



SAMEN WERKEN AAN EEN GERICHT RESULTAAT

Sharon Brouwer



AUGUSTUS 2018
SHARON BROUWER
Versie 2

Samen werken aan een gericht resultaat
Onderzoek- en advies rapport

September 2018, Deventer

Student:
Sharon Brouwer
425881
DFM4DA

Docent:
Jos Bodewes
Carla Brouwer

Organisatie:
HSH-schilderwerken

Ik verklaar hierbij dat ik:

- volledig op de hoogte ben van de beoordelingscriteria van de toets Thesis W;
- alle Thesis W gerelateerde inspanning die nodig is om te voldoen aan deze criteria individueel heb verricht;
- geen hulp heb gehad van een tweede persoon, anders dan de door HBS aangeboden begeleiding.

Naam: Sharon Brouwer

Datum: 20-08-18

Handtekening:



Voorwoord

Voor u ligt mijn afstudeerscriptie bij HSH-schilderwerken. Mijn afstudeerperiode heeft plaats gevonden van 12 februari tot 20 augustus 2018. Deze afstudeerscriptie was mijn laatste stap voor mijn deeltijd HBO Facilitymanagement studie aan de Saxion Hogeschool in Deventer. Voor mij was het uiteraard vanaf het begin duidelijk dat ik voor mijn huidige werkgever onderzoek zou gaan doen. Na een aantal gesprekken is het onderzoek was is uitgevoerd naar voren gekomen als interessant onderwerp voor de organisatie.

Graag wil ik van deze gelegenheid gebruik maken om diverse mensen te bedanken. Uiteraard wil ik alle deelnemers van mijn onderzoek bedanken dat zij de tijd hebben genomen om met mij in gesprek te gaan. De één deed dat telefonisch, de ander verwelkomde mij op kantoor en zelfs één kwam naar mij toe voor het gesprek. Na wat moeilijkheden met bedrijven vinden die mij wilde helpen ben ik erg dankbaar dat er toch bedrijven zo vriendelijk zijn om studenten te helpen. Verder wil ik graag mijn werkgever bedanken voor het vertrouwen in een goed onderzoek en advies en dat ik vertrouwelijk omgang met gegevens vanuit het bedrijf.

Ik wil ook graag mijn eerste examiner Jos Bodewes (HBS, Saxion hogeschool) bedanken voor zijn begeleiding tijdens mijn afstudeerperiode. Voornamelijk bij mijn thesis proposal heeft u mij geholpen om mijn voorstel zo goed mogelijk op te stellen waardoor ik zelf verzekerd mijn defence in ging. Verder wil ik mijn tweede examiner Carla Brouwer bedanken voor haar opbouwende kritiek en relevante tips na mijn thesis proposal defence.

Ik wil tot slot graag mijn zus bedanken, Kim Brouwer, voor het helpen bij het opstellen van mijn afstudeerscriptie. Ik ben niet heel sterk in teksten lezen en schrijven waardoor ik regelmatig fouten maak bij het typen van mijn teksten. Na een paar keer lezen zie ik zelf mijn fouten niet meer, maar Kim heeft me hierin erg goed kunnen helpen. Diverse spellingsfouten heeft ze me op gewezen. Ook heeft ze aangegeven welke stukken tekst ik aandacht aan moest besteden omdat ik bijvoorbeeld niet in de derde persoon sprak of omdat er een paar zinnen in stonden die niet klopte.

Graag wil ik nogmaals iedereen die mij heeft geholpen tijdens mijn studie heel erg bedanken voor de steun en vertrouwen. Het heeft mij heel erg geholpen om mezelf te motiveren de inleverdatum in augustus te halen.

Sharon Brouwer
Hoofddorp, 19 augustus 2018

Management samenvatting

De markt

In de bouwbranche is op dit moment Resultaatgericht samenwerken (voortaan RGS) een trend. Normaal wordt er gebruik gemaakt van traditioneel aanbesteden, maar bij RGS wordt er voornamelijk samen gekeken naar de meest slimste onderhoudsaanpak van een gebouw. Daarbij vindt er een verbetering plaats van kwaliteit, snellere doorlooptijd en verhoogde tevredenheid. OnderhoudNL is een organisatie binnen het vastgoedonderhoud die zich hard maakt voor RGS.

De opdracht

HSH-schilderwerken (voortaan HSH) is een schildersbedrijf die tijdens de crisis volop werk heeft gehad en eigenlijk alleen maar is gegroeid de afgelopen jaren. Ook op dit moment is er voldoende werk, maar er zal toch gekeken moeten worden naar de toekomst. HSH heeft een opdrachtgever, Vrije universiteit Amsterdam (voortaan VU) die werkt met RGS. De VU is een belangrijke opdrachtgever van HSH. Echter vraagt de VU meer inzet van HSH als het gaat om RGS, omdat het bedrijf niet voldoet aan de eisen om hieraan mee te doen. Aangezien de VU een belangrijke opdrachtgever is, is het voor HSH belangrijk om zich te verdiepen in RGS of dit een optie is voor het bedrijf om mee te werken, maar ook wat het bedrijf moet doen om hieraan mee te kunnen werken. Door middel van een onderzoek moet blijken wat HSH moet doen en of het past binnen de organisatie. Om het onderzoek te starten is er een hoofdvraag geformuleerd: Is het voor HSH interessant om mee te doen aan RGS-projecten en op welke wijze kan HSH hierbij dan voldoen aan de eisen en wensen die gelden bij RGS?

Onderzoek

Om antwoord te kunnen geven op de hoofdvraag is er onderzoek gedaan door middel van interviews. Door interviews te houden met diverse bedrijven die ervaring hebben met RGS kan er duidelijk beeld gevormd worden wat RGS inhoudt. Ook is ervoor gekozen om bedrijven verspreid in Nederland te interviewen. De volgende bedrijven waren bereid om mee te werken aan het onderzoek:

- Van der Haar groep, een gevelonderhoudsbedrijf
- Talen vastgoedonderhoud
- Hoftijzer schilderwerken B.V.
- Weijman vastgoedonderhoud

Tijdens de gesprekken met deze vier bedrijven kwamen veel van dezelfde punten naar voren over RGS. De overeenkomsten maakte het voor het onderzoek duidelijk dat de bedrijven op dezelfde manier (wel allemaal met hun eigen draai) RGS-projecten uitvoeren. De meeste voordelen van RGS zijn:

- Meer continuïteit
- Leukere manier van werken
- Verhoogde kwaliteit
- Betere communicatie

Aan alle bedrijven is gevraagd wie de opdrachtgevers zijn bij de RGS-projecten die de bedrijven uitvoeren. Allemaal hebben ze hierbij aangegeven dat dit voornamelijk woningcorporaties zijn. Een paar VvE's proberen eraan mee te werken en een enkele zorginstelling, maar vaak 85% is woningcorporatie.

De bedrijven merken wel dat het VGO-keurmerk ervoor heeft gezorgd dat er meer werk binnen is gekomen. Het VGO-keurmerk is een bewijs dat het bedrijf voldoet aan de eisen van RGS. Dit betekent dat een bedrijf drie projecten moet voorleggen als bewijslast.

Naar aanleiding van de bevindingen die uit de interviews zijn gekomen zijn er ook een aantal vragen gesteld aan de directeur van HSH. Daarbij zijn er een aantal vragen gesteld die van toepassing zijn als het gaat om werken met RGS. Aan de hand van die antwoorden is er een aanbeveling geschreven.

Conclusie

RGS is een goede manier van werken voor bedrijven die hiervoor zijn ingericht. Voornamelijk als deze bedrijven veel werken voor woningcorporaties. HSH is echter niet ingericht om te werken voor woningcorporaties. De schilders die werkzaam zijn bij HSH werken vaak alleen of in kleine groepjes, maar nooit in grote groepen. Hierdoor is het lastig voor de schilders om opeens te moeten gaan werken voor woningcorporaties. Voor grote projecten die woningcorporaties aanbieden moet er veel worden geschilderd binnen een korte tijd en moeten er grote groepen schilders op het project lopen. HSH-schilderwerken is hierop dus niet ingericht. Ook is het niet de wens van de directeur om zulke projecten uit te voeren, omdat hij graag projecten uitvoert waar kwaliteit de basis is en niet zoveel mogelijk voor de laagste prijs.

Mocht HSH toch besluiten om in de toekomst met RGS te gaan werken dan bestaan er basis bestanden, die door OnderhoudNL zijn vrij gegeven. Deze bestanden kan HSH aanpassen met eigen huisstijl en dus eventueel worden gebruikt. HSH kan in ieder geval ervoor kiezen om de komende jaren eerst een paar meerjarenonderhoudsplannen voor VvE beheerders te maken om ervaring op te doen. Hierbij kunnen ze gebruik maken van de basis bestanden voor RGS. Mocht dit goed gaan kan HSH ervoor kiezen om verder uit te breiden en meer RGS-projecten te gaan doen en dus voor woningcorporaties te werken.

Inhoudsopgave

1. Inleiding	8
1.1 De opdrachtgever	8
1.2 Trends en ontwikkeling	8
1.3 Organisatie doel	8
1.4 Doelstelling van het onderzoek	9
1.5 Hoofdvraag en deelvragen	9
1.6 Advies doel	9
1.7 Leeswijzer vervolg rapport	10
2. Theoretisch onderzoek	11
2.1 Zoekmethode	11
2.2 Literatuur review	12
3. Veldonderzoek	14
3.1 Onderzoeksstrategie	14
3.2 Waarnemingsmethode	14
3.3 Methode van data-analyse	15
3.4 Casusselectie	16
3.5 Bedrijfsomschrijving	17
4. Resultaten	18
4.1 Within case analyse	18
4.1.1. Van der haar Groep B.v.	18
4.1.2. Hoftijzer schilderwerken	19
4.1.3. Weijman Vastgoedonderhoud	20
4.1.4. Talen Vastgoedonderhoud	20
4.2 Between case analyse	21
4.3 Bevindingen opdrachtgever	22
4.3.1. HSH, Özkan Sahingöz	22
5. Conclusie	23
6. Aanbevelingen	24
6.1 Opties voor advies	25
6.1.1 Optie 1: RGS wel toepassen	25
6.1.2 Optie 2: RGS niet toepassen	25
6.1.3 Optie 3: RGS gedeeltelijk toepassen	25
6.1.4 SWOT-analyse	26
6.2 Advies	27

6.3	Implementatieplan	28
6.4	Voorbeeld RGS-project.....	29
6.5	Conclusie.....	30
6.6	Vervolgonderzoek	30
7.	Discussie validiteit en betrouwbaarheid	31
7.1	Begripsvaliditeit	31
7.2	Interne validiteit.....	31
7.3	Externe validiteit	31
7.4	Betrouwbaarheid	32
8.	Nawoord.....	33
8.1	Planning.....	33
8.2	Persoonlijke ontwikkelingen	33
8.3	Sterke- en zwakte punten	34
8.4	Waarde van mijn onderzoek	34
	Bibliografie	35
	Bijlagen	36
	Bijlage I – Modellen literatuuronderzoek.....	37
	Bijlage II– Boomdiagram	39
	Bijlage III – AAOCC lijst	40
	Bijlage IV – Onderzoektabel	41
	Bijlage V – Interview guide	42
	Bijlage VI – Uitwerking interview Van der Haar, Andre van der Kraan	44
	Bijlage VII – Uitwerking interview Hoftijzer B.V., Toon Jansen	55
	Bijlage VIII– Uitwerking interview Weijman, Petri Bosch	65
	Bijlag IX – Uitwerking interview Talen, Patrick Bakker.....	73
	Bijlage X – Codeboom.....	89
	Bijlage XI – Inbetween casus analysis.....	90
	Bijlage XII – Conceptadvies.....	93
	Bijlage XIII – Vragenlijst directeur HSH, Özkan Sahingöz	94
	Bijlage XIV – RGS-documenten	96
	Bijlage XV – Loonkompas uurloon berekening	118
	Bijlage XVI – Concept planning.....	119

1. Inleiding

In dit hoofdstuk wordt de opdrachtgever voorgesteld, daarnaast worden er enkele trends en ontwikkelingen beschreven van de branche waarin de opdrachtgever fungeert. Verder wordt het doel van het onderzoek beschreven.

