DE ROLLEN VERANDEREN. VROEGER WAREN WIJ EEN CORPORATIE DIE DE TOUWTJES STEVIG IN HANDEN HIELD EN VOORSCHREEF WAT ER MOEST GEBEUREN EN OP WELKE MANIER’

HOE HOU JE ALS CORPORATIE TOCH DE VINGER AAN DE POLS?

‘Per complex maakt de co-maker een scenario voor de instandhouding. Daarin staan voorgestelde maatregelen voor de korte termijn op basis van prestatiegarantie. Als na een cyclus van circa zeven jaar de prestaties naar wens zijn, krijgt de co-maker opnieuw de opdracht voor dat complex. Het is dus in zijn eigen belang om kwaliteit te blijven leveren. Daarnaast vragen we in het scenario ook een vooruitblik voor de langere termijn, zodat we onderbouwde afwegingen kunnen maken over de investeringen. Overigens nodigen we de co-makers ook uit om mee te denken over onze vastgoedstrategie die we vastleggen in een conceptuele agenda. Dus ook over bijvoorbeeld verduurzaming gaan we met ze in gesprek.’

WAT BETEKENT RGS VOOR JULLIE HUURDERS?

‘We hebben de huurdersparticipatie over bijvoorbeeld kleurkeuze bij schilderwerk ook bij de co-makers neergelegd. Bewonerstevredenheid over de werkzaamheden wordt meegewogen bij de prestatieafspraken in de onderhoudsscenario's. Co-makers hebben er bewonersconsulenten voor in dienst genomen. Naast het planmatig onderhoud hebben wij ook het dagelijks onderhoud en het mutatieonderhoud bij dezelfde partij belegd. Bewoners hebben dus steeds met dezelfde co-maker te maken en dat geeft duidelijkheid. Door deze combinatie van verschillende soorten onderhoud kan de co-maker ook beter afwegen wat hij doet. Een beetje extra werk in een mutatiewoning kan later schelen in het aantal reparatieverzoeken en is dus gunstiger voor de klanttevredenheid.’

RGS IS NOG IN ONTWIKKELING, WAT ZIJN JE AMBITIES?

‘Ik zou uit willen komen op een vast bedrag per woning per jaar voor het totale instandhoudingsonderhoud. Dus zoveel prognosekracht ontwikkelen dat alle kosten voor onderhoud aan de schil, het dak, het interieur en de installaties vastliggen. En we blijven inzetten op verhogen van onze klanttevredenheid. Nu halen we op ongeveer 10.000 reparaties gemiddeld een 7,2. Als we door onze RGS-aanpak het aantal reparatieverzoeken substantieel kunnen laten dalen en datzelfde rapportcijfer behouden, leveren we dus per saldo meer kwaliteit. Ook dat vertaalt ik naar een hogere klanttevredenheid.’



WAT HEEFT RGS JULLIE OPGELEVERD?

'De vreugde om met elkaar samen te werken. Doordat we van tevoren met elkaar in gesprek gaan, werken we meer kostenbewust en maken we veel minder fouten. Dat is echt wezenlijk anders dan vroeger.'

WAT ZOU JE ACHTERAF ANDERS HEBBEN GEDAAN?

'Wat we hebben onderschat is de benodigde cultuuromslag bij onze eigen mensen en bij de aannemers. Als manager ben ik gewend een plan te presenteren en iedereen te overtuigen van de voordelen. De medewerkers die het betreft, voelen dat niet altijd zo. Ze zitten vol vragen en hebben behoefte aan kaders. Terwijl je die bij RGS juist niet wilt geven, want je wilt de nieuwe werkwijze organisch laten ontstaan. Dat geeft onrust. Daar moet je aan de voorkant meer aandacht aan geven. Inmiddels is iedereen enthousiast, maar we hadden daarvoor meer aandacht kunnen hebben.'

HEB JE NOG EEN TIP VOOR CORPORATIES DIE MET RGS WILLEN STARTEN?

'Wees eerlijk. Zeg dat RGS zeker iets gaat betekenen voor de medewerkers, maar dat je nog niet kunt aangeven wat precies. Probeer daarbij wel duidelijk de reikwijdte aan te geven. Ik gebruik wel eens de metafoor van een reis. We gaan naar het zuiden, je kunt nog niet zeggen of het Barcelona of Madrid wordt, maar je kunt het wel afbakenen tot Spanje.'





ROB VAN DER VEER,
COÖRDINATOR VASTGOED ACCOLADE

**‘WIJ BIEDEN PARTNERS
ZEKERHEID EN KRIJGEN VAN
HEN BETROKKENHEID’**

Na een eerdere poging in 2009 is Accolade in 2016 echt gestart met resultaatgericht samenwerken (RGS). ‘Indertijd stuitte de andere manier van werken op te veel weerstand’, aldus Rob van der Veer. ‘In 2016 was de tijd rijp om het weer op te pakken. Toen was bij iedereen duidelijk dat het op de oude manier niet meer vol te houden was. Het begon te piepen en te kraken.’ Accolade had de capaciteit niet voor het vele werk aan de jaarlijkse aanbestedingen voor planmatig onderhoud en voor de gewenste investeringen voor de energietransitie. En dus werkt de corporatie nu bij ongeveer een derde van de 15.700 woningen met RGS.

