

Bouwer krijgt pas geld als klant tevreden is

Hendriks Coppelmans stelt de financiële vergoeding afhankelijk van het antwoord op de vraag of bewoners tevreden zijn over de uitgevoerde onderhoudswerkzaamheden. Dat is de kern van de 'Tevredenheidsgarantie' die de ontwikkelende bouwgroep specifiek voor woningcorporaties heeft ontwikkeld.

Door Hans Ouwerkerk

Met het concept Tevredenheidsgarantie wil Hendriks Coppelmans woningcorporaties overtuigen, dat niet langer alleen de prijs maar juist ook zaken als kwaliteit en tevreden huurders maatgevend moeten zijn. Volgens Hendriks Coppelmans worstelen woningcorporaties in toenemende mate met het vraagstuk van tevreden bewoners aan de ene kant en een marktconforme (lees zo'n laag mogelijke) prijs voor de geplande onderhoudswerkzaamheden aan de andere kant. In veel gevallen slaat de balans echter uit naar de laagste prijs.

Bouwteammodel

De Tevredenheidsgarantie biedt nu het beste van twee werelden. Het is gebaseerd op het bouwteammodel met prestatieafspraken, transparante marktconforme prijzen en heeft als extra toevoeging een bewoners-tevredenheidsgarantie. Van te voren spreekt Hendriks Coppelmans met de woningcorporatie af hoe tevreden de bewoners over de werkzaamheden en de uitvoering ervan moeten zijn. Dit rapportcijfer is achteraf maatgevend voor de uitkering van de prestatieopslag. Wordt het afgesproken rapportcijfer van bijvoorbeeld gemiddeld een acht gehaald dan moet de corporatie

de prestatieopslag uitkeren. Blijft het cijfer steken op een zes of zeven, dan houdt de corporatie het bedrag in kas. Uiteraard vindt er een objectief tevredenheidsonderzoek onder de bewoners plaats om het behaalde rapportcijfer vast te stellen. Om deze wijze van werken goed te laten verlopen steekt Hendriks Coppelmans veel energie in de voorbereiding van de onderhoudswerkzaamheden en investeert het extra in onder andere de communicatie met de bewoners van de huurwoningen.

Koudwatervrees

Onderhoud en renovatiewerken uitvoeren met een Tevredenheidsgarantie is uniek voor de bouwsector in het algemeen en de corporatiesector in het bijzonder. Er wordt al heel lang gesproken over klantgericht bouwen en renoveren maar nog nooit is daar ook een financieel commitment aan verbonden. De eerste reacties vanuit de sector zijn enthousiast. Tegelijkertijd lijkt er wat koudwatervrees te bestaan om met een Tevredenheidsgarantie te werken. In de praktijk betekent het immers dat de woningcorporatie moet aangeven wat een tevreden bewoner eigenlijk mag kosten. En dat is toch een geheel andere benadering dan simpelweg kiezen voor de laagste prijs.