

# Raden van toezicht staan in de weg

**Koudwatervrees bij vooral raden van toezicht staat ruimte voor experimenten en innovaties in de bouw in de weg. Bart Hendriks bespeurt een toenemende tendens bij toezichthouders om alleen nog maar voor de laagste prijs te gaan waardoor de bouwsector nauwelijks kan vernieuwen. En de consument is hiervan de dupe.**

Klantgericht bouwen en renoveren. Het is momenteel in de bouwsector het sleutelwoord. Ook bij woningcorporaties die hun huurders in de afgelopen jaren terecht steeds meer als klanten zijn gaan zien. Maar in de praktijk wordt klantgericht bouwen en renoveren vaak alleen met de mond beleden. Als woonspecialist met veel corporaties als opdrachtgever hebben wij daarom een concept bedacht waarmee wij ons financieel committeren aan de tevredenheid van de huurders over de uitgevoerde werkzaamheden. Deze tevredenheidsgarantie geeft kwalitatieve en financiële zekerheid.

## **Kwaliteit**

Kern van het concept is dat de woningcorporatie de kwaliteit van de werkzaamheden als vertrekpunt neemt en niet uitsluitend kiest voor de laagste prijs. Van te voren moet de corporatie zich afvragen wat een

tevreden huurder mag kosten. Het afgesproken rapportcijfer dat de huurder na afloop voor de werkzaamheden geeft is namelijk maatgevend voor de uitkering van de prestatietoeslag. Het is een geheel andere wijze van benaderen. En het vergt zowel in de voorbereiding als de uitvoering en de nazorg, een andere manier van samenwerken. Als bouwonderneming zijn wij in een dergelijke constellatie geen aannemer meer, maar veel meer een partner die samen met de opdrachtgever een project uitvoert met als gezamenlijk doel klanten – lees huurders – tevreden te stellen, en dat tegen een marktconforme prijs.

---

Stimuleer juist de samenwerking met marktpartijen

---

Het betekent werken in bouwteamverband. Een wijze van samenwerken die, zo leert de ervaring, het beste uit alle betrokken partijen haalt. Het vergt echter van de opdrachtgevende partij wel de bereidheid om een stap voorwaarts te zetten en over de eigen schaduw te stappen. En daar zit naar mijn mening momenteel de kneep. Nog even los van de reacties op onze tevredenheidsgarantie, die zeker enthousiast zijn, bespeur ik de laatste tijd bij woningcorporaties

een terugtrekkende beweging. Een beweging waarin de aloude stellingen worden betrokken; goede ervaringen tellen niet meer, projecten worden via een aanbesteding op de markt gebracht en de inschrijvende partij met de laagste prijs gaat de klus uitvoeren. Het zijn vooral de Raden van Toezicht bij woningcorporaties die de directies hierop aansporen. Zou het de angst zijn om de regierol kwijt te raken? Terwijl het feitelijk een kwestie van kiezen is tussen prijsconcurrentie of kwaliteitsconcurrentie.

## **Innovaties**

Als het gaat om klantgericht bouwen en renoveren is kwaliteitsconcurrentie voor de consument altijd beter. Maar ook voor de sector is het heel belangrijk. Het stimuleert namelijk een betere ketensamenwerking en het geeft meer ruimte om te experimenteren. En dat laatste leidt altijd tot innovaties. Dus Raden van Toezicht, geef weer ruimte om te ondernemen en stimuleer juist de samenwerking met marktpartijen om in deze uitdagende tijden de woonconsument te bedienen.

**Bart Hendriks**  
Algemeen directeur Hendriks  
Coppelmans Bouwgroep