WAT IS HET ESSENTIËLE VERSCHIL MET DE OUDE MANIER VAN WERKEN?

‘RGS is een intensieve manier van samenwerken met een aantal vaste partijen. Het uitgangspunt is kwaliteitsverbetering en efficiënter werken. Dat moet leiden tot meer klanttevredenheid en kostenbesparing. Doordat we langdurige relaties aangaan met de onderhoudspartners, kunnen we langer vooruit plannen. Inmiddels denken we drie jaar vooruit. Partners kunnen al veel vroeger in het proces meedenken, omdat we het werk ruim van tevoren aan ze toekennen. Daardoor hebben wij ruim van tevoren informatie die we gebruiken in de begroting en bij de prestatieafspraken. Ook hebben we meer tijd voor participatie en voor de zaken die je moet regelen in het kader van de Wet Natuurbescherming. Met hetzelfde aantal medewerkers, met dezelfde capaciteit, krijgen we nu meer voor elkaar.’

WAT BETEKENT RGS VOOR JULLIE ROL ALS OPDRACHTGEVER?

‘Wij waren te veel bezig met “het hoe”. Dat ligt nu bij de partners. Wij richten ons meer op wat, waar, wanneer en waarom. Maar ook daarbij gebruiken we de expertise van de onderhoudspartners. Onze rol gaat veranderen, wij gaan meer sturen dan uitvoeren. Doordat je werkt met vaste partners, hoeft je niet alles opnieuw uit te leggen. Wij bieden partners zekerheid en krijgen van hen meer betrokkenheid. Als iets niet goed gaat, dan is onze reactie niet “foei dat moet anders”, maar “hé, dat loopt niet goed, hoe lossen we dat op?”. In die andere rol moet je wel groeien.’

HOE HEBBEN JULLIE DAT AANGEPAKT?

‘We hebben in 2017 een vijfdaagse training RGS gevolgd, gezamenlijk met eigen medewerkers en onderhoudspartners. Aan de hand van echte projecten hebben we gesproken over de veranderende rol en hoe je met elkaar communiceert. Er is een RGS-handboek, maar je maakt het concreet door de maatregelen echt met elkaar door te akkeren. Doordat we in groepjes aan hetzelfde project werkten, zag je verschillen in aanpak en uitwerking. In 2018 was er een terugkomdag en als het nodig is doen we dat ook weer in 2019. Onze werkvoorbereiders zijn nu vastgoedadviseurs en onze opzichters heten procesbegeleiders. Achter de verandering van die naam gaat veel meer schuil. We zijn volop bezig de rollen opnieuw vorm te geven.’

WELKE ONDERHOUDSWERKZAAMHEDEN VALLEN ONDER DE RGS-METHODIEK?

‘We zijn begonnen met een intentieovereenkomst met zes partijen voor het planmatig onderhoud aan de buitenschil, dus schilder- en metselwerk. Van oorsprong waren dat schildersbedrijven, maar zij hebben hun dienstverlening uitgebreid. Bij de onderhoudsscenario's nemen ze de verbetering van energieprestaties mee. Die maatregelen koppelen we aan het natuurlijke moment van onderhoud. Sommige corporaties laten alle soorten onderhoud en woningverbetering aan een complex door dezelfde vaste leverancier doen. Wij kiezen voor vaste leveranciers per soort werkzaamheden. Dus we hebben aparte partners gezocht voor onderhoud aan het interieur (douche, toilet, keuken) en voor daken en installaties. We zijn nu bezig met de selectie van een ketenpartner voor PV-panelen, want ook daarbij wil je betrouwbare kwaliteit binnenhalen. En we hebben een vaste flora- en faunabegeleider. We zijn dus langdurige gespecialiseerde partnerschappen aangegaan, maar zoeken wel naar onderlinge samenwerking van die partijen. Bij het klachtenonderhoud heeft onze eigen onderhoudsdienst nog een hele belangrijke rol.’

JULLIE HEBBEN MET DE KETENPARTNERS EEN GARANTIESTELLING AFGESPROKEN. WAT HOUDT DAT IN?

‘RGS gaat uit van onderling vertrouwen. Maar bij opdrachtverstrekking vroegen we toch om een financiële zekerheid in de vorm van een bankgarantie, voor het geval een partner failliet zou gaan. Als opdrachtgever loop je dan minder risico, maar het staat haaks op het gedachtegoed van RGS.

Daarom heeft onze jurist gezocht naar een alternatief en daaruit is een systeem gekomen waarbij de ketenpartners garant staan voor elkaar. Als een partner in de problemen komt, lossen ze dat onderling op. Ook daarin hebben de partijen stappen gezet om het vertrouwen te winnen.’

WAT BETEKENT DIT ALLES VOOR JULLIE HUURDERS?