1.1 De opdrachtgever

HSH-schilderwerken (voortaan HSH) is een schildersbedrijf die oorspronkelijk is begonnen als eenmansbedrijf. Door de jaren heen is HSH gegroeid naar een bedrijf met inmiddels vijftien man personeel. HSH is een modern schildersbedrijf, binnen het bedrijf is een gezonde variatie tussen medewerkers met een vast dienstverband en flexibele krachten. Op kantoor is weinig personeel waardoor er korte lijnen zijn binnen het bedrijf. Hierdoor is er een heldere communicatie en een goede samenwerking binnen het bedrijf en ook met opdrachtgevers. HSH staat voor kwalitatief goed schilderwerk in de breedste zin van het woord welke op een veilige en verantwoorde manier wordt uitgevoerd; dit alles op basis van duidelijk en aantoonbaar vakmanschap. HSH biedt op maat gemaakte adviezen en samen met de medewerkers vertalen zij dit in een vakkundige uitvoering.

1.2 Trends en ontwikkeling

Een trend binnen de bouw is Resultaatgericht Samenwerken (voortaan RGS). Bij regulier aanbesteden maakt de opdrachtgever een bestek en zoekt veelal naar een opdrachtnemer die het werk tegen de laagste prijs uitvoert. Bij RGS denkt het onderhoudsbedrijf vooraf mee over de slimste onderhoudsaanpak op basis van de economische levensduur van vastgoed. Deze samenwerking leidt aantoonbaar tot een forse daling van de onderhoudskosten. Daarnaast verbetert de kwaliteit, versnelt de doorlooptijd en verhoogt de klanttevredenheid. OnderhoudNL (OnderhoudNL is dé ondernemersorganisatie van specialisten in totaal Vastgoedonderhoud, renovatie, restauratie, isolatie, schilderen, beglazing en industriële metaal conservering) promoot RGS omdat het een betere manier is voor zowel duurzamer onderhoud als beheer van vastgoed. (OnderhoudNL, Resultaatgericht samenwerken (RGS), 2018)

Voor vastgoedonderhoudsbedrijven, die de kunst van het resultaatgericht samenwerken verstaan, bestaat een erkend keurmerk. Het zogeheten VGO-keur (keurmerk Vastgoedonderhoud), beheerd door een onafhankelijke stichting waarin alle belanghebbende partijen vertegenwoordigd zijn: opdrachtgevers, onderhoudsbedrijven en onafhankelijke deskundigen. Het keurmerk is van toepassing op gevels, daken, installaties en interieur (badkamers, keukens en toiletten). Daarmee is het keurmerk multidisciplinair en kan het worden gebruikt bij onderhouds-, renovatie- en investeringsprojecten. Het keurmerk sluit aan op de 'Leidraad Resultaatgericht Samenwerken bij Investeren en Onderhouden' (OnderhoudNL, Resultaatgericht samenwerken, 2015).

1.3 Organisatie doel

Met dit onderzoek wil HSH een basis leggen waardoor het bedrijf voldoet aan de voorwaarden van RGS om mee te kunnen doen aan RGS-projecten. Door inzicht te krijgen wat er verwacht wordt van een bedrijf bij RGS hoopt HSH meer zekerheid te hebben om in de toekomst mee te kunnen doen aan RGS. Ook is het de bedoeling dat huidige opdrachtgevers HSH in de toekomst mee laat doen aan RGS-projecten. Voor HSH is het een probleem dat het bedrijf niet voldoet aan de eisen en wensen van een RGS-project bij de VU, omdat het kan betekenen dat ze belangrijke opdrachtgevers kwijtraakt. Voor dit onderzoek wordt er voornamelijk gekeken naar de VU als voorbeeld, omdat er via deze opdrachtgever een voorbeeld gemaakt kan worden voor andere opdrachtgevers. Daarbij heeft HSH in het verleden voor de VU gewerkt en dat was een goede en stabiele opdrachtgever.

1.4 Doelstelling van het onderzoek

HSH weet op dit moment niet wat de voorwaarden zijn waar het bedrijf aan moet voldoen om mee te kunnen bij een RGS-project. Een grote opdrachtgever van HSH, de Vrije Universiteit Amsterdam (voortaan VU), werkt met aanbestedingen in een bouwteam. In 2019 zal er weer een grote aanbesteding zijn en daar wil HSH uiteraard graag aan mee werken, omdat de VU voor HSH een belangrijke opdrachtgever is. Om te voldoen aan de voorwaarden van RGS moet HSH zich gaan verdiepen in de materie.

Het doel in het onderzoek is om informatie te vergaren over RGS, waarmee er vervolgens een startdocument gemaakt kan worden voor HSH om mee te kunnen doen in de markt op het gebied van RGS-projecten. De volgende doelstelling is hieruit te formuleren: 'Het in kaart brengen wat RGS inhoudt en vraagt, om inzicht te krijgen in wat HSH nodig heeft om mee te kunnen doen aan RGS-projecten'.

1.5 Hoofdvraag en deelvragen

Binnen het onderzoek is er gekozen om gebruik te maken van de volgende kernbegrippen: Beweegredenen, aannemingsovereenkomst, kwaliteitsniveau, meerjarenonderhoudsplanung, prestatie-eisen, raamovereenkomst RGS, procesmodel RGS, VGO-keur, startdocument. Aan de hand van de literatuur, de kernbegrippen en het boomdiagram zijn de onderstaande hoofdvraag en deelvragen geformuleerd. In bijlage I is het boomdiagram opgenomen.

Hoofdvraag:

Is het voor HSH interessant om mee te doen aan RGS projecten en op welke wijze kan HSH hierbij dan voldoen aan de eisen en wensen die gelden bij RGS?

Deelvragen:

- Wat zijn de voordelen van RGS?
- Welke basiselementen komen bij een RGS-aanbesteding bij elk project terug?
- Waarom en is een VGO-keurmerk nodig om mee te kunnen doen bij een RGS-aanbesteding?

1.6 Advies doel

Het doel van het advies is om voor HSH duidelijk in beeld te brengen wat het bedrijf eventueel zou moeten veranderen om in de toekomst mee te kunnen doen bij RGS-projecten. RGS zal een steeds meer voorkomende manier van werken zijn in de bouwbranche. Om hieraan mee te doen moet HSH weten wat de manieren, regels en voorwaarden zijn voor een RGS-project. Het is daarom belangrijk dat de verschillende eisen en wensen van een RGS-project in beeld worden gebracht. Het uiteindelijke doel is om een basis formulier (of document) te maken waarmee HSH aan elke RGS-project kan meedoen. Het formulier/document zal de basis onderdelen bevatten die het bedrijf moet hebben om mee te doen. Uiteraard is elk project anders waardoor elke inschrijving andere documenten zal bevatten, maar er moet in ieder geval een basis worden gemaakt die uitgebreid kan worden per project.

Het kan zijn dat er uit het onderzoek blijkt dat er ook een advies geschreven moet worden voor HSH, omdat er bijvoorbeeld iets intern bij het bedrijf moet veranderen om mee te kunnen doen aan een RGS-project. Als dat het geval is zal er een advies en een ontwerp worden geschreven. Ook kan er uit het onderzoek komen dat het niet verstandig is voor HSH om mee te doen aan RGS. Dan zal hier een advies voor geschreven worden waarom dit niet verstandig is.

In bijlage XII is een conceptadvies geschreven voorafgaand van het onderzoek.

1.7 Leeswijzer vervolg rapport

In het eerste hoofdstuk is de opdrachtgever en probleem uitgelegd. Daaruit is een hoofdvraag met deelvragen geformuleerd. In het tweede hoofdstuk is er relevante literatuur uitgewerkt. Aan de hand van de uitgewerkte literatuur is in het derde hoofdstuk veldonderzoek gedaan. Hier worden interviews gehouden om uiteindelijk antwoord te geven op de hoofd- en deelvragen. In het vierde hoofdstuk worden de bevindingen van het interview beschreven en uiteindelijk met elkaar vergeleken. Naar aanleiding van de uitkomsten van het onderzoek is er ook nog een vragenlijst gestuurd naar de opdrachtgever voor extra inzicht in de visie van het bedrijf. Ook deze bevindingen zijn in het vierde hoofdstuk toegevoegd. In het vijfde hoofdstuk is de conclusie van het onderzoek beschreven waar er antwoord wordt gegeven op de deelvragen, waarbij ook gelijk de hoofdvraag wordt beantwoord. In het zesde hoofdstuk is de aanbeveling verwerkt die geadviseerd wordt aan HSH. In hoofdstuk zeven wordt de betrouwbaarheid en validiteit beschreven van het onderzoek. In het achtste en laatste hoofdstuk wordt er gekeken naar het functioneren van de student.

2. Theoretisch onderzoek

HSH heeft gevraagd onderzoek uit te voeren met als doelstelling: 'Het in kaart brengen wat RGS inhoudt en vraagt, om inzicht te krijgen in wat HSH nodig heeft om mee te kunnen doen aan RGS-projecten'. Hiervoor is uiteraard eerst literatuur gezocht om inzicht te krijgen in RGS. Door een literatuuronderzoek te doen is er een goede basis aan informatie verkregen over RGS. Op basis van de uitkomsten zijn de deelvragen en kernbegrippen geformuleerd.

Uiteindelijk is er door middel van de uitkomsten van het literatuuronderzoek een interview guide gemaakt die gebruikt is tijdens de interviews. In de interview guide staan gerichte vragen zodat er antwoord gegeven kon worden op de volgende vragen:

Hoofdvraag:

Is het voor HSH interessant om mee te doen aan RGS projecten en op welke wijze kan HSH hierbij dan voldoen aan de eisen en wensen die gelden bij RGS?

Deelvragen:

- Wat zijn de voordelen van RGS?
- Welke basiselementen komen bij een RGS-aanbesteding bij elk project terug?
- Waarom en is een VGO-keurmerk nodig om mee te kunnen doen bij een RGS-aanbesteding?

2.1 Zoekmethode

Om een literatuuronderzoek uit te voeren is ervoor gekozen om eerst het boek *'Leidraad resultaatgericht samenwerken bij investeren en onderhouden'* te lezen. Hier is eerst informatie uit gehaald wat relevant is om het begrip RGS te begrijpen. Vervolgens zijn er een aantal begrippen uitgehaald waar verder literatuur over gezocht is.

