



Uitvoerder Rini Janssen, directeur Cas Stuuat en André van der Wouw (Tiwos) bezoeken een appartementencomplex dat 'in de keten' gerenoveerd gaat worden.

## Tiwos is 'om': zesde project in dezelfde keten

**Een team dat goed op elkaar is ingespeeld, boekt betere resultaten. Absolute logica in de sport en inmiddels ook steeds meer in de bouw. Dat het echt zo werkt, zien we in Tilburg. Daar tekenen Hendriks Coppelmans en vaste ketenpartners binnenkort voor het zesde grootonderhoudsproject in dezelfde samenwerking. André van der Wouw, manager vastgoed van opdrachtgever Tiwos: "Wij zijn 'om', maar we blijven kritisch."**

Het eerste wapenfeit van de keten met Hendriks Coppelmans als kartrekker, was de renovatie van 180 woningen van Tiwos in de Tilburgse wijk Loven in 2011. "Toen was er nog geen trackrecord, alleen vertrouwen", stelt André van der Wouw. "Nu we meerdere projecten verder zijn, zie je de meerwaarde pas echt. De kwaliteit, efficiency, doorlooptijden en bewonerstevredenheid zijn verbeterd. Bovendien zien we innovaties tot stand komen, zowel technisch als procesmatig. Dit toont aan dat je pas van ketensamenwerking kunt spreken als deze projectoverstijgend is." Cas Stuuat, directeur van Hendriks Coppelmans: "Vooruitstrevende ketenpartners zoeken elkaar continu op, ook buiten projecten om. Om te sparren, te vernieuwen en elkaar te versterken. Niet voor niets zijn we aangesloten bij het platform Ketensamenwerking van Nyenrode Business Universiteit. We willen vooraan zitten in de kennistrein."

### Continu leren en verbeteren

De keten heeft momenteel het vierde project in uitvoering; nummer vijf en zes zijn al ingepland. Het succes zit volgens Cas Stuuat in de continue verbeterdrang. "We blijven evalueren, bijsturen en optimaliseren. Een voorbeeld? Wij communiceren sinds kort rechtstreeks met de voorlieden van de ketenpartners; de projectleiders zijn ertussenuit. Veel efficiënter. Daarnaast hebben we een digitaal platform ontwikkeld om informatie te delen, ook met de opdrachtgever. Om kosten te besparen, vergaderen we vaker via Skype. En de stuurgroep hebben we laatst in ere hersteld om het effect van verbeteringen te meten." Ook op de werkvloer is verbetering het toverwoord. "Iedereen luncht tegenwoordig tegelijk, en niet meer in ploegen", aldus Cas Stuuat. "Je merkt dat mensen elkaar daardoor makkelijker aanspreken op verbeterkansen. Weer een stap die de kwaliteit ten goede komt."

### Loslaten en scherp blijven

Voor Tiwos is ketensamenwerking een kwestie van loslaten. André van der Wouw: "Waar we vroeger zelf achter ons bureau de oplossingen bedachten, laten we dit nu over aan deskundigen. En dat werkt, als je maar open communiceert. Samen optrekken en uitdagingen delen, daar gaat het om. Ik merk dat iedereen er enthousiast van wordt en dat geeft energie. We zijn 'om', maar het is wel zaak om scherp te blijven. We

moeten onszelf continu kunnen verantwoorden richting onze Raad van Toezicht en natuurlijk de klant."

### Van gevoel naar harde cijfers

Aan de legitimatie van ketensamenwerking wordt hard gewerkt. Tiwos en Hendriks Coppelmans zijn bezig met de ontwikkeling van een tool om de prestaties bij ketensamenwerkingsprojecten te monitoren, te objectiveren én af te zetten tegen de resultaten bij 'traditioneel' uitgevoerde werken. "We hebben een goed gevoel over ketensamenwerking, maar het gaat uiteindelijk om de harde cijfers", besluit André van der Wouw. "Die vertellen je hoe het écht zit. Bovendien kunnen we dan gaan benchmarken met de landelijke situatie." ◀

"Met het zesde project in zicht, slaagt deze keten er nog steeds in om innovatie en vernieuwing toe te passen. Een behoorlijk uniek fenomeen. Hier wordt gestuurd op teams, niet op bedrijven."

*Dirk Zuiderveld,  
specialist in ketensamenwerking*