‘De huurderstevredenheid staat voorop. Dat bereik je door op het afgesproken moment te komen, de doorlooptijd te beperken en duidelijk met de bewoners te communiceren. In een werkgroep samen met de partners ontwikkelen we nu KPI's om die zaken te kunnen meten. De kwaliteit van het werk zelf leggen we vast in een prestatieovereenkomst met garanties voor zeven tot tien jaar. De onderhoudsbedrijven blijven daarmee verantwoordelijk voor het werk dat ze hebben gedaan, dus dan kom je niet weg met slecht werk.’

WAT HEEFT DE RGS-WERKWIJZE JULLIE OPGELEVERD?

‘We werken nu vanuit vertrouwen en dat geeft rust in de organisatie. Je weet wat je van elkaar kunt verwachten. Met vaste partners betalen we lagere prijzen en kunnen we verder vooruitwerken. In de huidige markt moet je de capaciteit van je partners eerder vastleggen, wil je er gebruik van kunnen maken. Dat is dus een bijkomend voordeel van de keuze die we eerder hebben gemaakt. We hebben meer grip op de kostenstructuur en hoeven steeds minder ad hoc te beslissen. En we vragen partners om mee te denken over stappen om CO₂-neutraal te worden. Ze zijn nu zelf gekomen met alternatieve producten, zoals andere verfsoorten en purschuim zonder schadelijke stoffen. Dat was niet gebeurd als we het werk op de traditionele manier hadden aanbesteed.’

‘WE WERKEN NU VANUIT VERTROUWEN EN DAT GEEFT RUST IN DE ORGANISATIE. JE WEET WAT JE VAN ELKAAR KUNT VERWACHTEN. MET VASTE PARTNERS BETALEN WE LAGERE PRIJZEN EN KUNNEN WE VERDER VOORUITWERKEN’



HEB JE NOG EEN TIP VOOR CORPORATIES DIE MET RGS WILLEN STARTEN?

‘Als deze manier van werken past bij je visie, blijf dan niet te lang nadenken hoe het moet. Dat je nog niet alles weet is niet belangrijk; je bouwt ervaring op door ermee aan de slag te gaan. Wij hebben ook nog niet alles opgelost. Elke keer komen we weer zaken tegen die nog niet kloppen bij de nieuwe manier van werken. Daarin moet je prioriteren. Accepteer dat niet alles meteen perfect loopt. Vaak zijn dat onderwerpen die daarvoor ook niet perfect liepen in je organisatie. Gezamenlijk, met een breed draagvlak, kun je dat gaandeweg oppakken.’

TIPS EN ACHTERGRONDINFORMATIE OVER (WERKEN MET) RGS

MEER LEZEN OVER RGS?

U kunt terecht bij verschillende partijen. Wij hebben ze voor u op een rij gezet.

1. Platform Resultaatgericht Samenwerken

Het Platform Resultaatgericht Samenwerken (Platform RGS) is in 2015 opgericht met als doel het bevorderen van de kwaliteit en duurzaamheid van vastgoedonderhoud en het daarbij toepassen van resultaatgericht samenwerken.

Het Platform RGS brengt de kennis en kunde samen van onder meer woningcorporaties, vastgoedonderhoudsbedrijven, brancheverenigingen zoals Aedes, OnderhoudNL en Bouwend Nederland, en kennis- en onderwijsinstellingen zoals TNO, Hogescholen en Universiteiten.

Zij beheren, delen en ontwikkelen kennis, en faciliteren, informeren en inspireren opdrachtgevers, opdrachtnemers en leveranciers over het toepassen van resultaatgericht samenwerken. Dat doen zij via persoonlijk contact, het Platform RGS, publicaties, opleidingen en trainingen en overige relevante, specifiek voor RGS ontwikkelde tools.

www.rgsnl.nl

2. Leercirkel RGS

De Stichting Leercirkel Resultaatgericht Samenwerken (LRS) is een netwerk van partijen in de vastgoedsector, die met elkaar samenwerken om het totale proces van ontwerp, bouw, onderhoud en beheer beter op elkaar af te stemmen. De Leercirkel bestaat uit opdrachtgevers, zoals woningcorporaties, architecten, bouwtoeleveranciers, aannemers en installateurs, onderhoudsbedrijven en vastgoedbeheerders. Ook kennisinstellingen en overheden zijn in de Leercirkel vertegenwoordigd.

www.leercirkel.nl

Deelnemer worden kan via de website. Kijk voor meer informatie onder kop [Deelnemen](#).



3. Aedes

Wilt u op de hoogte blijven over actuele zaken met betrekking tot resultaatgericht samenwerken (RGS)? Volg het dossier via aedes.nl/opdrachtgeverschap en u ontvangt een alert in uw mail, wanneer er een nieuw bericht is geplaatst.

Meepraten of ideeën delen over planmatig onderhoud of RGS? Dat kan via de Aedes-community Onderhoud, meld u aan via www.aedescommunities.nl.

Voor vragen kunt u terecht bij Erik van Assen, adviseur sectorontwikkeling bij Aedes, mail naar: e.vanassen@aedes.nl.

©februari 2019, Den Haag
Aedes vereniging van woningcorporaties

Redactie en vormgeving: Aedes vereniging
van woningcorporaties

Foto: HH/Dolph Cantrijn

vereniging van
woningcorporaties