De volgende zoekbegrippen zijn daaruit gekomen: Plan van aanpak bij RGS en prestatiegericht samenwerken. Aan de hand van het boek *'Leidraad resultaatgericht samenwerken bij investeren en onderhouden'* zijn er een aantal vragen opgesteld die in het literatuuronderzoek zullen worden beantwoord:

- Wat houdt RGS in?
- Welke stappen behoren tot een RGS-aanbesteding?
- Hoe wordt de samenwerking bij RGS-aanbesteden opgebouwd?
- Wat zijn de voordelen van RGS?
- In welke fase is een opdrachtnemer van belang bij een RGS-aanbesteding?
- Wat is de relatie tussen de opdrachtgever en opdrachtnemer bij RGS?
- Wat is een VGO-keur?

Uiteraard is ervan tevoren gekeken of de bronnen die gebruikt zijn voor het onderzoek betrouwbaar zijn. Hiervoor is gebruik gemaakt van de AAOCC-criteria (Authority, Accuracy, Objectivity, Currency & Coverage). Door bij elke bron deze criteria te gebruiken wordt er gekeken naar de betrouwbaarheid en inhoud. Hierdoor is de literatuur relevanter (Verhoeven, 2014).

In bijlage II is de AAOCC lijst opgenomen. Verder is er in bijlage III een onderzoektabel opgenomen waarin zichtbaar is via welke zoekmachine en op welke zoektermen er gezocht is.

2.2 Literatuur review

Om meer te weten over het onderwerp RGS is er eerst onderzoek gedaan door middel van het lezen van het boek *'Leidraad resultaatgericht samenwerken bij investeren en onderhouden'*. Dit is het handboek waarin alles over RGS wordt uitgelegd. Naast onderzoek via het handboek is er ook literatuuronderzoek gedaan via het internet.

Wat houdt RGS in?

Resultaatgericht samenwerken bij onderhoud en investeren is nog vrij nieuw. Het is ontstaan als een reactie op voorheen een scheiding tussen de opdrachtgever en zijn opdrachtnemers bij een traditionele aanbesteding. Die scheiding zorgt vooral in financiële zin, doorlooptijd, kwaliteit, klanttevredenheid en risicobeheersing zeker niet altijd tot een optimaal eindresultaat. RGS is een reactie op de steeds complexere opgave waar opdrachtgevers voor staan. Woningcorporaties hebben bij plannen en projecten steeds vaker mondigere klanten, een veelheid van andere factoren zoals gemeentelijke diensten, welstand, andere vastgoedeigenaren, regelgevingen, technologische innovaties en andere omgevingsfactoren. Al deze factoren spelen een rol en moeten een plaats krijgen in de projectaanpak, de planning, vraagspecificatie, randvoorwaarden en de uitvoering. Samenwerking is dan een mogelijkheid om een optimaal eindresultaat te bereiken (Spiering, Keus, & Vijverberg, 2013).

Wat is de relatie tussen de opdrachtgever en opdrachtnemer bij RGS?

Bij resultaatgerichte samenwerking is er overwegend vertrouwen tussen de partijen en wordt alle informatie gedeeld die nodig is om de gevraagde prestaties met goed gekozen maatregelen tegen lage kosten te leveren. Doordat niet alles van tevoren onderzocht is, is er een zeker risico voor beide partijen (werk valt tegen, of de kosten vallen hoger uit dan verwacht). Doordat de partijen in een actieve vorm van vertrouwen ('elkaar aanspreken') werken, geldt er een sociale controle. In deze relatievorm gaan opdrachtgever en opdrachtnemer op voet van gelijkwaardigheid met elkaar om, overigens wel met elk een eigen rol en verantwoordelijkheid (Koolma & van Vliet, 2015).

Welke stappen behoren tot een RGS-aanbesteding?

RGS is opgedeeld in meerdere stappen die per project gevolgd moeten worden. In onderstaande tabel is een duidelijk overzicht van deze stappen opgesteld. Hierin is te zien welke stappen de opdrachtgever, de opdrachtnemer en samen gedaan worden. De volgende stappen komen hierin voor: Initiatief en haalbaarheidsstudie, Projectdefinitie, Ontwerpfase, Uitvoering, Evaluatie en Overdracht naar onderhoudsafdeling en tot slot Onderhoudsfase. In bijlage I is het model, RGS-aanbesteding, toegevoegd.

Hoe wordt de samenwerking bij RGS-aanbesteding opgebouwd?

Het gaat er hierbij om dat de looptijd in ieder geval meer dan één onderhoudsinterval bestrijkt. Na een selectieperiode wordt door het onderhoudsbedrijf één op één samengewerkt met de opdrachtgever. Bij de selectie van het onderhoudsbedrijf gelden voor het onderhoudsbedrijf traditioneel belangrijke zaken zoals prijs en kwaliteit. De prijs wordt hierbij beoordeeld aan de hand van eenheidsprijzen en de kwaliteitsbeoordeling kan plaatsvinden aan de hand van ervaringen met de betreffende aannemer uit het verleden. Bovenop de traditioneel belangrijke zaken worden er extra eisen gesteld aan de kennis en kunde om prestatiegericht te kunnen samenwerken. De onderhoudsbedrijven die op basis van de gestelde criteria zijn geselecteerd sluiten een raamovereenkomst met de opdrachtgever af waarin project overstijgende zaken worden vastgelegd. Het gaat hier bijvoorbeeld om procesafspraken (wie is waar verantwoordelijk voor), eenheidsprijzen en maatgevende prestatie indicatoren. Vervolgens maken de partijen ook op objectniveau, gebouw of complex, afspraken die worden vastgelegd in een samenwerkingsovereenkomst. De opdrachtgever en het onderhoudsbedrijf maken afspraken over het te realiseren resultaat en stemmen in de voorbereidingsfase de technische en financiële risico's af. De intentie van de samenwerking is om tot

een zo optimaal mogelijk scenario te komen, door een zo scherp mogelijke afweging te maken tussen de hoogte van de kosten en het lopen van een bepaald risico. Het onderhoudsbedrijf blijft ook in deze situatie verantwoordelijk en aansprakelijk voor het afgesproken resultaat. De keerzijde is dat het onderhoudsbedrijf een kans heeft een langdurige relatie op te bouwen met de opdrachtgever, wat ten goede komt aan de continuïteit van het onderhoudsbedrijf (Borst, Van Mossel, & Straub, 2006).

Wat zijn de voordelen van RGS?

Voordelen RGS voor de opdrachtnemer (R. Spiering, 2013):

- Continuïteit
- Tevreden klanten, bewoners en gebruikers
- Betere functionaliteit en kwaliteit
- Rendementsverbetering door lagere indirecte kosten
- Meer mogelijkheden om kennis in te brengen en zo bij te dragen aan kwaliteit
- Impuls voor innovatief denken
- Verbetering van het imago
- Kennisontwikkeling: van fouten kun je leren
- Samenwerken met betrouwbare partners die onder dezelfde voorwaarden werken

In welke fase is een opdrachtnemer van belang bij een RGS-aanbesteding?

Nog een voordeel van RGS is dat de opdrachtnemer, in dit geval HSH, vanaf begin tot eind betrokken is bij de aanbesteding. Dat betekent dat de opdrachtgever gezamenlijk met het bouwteam van begin tot eind alles bespreekt. De opdrachtnemer heeft in elke fase dus ook inspraak. Hierdoor kan er meer kennis van bedrijven met elkaar worden gedeeld. Dit kan voorkomen dat er tijdens de werkzaamheden problemen ontstaan die vooraf niet waren voorzien. Door in een bouwteam van begin tot eind samen te werken bespaard op den duur veel kosten. In bijlage I is het model, betrokkenheid opdrachtnemer, toegevoegd.

Wat is een VGO-keur?

Bedrijven die in het bezit zijn van een VGO-keurmerk kunnen hiermee aantonen dat ze voldoende kennis en kunde in huis hebben qua RGS. Om dit keurmerk te verkrijgen voert KIWA (Keuring Instituut voor Waterleiding Artikelen) een onafhankelijke audit uit om te kijken of de bedrijven de toets doorstaan. Binnen het VGO-keur zijn er vier disciplines, te weten gevel (kennis over de buitenschil), dak (buitenschil), interieur, installatie. Het is dus belangrijk dat het bedrijf van alle vier de disciplines kennis heeft om bijvoorbeeld de staat ervan te beoordelen. Een VGO-keur is drie jaar geldig, na die drie jaar wordt er opnieuw een audit uitgevoerd (OnderhoudNL, VGO-keur als keurmerk voor RGS, 2014).

3. Veldonderzoek

In dit hoofdstuk is er veldonderzoek gedaan aan de hand van de gemaakte literatuuronderzoek. Eerst zal er uitleg worden gegeven over welke keuzes er zijn gemaakt over het soort veldonderzoek.

3.1 Onderzoeksstrategie

In dit onderzoek is er voor gekozen om gebruik te maken van een casestudy. Het onderzoek is niet gebonden aan het verzamelen van cijfermatige gegevens, er wordt geen causaal verband onderzocht. Een casestudy (ook wel gevalstudie) wordt gezien als een kwalitatief onderzoek type waarin verschillende methoden van dataverzameling worden gecombineerd. In dit onderzoek is er gekozen voor literatuuronderzoek en interviews. Casestudy kennen een brede toepassing en ze worden vooral in organisatie- en beleidsonderzoek toegepast (Verhoeven, 2014).

De casestudy is een nuttige onderzoeksstrategie om de onderzoeksvragen te beantwoorden omdat binnen dit onderzoek er inzicht in een betreffend onderwerp is verworven: Op welke wijze kan HSH voldoen aan de eisen en wensen die gelden voor een RGS-aanbesteding.

Er zijn diverse eigenschappen van een gevalstudie. Hieronder worden deze beschreven.

N=1 onderzoek

Bij een gevalstudie deelt er voornamelijk één deelnemer mee aan het onderzoek. Een enkele keer worden er twee of drie organisatie bestudeert. Het heet dan nog steeds een gevalstudie. Het gaat hierbij om één sociaal verschijnsel.

Intensieve benadering

Gevalstudie is een vorm van intensief onderzoek. Binnen de case worden de relaties onderzocht door bijvoorbeeld observaties of interviews. Tegenover de observatie of interview staat een benadering van 'buiten af', dit wordt gedaan door bijvoorbeeld enquêtes.

Probleemstelling

Bij een probleemstelling valt er te denken aan beschrijvingsvragen, vragen om aanbevelingen of evaluatievragen. Er kan ook gekeken worden naar een algemeen probleem die later wordt gespecificeerd naar een specifieke probleemstelling.

Natuurlijke omgeving

Bij de natuurlijke omgeving wordt de casestudy uitgevoerd bij een bedrijf wat ook als werkveld wordt beschouwd.

Diverse methoden van dataverzameling

Hierbij wordt het onderzoek niet beperkt tot een methode van dataverzameling.

Interactie met de onderzochte(n)

Bij een interactie met de onderzochte is het nog onbekend wat er in het onderzoek naar voren gaat komen. Het precieze werkveld wordt afgebakend. Tijdens het onderzoek wordt aan de hand van de waarnemingen het onderzoek bijgesteld (Verhoeven, 2014).

