

BEDRIJFVIGHEID

'Woningrenovatie is zeer ingrijpend voor bewoners'

Huurders staan tegenwoordig hoog op de agenda bij vastgoedbeheerders en woningcorporaties. De dienstverlening is van hoog niveau en er wordt flink geïnvesteerd in de kwaliteit van woningen. De Udens-Eindhovense bouwonderneming Hendriks Coppelmans heeft vanaf begin jaren '90 ingespeeld op deze ontwikkelingen en beschikt inmiddels over een florierende onderhouds- en renovatietak. Toch is het succes in deze groeiemarkt niet zo vanzelfsprekend als het misschien lijkt. "Een goede bouw is nog geen onderhoudsspecialist", betoogt directeur Bart Hendriks.



Medewerkers van Hendriks Coppelmans helpen bewoners graag even bij het afdekken van hun kostbare spullen

Als voormalig opdrachtgever bij een woningcorporatie weet de directeur van het Brabantse familiebedrijf wat er op de markt te koop is, en vooral ook wat niet. "Ik ontdekte dat maar weinig bouwbedrijven in staat zijn te bieden wat belangrijk is, namelijk aandacht voor mensen. Je moet niet vergeten dat woningonderhoud voor bewoners heel wat spanning met zich meebrengt: vreemden komen je huis binnen, zetten alles op z'n kop en verstoren het dagelijks leefritme, en dat terwijl je er als huurder vaak helemaal niet om gevraagd hebt", schetst Hendriks. "Onze mensen beseffen hoe ingrijpend en emotioneel een renovatie kan zijn en handelen daar ook naar."

Ochtendspits

Het zogenaamde 'bewonersprotocol' dat de 42-jarige directeur ter verduidelijking op tafel legt, laat zien dat de onderneming daarin heel ver gaat. Vaklieden die zichzelf netjes voorstellen, duidelijke

werkafspraken, radio's op een verantwoord geluidsniveau en eventueel nooddouches en chemische toiletten zijn al behoorlijk bijzonder, maar wat te denken van een 'uit-eten-bon' als de keuken aan de beurt is, het streven de ochtendspits in een gezin niet te verstoren en zelfs hulp bij het verplaatsen en afdekken van meubels. "Sommige zaken klinken voor de hand liggend, zoals routebeschrijvingen voor leveranciers om te voorkomen dat vrachtwagens de hele wijk doorkruisen, maar ze zijn in onze branche echt uniek", stelt Hendriks trots vast.

Geluidsisolatie

In het Land van Cuijk is Hendriks Coppelmans van oudsher altijd zeer actief geweest. In het recente verleden met nieuwbouwprojecten in onder andere Boxmeer, Heumen, Malden en momenteel in Plasmolen. Maar ook op gebied van renovatie

heeft het bedrijf in deze regio zijn sporen verdiend, onder meer met het levensloopbestendig maken van woningen in Boxmeer en niet te vergeten de geluidsisolatie in Mill en St. Hubert in opdracht van Rijkswaterstaat. "Sinds '85 zijn in het gebied rondom vliegbasis Volkel bij 2.050 woningen geluidwerende voorzieningen aangebracht", vertelt Hendriks, die met zijn bedrijf het grootste deel daarvan voor zijn rekening nam. "Soms ging dat met 150 huizen per jaar tegelijk, maar elke straat, elk woningtype, zelfs elke woning is een opdracht op zich. Bij ons wordt de logistiek en organisatie van een project immers aangepast op de woonsituatie van mensen en die is nooit hetzelfde."

Maasland

De meest recente onderhoudsklus in het Land van Cuijk is het groot onderhoud aan 27 wonin-

gen in de Schaeppmanstraat in Gennepe. De opdrachtgever, Woonmaatschappij Maasland (ontstaan uit een fusie van corporaties uit Boxmeer, Mill en Cuijk), is volgens Hendriks een goed voorbeeld van een corporatie die zich met gezonde ondernemersgeest ontwikkeld heeft tot een professionele organisatie met oog voor haar klanten.

"Veranderende woonwensen leiden ertoe dat woningen vaak al voor hun 25ste tot 30ste levensjaar een upgrading krijgen, met ruimte voor individuele wensen. Daarnaast krijgen reparaties en mutatieonderhoud volop aandacht bij Maasland", weet hij. De uitvoering moet in lijn met de filosofie van de corporatie natuurlijk zeer klantvriendelijk gebeuren. "Onze mensgerichte aanpak sluit daar naadloos op aan. Zorgzaamheid en zorgvuldigheid zit onze mensen nu eenmaal in het bloed."

Aandacht voor mensen, daar draait het volgens Hendriks Coppelmans allemaal om bij woningonderhoud. Deze filosofie blijkt prima aan te sluiten bij de 'nieuwe' klantvriendelijkheid van woningcorporaties en vastgoedbeheerders.