In dit onderzoek is er gekozen voor een meervoudige casestudy. Hierbij wordt er naar meerdere Casestudy's gekeken. Door meerdere bedrijven te betrekken bij dit onderzoek kan er meer data worden verzameld, waardoor er een beter advies kan worden gegeven.

3.2 Waarnemingsmethode

Het veldonderzoek is uitgevoerd door middel van interviews met bedrijven die ervaring hebben met RGS. Een interview is een vraaggesprek. Het heeft tot doel informatie te verzamelen over het gekozen onderwerp van het onderzoek: RGS. Onderzoeken kunnen op een open manier verlopen, maar ook op een gestructureerde manier (Verhoeven, 2014).

Volgens Verhoeven (2014) zijn er vier basis vormen te onderscheiden voor het interview.

- Het ongestructureerde interview: hier wordt er met een hoofdvraag en/of enkele onderwerpen gewerkt. Hierdoor verloopt elk interview anders, maar de rode draad blijft hetzelfde.
- Het open interview: Hierbij wordt er een zogeheten topiclist gemaakt. Dit is een vaststaande lijst met onderwerpen. De onderzoeker stelt aan de hand van de topiclist flexibel vragen en speelt daarbij in op de situatie.
- Het half-gestructureerde interview: Hier zit het tussen de twee vorige vormen in. Geen open interview en niet alleen maar gestructureerde vragen, maar een paar basis vragen met daaromheen open vragen.
- Het gestructureerde interview: Hierbij worden er voorafgaand van het interview vragen opgesteld. Open en gesloten vragen zullen tijdens het interview worden gesteld. Daaromheen wordt er niet ingespeeld op wat de geïnterviewde verteld.

Voor dit onderzoek is er gebruik gemaakt van het half-gestructureerde interview. Van tevoren is er een topiclist opgesteld. Hierin staan begrippen die tijdens het interview naar voren zijn gekomen. Om het interview alvast wat vorm te geven is er ook voor gekozen om van tevoren een aantal vragen op te stellen. Hierdoor wordt het interview op gang gebracht. Na het houden van de interview kunnen de vragen en uitkomsten makkelijker met elkaar worden vergeleken wanneer de basis van elk interview gelijk aan elkaar is.

Onderzoekseenheden

Voor het onderzoek zullen diverse bedrijven worden geïnterviewd. Om ervoor te zorgen dat er relevante informatie uit de gesprekken komt is het van belang dat de persoon die geïnterviewd wordt de juiste functie heeft binnen het bedrijf. Daarom is ervoor gekozen dat de persoon die geïnterviewd wordt één van de volgende functies beoefend:

- Projectleider – Een projectleider is verantwoordelijk voor een project. De projectleider is hierdoor bij elke stap aanwezig en heeft een duidelijk overzicht van wat er speelt. Daarbij heeft de opdrachtgever goed contact met de opdrachtgever. Hierdoor weet de opdrachtgever duidelijk in beeld te brengen wat de opdrachtgever wil.
- Calculator/Werkvoorbereider – Een calculator/werkvoorbereider is voornamelijk tijdens de voorfase van een project inzetbaar. Bij een aanvraag inventariseert een calculator wat er berekend moet worden in de offerte. Daarna bereid de werkvoorbereider de werkzaamheden voor die in het werk uitgevoerd moeten worden. Sommige calculators/werkvoorbereiders zorgen ook voor een goed verloop tijdens de werkzaamheden zelf.

In bijlage V is er een interview guide toegevoegd die gebruikt zal worden bij het houden van de interviews als richtlijn voor de vragen en onderwerpen.

3.3 Methode van data-analyse

Dit onderzoek valt onder de categorie: Kwalitatieve analyse. Een kwalitatieve analyse is zeer uitgebreid en kent diverse methoden. Vaak is er niet maar één antwoord op de onderzoeksvraag. Verder zijn de regels minder duidelijk dan bij een kwantitatief onderzoek. Bij een kwalitatief onderzoek is een deel subjectiviteit belangrijk waarmee de situatie meer diepte krijgt. Een belangrijk voordeel van de analyse is de open benadering, mogelijkheid om in te spelen op situaties, organisaties en personen (Verhoeven, 2014).

Betrouwbaarheid

Het is belangrijk om te kijken of het onderzoek betrouwbaar is. Bij een kwalitatief onderzoek is dit echter lastig te meten. Om ervoor te zorgen dat het veldonderzoek betrouwbaar wordt zal er tijdens de interviews gebruik gemaakt worden van een recorder. Hiermee zullen de gesprekken worden

opgenomen en later uitgeschreven. Hierdoor wordt er voorkomen dat er zinnen anders geïnterpreteerd worden tijdens het gesprek of dat de interviewer na het gesprek onderwerpen vergeet (Verhoeven, 2014). Om de betrouwbaarheid van de bronnen te meten is er gebruik gemaakt van de AAOCC-methoden. Het beoordelen van de AAOCC-methoden is uitgewerkt in een tabel. Deze tabel is toegevoegd aan bijlage III.

Validiteit

Bij kwalitatief onderzoek is validiteit een belangrijk onderdeel. Soms is dit zelfs groter dan betrouwbaarheid. Kwalitatieve onderzoekers zijn nauw betrokken bij het verzamelen van de gegevens. Doordat de onderzoeker constant bezig is met het onderwerp en met wat de geïnterviewde vertellen kan het soms lastig zijn om neutraal te blijven in het onderwerp en niet mee te gaan in wat de geïnterviewde vertelt (Verhoeven, 2014).

Interne validiteit

Bij interne validiteit wordt er gekeken of het de onderzoeker is gelukt om de onderzoeksvraag goed te beantwoorden. Is de conclusie zuiver? Er wordt geprobeerd verband aan te tonen tussen de gevonden resultaten en de probleemomschrijving. Bij een kwalitatief onderzoek kiest de onderzoeker het uitgangspunt en de interpretatie van de onderzochte persoon als basis voor de interne validiteit. Hierbij moet wel gekeken worden naar de achtergrond van de onderzoeker dat dit niet de validiteit beïnvloedt. Er moet goed objectief naar de uitkomsten gekeken worden (Verhoeven, 2014).

3.4 Casusselectie

Tijdens het onderzoek is er gezocht naar diverse bedrijven waarmee een interview gehouden kon worden. Hierbij is er gekeken naar bedrijven die werken met RGS. Daarbij is er gekeken naar de plaats van het bedrijf. Er is gekozen om bedrijven verspreid in Nederland te interviewen en niet allemaal uit dezelfde stad. Hier is voor gekozen om te voorkomen dat de bedrijven bijvoorbeeld met elkaar samenwerken. Om uit te sluiten dat de bedrijven op voorhand al dezelfde werkwijze hanteren. Als bedrijven met elkaar samenwerken is de kans groter dat de antwoorden overeen zullen komen.

Verder is er gekeken naar bedrijven die beschrijven dat zij werken met de methode RGS. Daaruit zijn een aantal bedrijven naar voren gekomen. Voornamelijk zijn dit vastgoedonderhoud bedrijven. Dit houdt in dat zij een 'totaal' onderhoud uitvoeren aan de gevel van een pand. Daaronder valt schilderwerk, glas vervangen, gevelreiniging, voeg- en metselwerk en bouwkundig onderhoud. Ook is er één schildersbedrijf geselecteerd die met RGS werkt. Het wordt dus interessant om te kijken hoe een bedrijf die voornamelijk gericht is op schilderwerk, net zoals HSH, meedraait met RGS. Helaas is er verder geen ander schildersbedrijf gevonden die met RGS werkt. Tijdens het onderzoek zal dus goed gekeken moeten worden of RGS haalbaar is voor HSH. Tijdens het onderzoek zal dus blijken of het schildersbedrijf in verhouding met de vastgoedbedrijven dezelfde werkzaamheden hanteert en mee kan komen.

Tabel 3.1 – Casusselectie

Bedrijf	Bedrijf soort	Ligging	VGO-Keurmerk
Van der Haar groep B.V.	Gevelonderhoud	Nijkerk	Ja
Talen Vastgoedonderhoud	Vastgoedonderhoud	Dronten	Ja
Hoftijzer schilderswerken B.V.	Schildersbedrijf	Rotterdam	Ja
Weijman Vastgoedonderhoud	Vastgoedonderhoud	Veenendaal	Ja

3.5 Bedrijfsomschrijving

Hieronder worden de verschillende bedrijven uitgeschreven en uitgelicht.

Van der Haar groep B.V.

Van der haar groep B.V. (van der Haar) is een gevelonderhoudsbedrijf. Ze zijn opgericht in 1979 als een klein bedrijf, maar zijn op een dynamische wijze uitgegroeid tot een grote onderneming met ruim zestig medewerkers. Van der haar groep is het eerste gevelonderhoudsbedrijf die een VGO-keurmerk heeft behaald. Tot op de dag van vandaag is dit verder nog maar tot één ander bedrijf gelukt. Van der haar werkt door heel Nederland heeft biedt de volgende diensten aan:

- Buitengevel isolatie
- Na-isolatie
- Voegwerkherstel
- Metselwerkherstel
- Montage- en demontage van steigerwerk
- Verhuur steigerwerk
- Weerafscherming op steigers

Er heeft binnen dit bedrijf een interview plaatsgevonden met de heer Andre van der Kraan. Andre is binnen van der haar projectleider en zorgt voornamelijk voor acquisitie en springt bij waar nodig. Naast zijn baan binnen van der haar adviseert Andre andere bedrijven hoe zij RGS binnen de onderneming kunnen toepassen. Dit heeft hij ook voor van der Haar gedaan en met succes.

Talen Vastgoedonderhoud

Talen Vastgoedonderhoud (voortaan Talen) beschrijft zichzelf als een innovatief, lean, verantwoord en ketengericht bedrijf. Talen bestaat sinds 1928. Het bedrijf werkt voor diverse opdrachtgevers en wil elk project zo comfortabel mogelijk uitvoeren voor de bewoners en gebruikers. Talen bestaat uit vier vestigingen. Talen midden, Talen west, Talen Noord en Talen zuid. Het bedrijf werkt dan ook door heel Nederland. Talen verwacht de komende jaren door te groeien.

Er heeft binnen het bedrijf een interview plaatsgevonden met de heer Patrick bakker. Patrick is binnen het bedrijf RGS-adviseur.

Hoftijzer schilderwerken B.V.

Hoftijzer schilderwerken B.V. (voortaan Hoftijzer) is een schildersbedrijf wat inmiddels 130 jaar bestaat. Het bedrijf staat bekend om grote diversiteit aan werkzaamheden waarbij kwaliteit bovenaan staat. Hoftijzer heeft op dit moment ruim 110 personeel in dienst. Verder heeft de organisatie een divers aantal opdrachtgevers waaronder onder andere woningbouwcorporaties, overheidsbedrijven, scholen en vastgoedeigenaren.

Er heeft binnen het bedrijf een interview plaatsgevonden met de heer Toon Janssen. Toon is de directeur van Hoftijzer schilderwerken.

Weijman Vastgoedonderhoud

Weijman Vastgoedonderhoud (voortaan Weijman) is een onderhoudsbedrijf wat de bewoners en gebruikers centraal stelt binnen elk project. Vooral goede communicatie is hierbij van belang. Het bedrijf is gestart in 1908 als schildersbedrijf. Weijman is uitgegroeid tot een vastgoedonderhoudsbedrijf en is een belangrijke speler in de markt.

Er heeft binnen het bedrijf een (telefonisch) interview plaats gevonden met mevrouw Petri Bosch. Petri is werkzaam als klant- en marktmanager.

4. Resultaten

In dit hoofdstuk zullen per case de bevindingen worden beschreven om vervolgens een conclusie van het onderzoek te kunnen beschrijven. In de bijlages VI, VII, VIII en IX zijn alle afgenomen interviews uitgewerkt. In diezelfde bijlages zijn ook alle interviews gecodeerd.

De cases zijn als volgt genummerd:

1. Van der Haar groep B.v.
2. Hoftijzer schilderwerken
3. Weijman Vastgoedonderhoud
4. Talen Vastgoedonderhoud

4.1 Within case analyse

In deze paragraaf worden de bevindingen per case beschreven.

4.1.1. Van der Haar Groep B.v.

Resultaatgericht samenwerken

Van der Haar heeft er voor gekozen om met RGS te werken, omdat er eigenlijk ook gewerkt wilde worden met een VGO-keurmerk. Om hiermee te werken moeten er RGS-projecten worden uitgevoerd. Om RGS-projecten uit te kunnen voeren heeft van der Haar bij diverse opdrachtgevers gevraagd of zij een project RGS konden meedraaien om zo kennis op te doen van RGS. Het voordeel van, Van der Haar was dat de heer Andre van der Kraan ervaring had met RGS, omdat hij betrokken was bij de opbouw van RGS in Nederland. Voor het maken van RGS-projecten moest van der Haar groep diverse scenario's aan de hand van prestatie-eisen maken. Ook een belangrijk onderdeel is het berekenen van netto contante waarde.

Bij RGS wordt er gewerkt met ketenpartners. Het werk wordt dus gezamenlijk uitgevoerd. Het is belangrijk om te kijken waar de opdrachtgever heen wil met het pand in de toekomst. Voordelen van RGS zijn dat de kennis wordt vergroot doordat er veel meer wordt samenwerkt met bedrijven. Daarbij worden de projecten ook leuker, omdat er veel meer vertrouwen ligt bij de bedrijven die de werkzaamheden uitvoeren. Verder weet het bedrijf precies wanneer er weer werkzaamheden uitgevoerd moeten worden wat zorgt voor continuïteit binnen het bedrijf.

Voor het maken van de documenten die geleverd moeten worden bij een RGS-project wordt er gebruik gemaakt van standaard documenten. Deze zijn door van der Haar groep zelf gemaakt, maar deze liggen in lijn met die van OnderhoudNL.

VGO-keurmerk

Van der Haar wilde graag het eerste gevelonderhoud bedrijf zijn die een VGO-keurmerk behaalde. Het heeft ongeveer vier jaar geduurd voordat het keurmerk werd behaald, maar het werpt zijn vruchten op dit moment af. Ongeveer 75% van de omzet is inmiddels RGS-projecten. Het keurmerk is drie jaar geldig, dus om de drie jaar moet het bedrijf opnieuw gekeurd worden. Door de grote hoeveelheid RGS-projecten heeft het bedrijf voldoende bewijs om het keurmerk opnieuw te behalen.

Opdrachtgevers

De opdrachtgevers waar van der Haar voor werkt is voornamelijk vastgoedonderhoudsbedrijven. Binnen een RGS-project is Van der Haar eigenlijk de ketenpartner en niet de hoofdaannemer. De vastgoedbedrijven waar van der Haar groep voor werkt voeren dan weer projecten uit voor woningcorporaties. Opdrachtgevers vragen een scenario waar aan prestatie-eisen worden gehangen, maar sommige willen dat er scenario's gemaakt worden aan de hand van prestatie-eisen.

4.1.2. Hoftijzer schilderwerken

Resultaatgericht samenwerken

Hoftijzer is gestart met RGS, omdat er voornamelijk veel vraag naar was vanuit de opdrachtgevers (in Rotterdam).

Het grote verschil met RGS en traditionele aanbesteding is dat er nu veel meer vastgelegd moet worden. Er worden prestatieafspraken gemaakt voor een veel langere tijd. Hierdoor wordt er veel eerder gekeken naar welke problemen er eventueel kunnen ontstaan, waardoor er dus aan de voorkant al diverse problemen worden geprobeerd op te lossen. Om mee te kunnen doen aan RGS-projecten heeft het bedrijf diverse cursussen en trainingen gevolgd.

De voordelen van RGS zijn voornamelijk dat er meer continuïteit is binnen het bedrijf. Bij contracten is op voorhand al bekend welke omzet er de komende jaren gedraaid zal worden. Daarbij is de werksfeer veel leuker op de bouw. De uitvoerders krijgen namelijk veel meer zelf verantwoordelijkheid en dus doen ze steeds meer. Door de continuïteit en doordat de sfeer beter wordt gaat ook de kwaliteit omhoog. Iedereen doet meer zijn best.

Bij een RGS-project zijn er diverse keur momenten tijdens de uitvoering. Hiermee wordt de voortgang gemeten of het gaat zoals van tevoren bedacht en volgens de eisen van de opdrachtgever. Mocht het niet goed gaan kan er worden bijgestuurd. Bij een RGS-project is er ook veel meer direct contact met de bewoners. Zij geven aan het eind van het project bij de opdrachtgever aan wat zij van het project vinden waardoor, als de bewoners niet tevreden zijn, het bedrijf kan worden afgerekend als er onderdelen niet goed zijn gegaan. Er wordt meer verantwoordelijkheid verwacht van de uitvoerende partij. Daarbij wordt er ook meer een adviserende rol verwacht vanuit de opdrachtgevers.

De documenten die Hoftijzer gebruikt voor de RGS-projecten zijn in lijn van OnderhoudNL, maar wel zelf gemaakt.

VGO-keurmerk

Het VGO-keurmerk is behaald, omdat de opdrachtgevers hierom hebben gevraagd. Daarvoor had Hoftijzer er wel aan gedacht, maar nog niet uitgevoerd. Diverse opdrachtgevers hebben het uiteindelijk ook in hun contracten opgenomen waardoor het bedrijf verplicht wordt een VGO-keurmerk te hebben.

Voor het behalen van een VGO-keurmerk heeft het bedrijf diverse processen moeten aanpassen. Ook zijn er een aantal mensen aangenomen om het bedrijf meer kennis te geven. Het voordeel van het behalen van het VGO-keurmerk is wel dat er meer continuïteit is. Omzet op het gebied van RGS was voor het behalen van het VGO-keurmerk 25%, maar na het behalen van het keurmerk is dit gestegen naar 80%. Totaal heeft het bedrijf er 2 jaar over gedaan om het VGO-keurmerk te behalen.

Opdrachtgevers

Hoftijzer werkt voornamelijk voor woningcorporaties. Daarnaast is ook een RGS-opdrachtgever de Hogeschool Rotterdam en een aantal VvE beheerders. Echter zijn de VvE's vaak huiverig en willen het proberen, maar hebben vaak weinig geld. Daardoor vallen zij snel in het traditionele patroon van aanbesteden waarbij het gaat om de prijs en niet om samen mooi werk maken.

4.1.3. Weijman Vastgoedonderhoud

Resultaatgericht samenwerken

Weijman is begonnen met RGS vanuit de vraag van de opdrachtgevers. Inmiddels is Weijman een bedrijf met veel ervaring in RGS. Nu komen opdrachtgevers met een aanbesteding en adviseert Weijman RGS. Ook zijn er bedrijven die Weijman advies vragen op het gebied van RGS. Bij RGS is het belangrijk rekening te houden met budgetten. Ook is het van belang om diverse kennis en expertise in huis te hebben. Hierdoor kan het bedrijf ketenpartners beter beoordelen en beter mee samenwerken. Het is bij RGS belangrijk samen te kijken naar het beste verloop van de werkzaamheden.

De voordelen van RGS zijn dat de werken leuker zijn. Dat wordt gemerkt bij de werknemers die de RGS-projecten uitvoeren. Verder komen er steeds meer aanvragen binnen voor RGS en is de communicatie sterk verbeterd. Communicatie bij een RGS-project is namelijk van groot belang, omdat er diverse partijen bij betrokken zijn. Ook is het van belang omdat de eisen en wensen van de opdrachtgever goed begrepen moeten worden. Op langer termijn is een RGS-project als alles goed wordt bedacht vooraf van de werkzaamheden kosten besparend. Dit is uiteraard voor de opdrachtgevers van groot belang.

Er zijn binnen het bedrijf standaard documenten gemaakt om elk RGS-project uit te voeren. Deze worden elke keer weer anders door de diverse manieren van aanvragen van de opdrachtgevers, maar de basis blijft hetzelfde. Deze basis is in lijn met OnderhoudNL.

VGO-keurmerk

Het VGO-keurmerk is behaald doordat de opdrachtgevers hierom vroegen. Er is onlangs een audit geweest en die is behaald. Er wordt wel nu al gekeken naar waar er volgende audit op wordt gecontroleerd en nu worden de voorbereidingen al gestart om de volgende audit weer te halen.

Opdrachtgevers

Voornamelijk zijn woningcorporaties de opdrachtgevers op het gebied van RGS-projecten. Het bedrijf heeft één andere opdrachtgever en dat is een zorginstelling in de buurt waarbij zij een contract hebben lopen. Wat vooral opvalt bij de opdrachtgevers is het verschil op het gebied van kennis waar het bedrijf als Weijman rekening mee moet houden. Een woningcorporatie heeft technische kennis in huis waardoor zij veel makkelijker kunnen samenwerken met het onderhoudsbedrijf, maar een zorginstelling bijvoorbeeld heeft minder kennis. Daarbij zit een zorginstelling voornamelijk op het geld omdat er bepaalde budgetten zijn (vaak niet zo groot) en een woningcorporatie heeft een breder budget.

4.1.4. Talen Vastgoedonderhoud

Resultaatgericht samenwerken

Talen werkt al een aantal jaren met een partner Portaal. Dit bedrijf is een voorloper op het gebied van RGS en zij hebben Talen hierin meegenomen. Daarbij wilde ze graag van aanbestedingen af wat RGS-projecten juist interessant maakt.

Voornaamste verandering voor RGS is kennisverbreding geweest. Voorheen was talen puur gericht op schilderwerk, maar nu doen zij het totale pakket aan onderhoud van een woning. Bij een RGS-project maken zij dan meerjarenonderhoudsplannen waarbij ze mee denken met de opdrachtgever wat de beste scenario's zijn om het pand te onderhouden. Bij een RGS-project moet er veel worden vastgelegd op het gebied van afspraken zodat de afspraken bekend zijn bij alle bedrijven die meewerken aan het project. Alle partijen moeten wel openstaan voor RGS, anders wordt het lastig. Het is bijvoorbeeld voor Talen heel handig als de opdrachtgever eventuele klachten doorgeeft zodat het bedrijf weet waar knelpunten van de woning zitten.

Voordelen van een RGS-project zijn dat er aan de voorkant al zelf plannen bedacht kunnen worden voor het onderhoud van een gebouw, dit mag het bedrijf uiteindelijk dan ook zelf uitvoeren, waardoor alle ins en outs bekend zijn van het project. De kans dat het bedrijf het werk mag maken waarvoor gerekend is, is veel groter. Bij een aanbesteding is er vaak maar 25% kans. Door de meerjarenonderhoudscontracten is er meer zekerheid voor de komende jaren, omdat de cyclussen van het onderhoud al bekend zijn. Het werk is ook veel leuker, omdat de schilders een mooi stuk mogen leveren. Er wordt niet gewerkt met tijden en marges waarmee ze moeten werken omdat er scherp ingeschreven is. Door RGS-projecten is er ook een stuk minder concurrentie onderling bij onderhoudsbedrijven. Er hoeft namelijk niet meer tegen elkaar ingeschreven te worden bij projecten.

Voor het maken van RGS-projecten zijn meerder documenten, maar die bestaan wel vanuit één basisbestand. Deze bestanden heeft Talen zelf gemaakt in eigen huisstijl, maar ze zijn wel in lijn van OnderhoudNL.

VGO-keurmerk

Talen vond het zelf belangrijk om het VGO-keurmerk te halen. Op dit moment komt het wel steeds vaker voor dat het verplicht wordt bij opdrachtgevers.

Opdrachtgevers

Woningcorporaties worden op dit moment deels gedwongen om te werken met RGS-projecten in plaats van aanbestedingen, omdat veel aannemers niet eens meer rekenen als het niet in een bouwteam gaat. Zij moeten dus wel gaan samenwerken met aannemers. Talen werkt voor 95% voor woningcorporaties en verder zijn er wat zorginstellingen die werken met RGS.

4.2 Between case analyse

In deze paragraaf worden verbanden tussen de bedrijven gelegd. In bijlage XI is dit in een tabel overzichtelijk weergegeven.

Resultaatgericht samenwerken

De reden voor de bedrijven is voornamelijk toch omdat dit gevraagd werd bij de opdrachtgever. Van der Haar gevelonderhoud geeft aan er zelf voor te hebben gekozen i.v.m. het VGO-keurmerk maar het bedrijf merkt nu dat het vele voordelen heeft. Voor het invoeren van RGS zijn verschillende stappen ondernomen. Dit lag voornamelijk aan de kennis die het bedrijf al intern had. Er wordt aangegeven dat bij RGS meer vastgelegd wordt dan bij traditionele aanbestedingen, omdat bij RGS het heel erg gaat om goede afspraken maken tussen de verschillende partijen. Ook is het van belang goed te kijken naar wat de opdrachtgever precies wil met het pand.

De voordelen van RGS komen bij de bedrijven aardig overeen. De bedrijven zijn het erover eens dat RGS meer continuïteit brengt, omdat er door de contracten voor de komende jaren al een beeld is van de projecten die er aankomen. Uiteraard blijft er een deel onzeker, maar een deel van de orde portefeuille is al gevuld. Nog een voordeel is dat werken aan een RGS-project wordt ervaren als leuker in tegenstelling tot traditionele projecten. Bij een traditionele aanbesteding moeten bedrijven tegen elkaar concurreren en dus soms scherpe prijzen aanbieden om opdrachten binnen te halen. Bij RGS wordt een bedrijf uitgekozen waar zeker mee gewerkt gaat worden. Hierdoor kunnen er gezonde prijzen worden geoffreerd voor het werk wat het bedrijf zal gaan uitvoeren. Dit geeft de bedrijven ook meer rust, want tijdens de werkzaamheden kan er een mooi stukje kwaliteit worden geleverd, omdat de prijzen daarnaar zijn.

De bedrijven gebruiken allemaal eigen documenten, maar deze liggen wel in lijn met de documenten van OnderhoudNL. De documenten van OnderhoudNL dienen als een goed voorbeeld.

VGO-keurmerk

Het VGO-keurmerk wordt in de meeste gevallen aangevraagd, omdat het bedrijf dit graag wil of omdat opdrachtgevers dit eisen. Er wordt nu vooral gemerkt dat steeds meer opdrachtgevers hierom vragen bij RGS-projecten. Dus het is voor een bedrijf handig om het te hebben, omdat ze anders niet in aanmerking komen voor het project.

Opdrachtgevers

Alle bedrijven geven aan dat de grootste hoeveelheid opdrachtgevers die RGS-projecten aanvragen woningcorporaties zijn. Een aantal VvE's en zorginstellingen werken ook met RGS, maar dit zijn vergeleken met woningcorporaties aanzienlijk minder.

4.3 Bevindingen opdrachtgever

Naar aanleiding van de bevindingen met vier verschillende bedrijven in de onderhoudsbranche is er een vragenlijst opgesteld voor de directeur van HSH, Özkan Sahingöz. Deze vragenlijst is gemaakt om een passende aanbeveling te schrijven. De vragenlijst en antwoorden is toegevoegd in bijlage XIII.

4.3.1. HSH, Özkan Sahingöz

Özkan Sahingöz (persoonlijke communicatie, 7 augustus 2018) mailde dat HSH voornamelijk werkt met bedrijven zoals aannemers, utiliteitsbouw, gemeentes en particulieren. Het zijn voornamelijk verbouwingen, nieuwbouw of onderhoudswerkzaamheden die het bedrijf uitvoert. Particulieren probeert het bedrijf te minderen omdat het in verhouding tot andere opdrachtgevers meer tijd kost en minder winst geeft. Bij de aannemers is het op dit moment ontzettend druk waardoor het bedrijf deze keuze heeft kunnen maken.

Echter voor RGS is het belangrijk om voor woningcorporaties te werken. HSH heeft op dit moment geen ervaring met RGS-projecten. Ook geeft het bedrijf aan geen ambities te hebben om voor woningcorporaties te werken. Dit komt omdat dit vaak grote complexen zijn waar een project zo tien weken of langer kan duren. Dit betekent eentonig werk voor de schilders en een tijdsdruk waar ze mee om moeten gaan. HSH geeft aan schilders te hebben die liever maatwerk en kwaliteit leveren. Daarbij is het bedrijf ook niet bereid en in staat om zich uit te breiden met eventuele bouwkundige kennis. Het bedrijf wil liever blijven bij het pure schilderwerk. Bouwkundige werkzaamheden betekenen meer onrust binnen de organisatie, omdat het bedrijf dan zal moeten uitbreiden met onbekende werkzaamheden.

Op dit moment heeft het bedrijf weinig ervaring met meerjarenonderhoudsplannen. Alleen tot zover onderhoudsplannen waarbij de cyclussen zijn bepaald door een verfleverancier in hun verftechnische adviezen.

5. Conclusie

In dit hoofdstuk zal er antwoord gegeven worden op de hoofdvraag en deelvragen. Eerst zal er antwoord gegeven worden op de deelvragen, omdat er vanuit de deelvragen antwoord gegeven kan worden op de hoofdvraag.

Wat zijn de voordelen van RGS?

Elk bedrijf is het er mee eens dat het grootste voordeel van RGS Continuïteit is. RGS-projecten geven bedrijf meer rust, omdat er contracten en afspraken worden gemaakt voor meerdere jaren. Dat betekent dat een bedrijf voor de komende jaren al weten wat de omzet gaat worden in ieder geval dat jaar. Uiteraard zijn de komende jaren nog niet volgepland, maar er is wel alvast werk die zeker uitgevoerd mogen worden.

Verder worden de projecten ervaren als leuker ten opzichte van traditioneel besteden. Bij RGS-projecten wordt er gezamenlijk gekeken naar de onderhoudswerkzaamheden die de komende jaren uitgevoerd moeten worden. Door het onderhoud vooruit te plannen is dit op langer termijn kostenbesparend voor de opdrachtgever. Bij RGS-projecten kunnen er ook gezonde en reële prijzen worden gevraagd voor de werkzaamheden, omdat bedrijven niet meer tegen elkaar op hoeven te bieden. Bij RGS gaat het niet om wie is de goedkoopste, maar wat is het beste plan? Doordat er gezonde prijzen kunnen worden gerekend kunnen de bijv. schilders ook veel meer tijd besteden aan de werkzaamheden. Hierdoor kunnen de schilders weer een mooi stukje werk en kwaliteit leveren, de kwaliteit van de werkzaamheden gaan bij RGS dus ook omhoog. Naast de gezonde prijzen is de opdrachtgever ook veel minder op de bouw te vinden, waardoor de uitvoerders meer vertrouwen krijgen.

Tot slot is een voordeel dat de kennis bij een bedrijf omhoog (kunnen) gaan. Bij RGS werken diverse onderhoudsbedrijven samen waardoor de bedrijven van elkaar kunnen leren. Er moet tenslotte gezamenlijk worden gekeken naar het beste onderhoudsplan. Sommige bedrijven (net zoals Talen) kiezen er zelfs voor om andere disciplines in huis te halen voor een totaal onderhoud pakket intern.

Welke basiselementen komen bij een RGS-aanbesteding bij elk project terug?

Wat voornamelijk uit het onderzoek naar voren is gekomen is dat communicatie bij RGS-projecten erg belangrijk is. Vervolgens is het ook van belang deze communicatie goed vast te leggen zodat er bewijzen zijn van de afspraken die zijn gemaakt. Bij de communicatie gaat het er vooral om dat er goed wordt samengewerkt tussen de verschillende partijen. Samen kijken naar het beste onderhoudsplan voor een pand (en voor de opdrachtgever).

Onderdelen die onder de RGS-projecten vallen die gemaakt moeten per project zijn.

- Meerjarenonderhoudsplannen
- Prestatie-eisen
- Netto contante waarde berekening

Waarom en is een VGO-keurmerk nodig om mee te kunnen doen bij een RGS-aanbesteding?

Wat alle bedrijven hebben aangegeven is dat het voor een bedrijf makkelijker is om RGS-projecten uit te voeren zodra het bedrijf een VGO-keurmerk heeft. Er zijn een aantal opdrachtgevers die namelijk in een contract hebben vastgelegd dat het bedrijf dat mee werkt aan het onderhoudsplan van het vastgoed een VGO-keurmerk moet hebben. Als een onderhoudsbedrijf dit keurmerk dus niet heeft kan er niet meegewerkt worden. Hierdoor kunnen bedrijven dus projecten mislopen. Er zijn wel bedrijven die zonder VGO-keurmerk werken, maar dit wordt steeds minder.

6. Aanbevelingen

Aan de hand van de antwoorden die zijn gegeven op de deelvragen en hoofdvraag zal er in dit hoofdstuk een aanbeveling worden gegeven aan HSH. Er is een onderzoek uitgevoerd met als doelstelling: 'Het in kaart brengen wat RGS inhoudt en vraagt, om inzicht te krijgen in wat HSH nodig heeft om mee te kunnen doen aan RGS-projecten'.

Uit de interviews is gebleken dat RGS-projecten voornamelijk voorkomen bij woningcorporaties. Zij besteden het onderhoud dan uit aan diverse bedrijven (of één bedrijf die alles kan) uit voor meerdere jaren. Om hieraan mee te werken zijn er steeds meer bedrijven die vragen om een VGO-keurmerk. Dit geeft namelijk het bewijs dat het bedrijf bekend is met RGS. Nog niet alle opdrachtgevers werken hiermee, maar in het onderzoek kwam naar voren dat wel steeds meer bedrijven hierom vragen.

Ook is tijdens de interviews is naar voren gekomen dat de bedrijven eigen documenten hebben gemaakt die als standaard worden gebruikt voor elk RGS-project. Uiteraard worden deze documenten ingevuld en aangepast per project. Het ligt er maar net aan wat de opdrachtgever vraagt. Wel heeft iedereen aangegeven dat de documenten die zij gebruiken in lijn liggen met de voorbeeld documenten die bij OnderhoudNL te vinden zijn. De documenten die hieronder vallen zijn: meerjarenonderhoudsplanung met daarin een berekening voor de netto contante waarde, prestatie-eisen, raamovereenkomst RGS en een RGS-planning processtappen.

Uit het gesprek met de directeur van HSH is naar voren gekomen dat het voor het bedrijf niet gunstig is, omdat voornamelijk woningcorporaties met RGS-projecten werken. Het bedrijf wil graag meer leren over RGS, maar HSH wil liever niet voor woningcorporaties werken, omdat dit niet past binnen het bedrijf. Ook is het lastig dat het bedrijf weinig ervaring heeft met meerjarenonderhoudsplanung, want hierdoor zal het bedrijf voorlopig ook nog niet in aanmerking kunnen komen voor een VGO-keurmerk.

Voordelen van een RGS-project is meer continuïteit en projecten worden als leuker ervaren bij de werknemers van de ondervraagde bedrijven. Meer continuïteit zou voor HSH zeker positief zijn zodat het bedrijf al wat zekerheid heeft voor de komende jaren. Het voordeel dat de projecten leuker worden ervaren kan uiteraard ook gelden voor HSH, maar HSH heeft andere soort opdrachtgevers. RGS wordt voornamelijk als leuker ervaren, omdat schilders een stuk kwaliteit mogen leveren en niet binnen een korte tijd zoveel mogelijk moeten schilderen. Deze vergelijking is echter gemaakt bij woningcorporaties, maar hier werkt HSH niet voor. HSH heeft uiteraard ook projecten waar er binnen een korte tijd veel geschilderd moet worden, maar over het algemeen worden er gezonde prijzen geoffreerd bij de projecten waardoor de schilders alsnog een mooi stukje werk met kwaliteit kunnen leveren.

Uiteraard is het voor HSH een optie om wel voor woningcorporaties te gaan werken. Hiervoor moeten zij alleen zorgen dat de schilders in staat zijn om met tijdsdruk om te gaan. HSH zal hiervoor moeten kijken of de schilders bereid zijn hieraan mee te werken. Of HSH zal schilders moeten aannemen die veel werk in korte tijd kunnen leveren. Als HSH ervoor kiest om met RGS te gaan werken zal er gewerkt moeten worden met diverse documenten die later aantonen dat ze aan de eisen voldoen. Dit kan later handig zijn voor het behalen van een VGO-keurmerk. Documenten die HSH zal moeten maken voor elk project zijn: Raamovereenkomsten, meerjarenonderhoudsplanung met daarbij een berekening van de netto contante waarde, prestatie-eisen. In Bijlage XIV zijn documenten hiervan toegevoegd. De documenten zijn gemaakt aan de hand van de documenten die OnderhoudNL heeft vrijgegeven en de documenten die de bedrijven hebben gestuurd die hebben deelgenomen aan het onderzoek. De documenten zijn aangepast naar de huisstijl van HSH.

6.1 Opties voor advies

Om diverse opties te vergelijken is ervoor gekozen om te kijken naar wat het voor- en nadeel is van het wel toepassen van RGS, niet toepassen en tot slot gedeeltelijk toepassen van RGS. Daarna is er gekeken naar diverse criteria bij het wel of niet toepassen van RGS. Hier zijn scores aan gehangen om een beter beeld te krijgen waarom HSH wel of niet voor RGS zou moeten gaan.

6.1.1 Optie 1: RGS wel toepassen

Als HSH ervoor kiest om RGS toe te passen binnen de organisatie zal dit betekenen dat de structuur van het bedrijf aangepast moet worden. HSH zal nieuwe klanten, voornamelijk woningcorporaties, moeten benaderen om voor deze nieuwe klanten te mogen werken. Dit kan betekenen dat er niet meer voor huidige klanten gewerkt kan worden, omdat woningcorporaties (over het algemeen) grote projecten hebben waardoor HSH te weinig capaciteit aan schilders heeft om voor beide klanten, service te verlenen.

Wat een voordeel zou kunnen zijn voor HSH als ze RGS gaan toepassen, is dat er meer continuïteit binnen de organisatie zal ontstaan. Nadat enkele nieuwe klanten zijn benaderd en akkoord zijn met de meerjarenonderhoudsplannen heeft HSH voor de komende jaren al opdrachten binnen.

Echter zijn er voor HSH meer nadelen wanneer er gekozen wordt voor RGS. HSH zal klanten kunnen verliezen doordat er minder tijd is voor de huidige klant. Daarnaast moeten nieuwe klanten uiteraard wel open staan voor een samenwerking met een ander schildersbedrijf. Verder zullen de schilders zich moeten aanpassen aan het soort werk wat zij uitvoeren, of HSH zal nieuwe schilders moeten aannemen die wel gewend zijn om voor woningcorporaties te werken. Helaas is er op dit moment een tekort aan schilders dus is het erg lastig om deze te vinden en aan te nemen.

6.1.2 Optie 2: RGS niet toepassen

Als HSH geen RGS toepast binnen de organisatie hoeft het bedrijf zichzelf niet aan te passen, maar kan het bedrijf doorwerken op de huidige wijze. Waar HSH zich wel op zal moeten richten is de opdrachtgever VU. De VU wil namelijk dat HSH zich beter presenteert bij de RGS-projecten die VU aanbiedt. Dit onderzoek is begonnen, omdat HSH de VU als opdrachtgever niet wil verliezen. HSH zal dus zeker met de VU om de tafel moeten gaan zitten om te kunnen achterhalen wat het bedrijf moet doen om voor ze te blijven werken.

Een voordeel van het niet toepassen van RGS is dat HSH niet drastisch hoeft te veranderen, ze de huidige klanten kunnen blijven bedienen en de schilders hun huidige werk kunnen blijven uitvoeren. Ook hoeft het bedrijf niet per se opzoek te gaan naar nieuw personeel, wat op dit moment erg lastig is.

Een nadeel van het niet toepassen van RGS is, dat er een kans bestaat dat HSH de VU als opdrachtgever kwijtraakt. Ook kan het zijn dat in de toekomst meer opdrachtgevers met RGS gaan werken en dat er door gebrek aan kennis nog meer bedrijven weg zouden kunnen vallen.

6.1.3 Optie 3: RGS gedeeltelijk toepassen

HSH kan ervoor kiezen RGS gedeeltelijk toe te passen. Dit betekent dat HSH met de VU om tafel zou moeten gaan om te achterhalen wat ze moeten veranderen en toepassen wat betreft RGS om te voldoen voor hun projecten. Verder zal HSH kunnen werken met RGS bij VvE beheerders. Door bij VvE's te werken met RGS oefent het bedrijf met de werkzaamheden die verbonden staan met RGS. HSH kan dan meer ervaring opdoen met meerjarenonderhoudsplannen en prestatie eisen.

Een voordeel van het gedeeltelijk toepassen van RGS is dat HSH ervaring opdoet met RGS zonder grote veranderingen binnen de organisatie. Op den duur kan HSH altijd nog besluiten om in de toekomst RGS alsnog volledig toe te passen

Een nadeel van gedeeltelijk RGS toepassen is dat er niet veel continuïteit ontstaat en het kan zijn dat de huidige VvE's waar HSH meer werkt geen interesse hebben in het toepassen van RGS bij hun vastgoed.

6.1.4 SWOT-analyse

Een SWOT-analyse staat voor de Engelse termen strengths, weaknesses, opportunities en threats. De analyse heeft betrekking op de onderneming. Er wordt bij een SWOT-analyse gekeken naar de sterkte, de zwakte, de kansen en de bedreigingen van de organisatie. Onderstaande analyse is gemaakt aan de hand van het onderzoek, en vooral gericht op RGS (Vries de W. & van P., 2011).

Tabel 6.1 – SWOT-analyse, Sharon Brouwer

Sterkte	Zwakte
Platte organisatie Huidige opdrachtgevers	Geen ervaring met RGS Bedrijf is niet gericht op woningcorporaties
Kansen	Bedreigingen
Groei kansen voor HSH Meer opdrachten	Weinig schilders in de branche Verlies van huidige opdrachtgever

Sterkte

HSH is een platte organisatie waardoor er makkelijk onderling wordt gecommuniceerd. Het is daardoor ook makkelijker om een eventuele verandering toe te passen, omdat dit via verschillende lagen moet worden doorgevoerd. De huidige opdrachtgevers zijn voor HSH een sterkte, omdat er veel opdrachten binnen komen. De particulieren worden op dit moment afgezegd, omdat HSH het druk heeft met de bestaande opdrachtgevers.

Zwakte

HSH heeft geen ervaring met RGS. Dit wordt gezien als zwakte, omdat hierdoor een huidige opdrachtgever wil dat het bedrijf aan de voorwaarden van RGS voldoet. HSH heeft niet de capaciteiten om te werken voor woningcorporaties. Dit maakt het voor HSH lastig om te werken met RGS, omdat dit voornamelijk voorkomt bij woningcorporaties.

Kansen

De branche geeft op dit moment bedrijven zoals HSH op dit moment de mogelijkheid om te groeien als bedrijf. Er is veel werk op de markt. RGS toepassen zou ook een groei zijn voor het bedrijf, omdat het dan breder inzetbaar is bij aanvragen van opdrachtgevers. RGS toepassen binnen de organisatie zou dus kunnen betekenen dat er meer opdrachten binnenkomen.

Bedreigingen

Er is veel werk binnen de branche, maar helaas is er wel een tekort aan schilders. Dit betekent dat het lastig is om nieuwe schilders aan te nemen die de groei van een bedrijf tegen houdt. Als HSH ervoor kiest om te werken met RGS bestaat er een kans dat de huidige opdrachtgever op zoek gaat naar een ander bedrijf. Projecten voor woningcorporaties zijn vaak groot waardoor er veel schilders ingezet moeten worden. Hierdoor houdt HSH minder schilders over voor de huidige opdrachtgever. Als HSH dan nee moet verkopen bestaat er een kans dat ze verder gaan kijken.

Om de 4 onderdelen uit de SWOT-analyse te beoordelen is er een confrontatiematrix opgesteld. Hierin worden de sterkte en zwakte tegen over de kansen en bedreigingen gezet.

Tabel 6.2 – Confrontatiematrix, Sharon Brouwer

		Kansen		Bedreigingen		
		Doorgroei van organisatie	Meer opdrachten	weinig schilders beschikbaar	Verlies van huidige opdrachtgever	
-- = Totaal geen verband - = Weinig verband 0 = Neutraal + = Verband ++ Sterk verband						
Sterkte	Platte organisatie	++	0	0	0	2
	Huidige opdrachtgevers	-	0	0	++	1
Zwakte	Geen ervaring met RGS	+	0	0	0	1
	Bedrijf niet ingericht op woningcorporaties	++	-	+	0	2
		4	-1	2	2	

Zoals te zien is in de bovenstaande tabel komt doorgroei van organisatie met de hoogste score naar boven. Dit komt omdat deze kans het meeste verband heeft met de sterkte en zwakte van het bedrijf. HSH is een platte organisatie en kan zich daarmee makkelijk aanpassen als het gaat om groeien binnen de organisatie. Met groeien wordt dan in dit geval bedoeld dat het bedrijf meer service kan bieden aan de opdrachtgever. Maar doorgroei van de organisatie heeft meer verband met de zwaktes van het bedrijf. HSH heeft namelijk geen ervaring met RGS waardoor er bedrijfsprocessen moeten worden veranderd. De zwakte dat HSH niet de capaciteiten heeft om te werken voor woningcorporaties staat in verband met de groei van de organisatie, omdat dit de groei van het bedrijf in de weg staat. Voor HSH is het een grote verandering om wel te kunnen werken voor woningcorporaties. Een verandering die het bedrijf nu niet wil maken en vanwege weinig schilders op de markt het ook moeilijk maakt om de verandering door te voeren.

6.2 Advies

Het advies aan HSH is om RGS gedeeltelijk toe te passen en verder zich te blijven focussen op de werkzaamheden die het bedrijf op dit moment aanbiedt. HSH heeft aangegeven te willen weten wat RGS-projecten inhouden, omdat één opdrachtgever, de VU, vindt dat het bedrijf niet aan de eisen voldoet. Echter is dit één opdrachtgever van de vele opdrachtgevers die het bedrijf op het moment heeft. Om mee te kunnen draaien met RGS-projecten zal het bedrijf voor woningcorporaties moeten werken, maar dit staat niet in lijn met de werkwijze van het bedrijf.

Wel is het voor HSH een goede set om met de VU om tafel te gaan en uit te zoeken wat de VU van HSH verlangt als het gaat om RGS eisen. Misschien dat HSH er samen met de VU uit kan komen waaraan moet werken om aan de eisen te voldoen. Daarbij kan HSH gebruikmaken van de documenten uit bijlage XIV.

Ook is het voor HSH slim om te gaan kijken naar VvE beheerders in de omgeving die opzoek zijn naar een schildersbedrijf die een meerjarenonderhoudsplanung op kan stellen. Dit kan eventueel in samenwerking met Sigma, een verfleverancier, om zo te leren over hoe deze het beste opgesteld kunnen worden.

Een VGO-keurmerk halen is voor HSH bij gedeeltelijk toepassen van RGS niet relevant. Tijdens de interviews kwam naar voren dat woningcorporaties een VGO-keurmerk bij verschillende projecten wordt vereist. VvE beheerders zijn echter nog niet zo ver. Bij een VvE adviseren de bedrijven zelf om op

RGS-wijze te werken waardoor een VGO-keurmerk nog niet nodig is. Als HSH RGS gedeeltelijk gaat toepassen zullen zij RGS gebruiken voor VvE beheerders waardoor het VGO-keurmerk dus niet nodig is. Mocht HSH in de toekomst alsnog voor woningcorporaties gaan werken kan HSH het keurmerk alsnog behalen.

6.3 Implementatieplan

Er zijn een aantal stappen die HSH kan nemen om ervaring op te doen met RGS. Deze stappen zijn in de onderstaande tabel uitgewerkt.

Tabel 6.3 – stappenplan ervaring opdoen met meerjarenonderhoudsplannen, Sharon Brouwer

Stap	Basis	Belangrijke aandachtspunten
1	Vve beheerders in de omgeving en huidige VvE beheerders waar HSH nu of in het verleden voor heeft gewerkt benaderen voor het maken van meerjarenonderhoudsplan	Bij deze stap is het belangrijk om diverse VvE's te benaderen en ze enthousiast te maken over de RGS-benadering. Hiervoor moet HSH wel een goed verhaal voorbereiden wat RGS inhoudt en wat HSH voor de VvE's kan betekenen.
2	Met de geïnteresseerde VvE beheerders om de tafel zitten om de eisen en wensen te bespreken	Hierbij worden prestatie-eisen voorgesteld en afgestemd op elkaar (voorbeeld in bijlage XIV)
3	Samen met Sigma het pand in kaart brengen en gezamenlijk kijken naar wat de beste onderhoud cyclussen zijn voor het pand	Sigma is een verfleverancier die gespecialiseerd is in het maken van onderhoudsplannen op het gebied van schilderwerk. Hier kan HSH veel van leren en dan kan er tegelijkertijd ook garantie gegeven worden op het schilderwerk.
4	Het plan bij de VvE beheerders neerleggen	Het plan voorleggen aan de hand van een presentatie
5	Uitvoeren van de onderhoud cyclussen en voortgang bijhouden en evalueren	Bij opdracht wordt er uiteraard schilderwerk uitgevoerd volgens het meerjarenonderhoudsplan. Hierbij is het belangrijk dat er aan het eind (per cyclus) van de uitgevoerde werkzaamheden een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd wordt om te kijken of de VvE tevreden is over de werkzaamheden. Bij de volgende cyclus kan HSH, rekening houden met punten die zijn aangegeven bij de vorige werkzaamheden. Het dus van belang dat de uitkomsten goed worden vastgelegd. Ook is hier een stuk nacalculatie nodig zodat HSH weet wat de komende jaren (cyclussen) het bedrijf over (kan) houden aan het project.
6	Met Sigma evalueren over de gemaakte onderhoudsplanung	Per onderhoudsbeurt is het belangrijk dat Sigma het schilderwerk keurt zodat HSH weet of de werkzaamheden volgens het meerjarenonderhoudsplan is uitgevoerd. Daarna is het belangrijk om met Sigma samen te kijken naar de komende jaren of het gemaakte plan aansluit.

Het is voor HSH belangrijk om de komende jaren te proberen ervaring op te doen met VvE's. Als er eenmaal een aantal meerjarenonderhoudsplannen zijn opgesteld en uitgevoerd kan het zijn dat HSH anders gaat denken over het werken voor woningcorporaties. Op dit moment wil HSH hier niet voor werken. Als ze de komende jaren schilders kunnen aannemen die hier wel geschikt voor zijn en het bedrijf ervaring opdoet met meerjarenonderhoudsplannen schrijven dan kan HSH eventueel toch de verandering doorvoeren.

6.4 Voorbeeld RGS-project

Als HSH een project zou oppakken op de RGS manier brengt dit kosten met zich mee. Een RGS-project vergt over het algemeen meer tijd dan een traditionele aanbesteding, omdat er samen met de opdrachtgever gekeken moet worden naar de eisen en wensen die de opdrachtgever heeft. Aan die eisen en wensen moeten prestatie-eisen worden gehangen die HSH moet mee nemen in de meerjarenonderhoudsplanung.

Om een beeld te geven van de extra handelingen en kosten die een RGS-project met zich meebrengt is er een voorbeeldproject opgesteld. Dit geeft een indicatie van de tijd die HSH kwijt zou zijn en daarmee dus de kosten die het bedrijf zou kunnen verwachten bij een RGS-project.

Voor het voorbeeldproject is er gekozen om te werken met een project die onlangs is gecalculeerd binnen het bedrijf. De calculator kon over dit project namelijk nog aangeven hoeveel tijd er tot nu toe is besteed aan dit project. Verdere kosten en tijden zijn gebaseerd op ervaring binnen het bedrijf en binnen de branche.

Project gegevens:

Object: VvE weteringstraat te Aalsmeer

Aantal: 19 appartementen

Omschrijving: Buitenschilderwerkzaamheden 2019 incl. meerjarenonderhoudsplan

Eisen en wensen opdrachtgever:

Het pand is voor het laatst in 2012 geschilderd en is op dit moment toe aan een nieuwe onderhoudsbeurt. Sikkens (een verfleverancier, vergelijkbaar met Sigma) heeft voor de VvE een verftechnischadvies gemaakt. Hierin wordt geadviseerd om eerst de weerszijde te schilderen. Een jaar later is de niet weerszijde aan de beurt. Dit wordt vaker geadviseerd om de kosten te beperken.

In onderstaande tabel is er een schatting gemaakt van de kosten die HSH zou bij een RGS-project. Dit kan per project verschillen, omdat het eraan ligt hoe groot het complex is.

Tabel 6.4 – Voorbeeld Kosten overzicht RGS-project, Sharon Brouwer

Werkzaamheden	Tijd	Per uur	Totaal
Verftechnischadvies laten opstellen door Sikkens	0,1 uur	€ 31,26	€ 3,13
Opname schilderwerk samen met de opdrachtgever	1 uur	€ 31,26	€ 31,26
Eisen en wensen doornemen	0,5 uur	€ 31,26	€ 15,63
Eisen en wensen omzetten naar prestatie-eisen	0,75 uur	€ 31,26	€ 23,45
Schilderwerkzaamheden calculeren a.d.h.v. Sikkens advies	2,5 uur	€ 31,26	€ 78,15
Offerte opstellen	0,5 uur	€ 31,26	€ 15,63
Meerjarenonderhoudsplan opstellen a.d.h.v. Sigma advies	1 uur	€ 31,26	€ 31,26
Offerte en meerjarenonderhoudsplan voorleggen bij VvE	2 uur	€ 31,26	€ 62,52
Werkvoorbereiding (2019)	1 uur	€ 31,26	€ 31,26
Begeleiding werkzaamheden (2019)	6,5 uur	€ 31,26	€ 203,19
Oplevering	1 uur	€ 31,26	€ 31,26
Werkvoorbereiding (2020)	1,5 uur	€ 31,26	€ 46,89
Begeleiding werkzaamheden (2020)	12 uur	€ 31,26	€ 375,12
Oplevering	1,5 uur	€ 31,26	€ 46,89
Totaal			€ 995,63

Als er akkoord is op het meerjarenonderhoudsplan zullen er meer kosten bij komen, maar dit zal overeenkomen met de uren en kosten van werkvoorbereiding, begeleiding en oplevering 2019 en 2020.

Tabel 6.5 – Berekening begeleidingskosten, Sharon Brouwer

HSH houdt ongeveer 1,5% van de aanneemsom aan die gebruikt mogen worden als begeleidingskosten			
Jaar	Aanneemsom	1,50%	(gemiddelde) Begeleiding uren
2019 excl. Btw	€ 15.846,00	€ 237,69	7,60
2020 excl. Btw	€ 28.511,00	€ 427,67	13,68

De uren van de opname samen met de opdrachtgever en de uren van de calculatie zijn op de werkelijkheid gebaseerd. Dit heeft afgelopen Augustus 2018 plaatsgevonden. Het uurloon is gebaseerd op het salaris van een calculator die werkzaam is bij HSH. De loonkosten van de calculator zijn gehaald uit het Loonkompas wat is vrijgegeven door OnderhoudNL. Ieder jaar komt er een loonkompas uit met actuele lonen per uur in de branche. Dit zijn de totale kosten die een werkgever heeft per uur aan de werknemer incl. alle toeslagen en verzekering. In de bijlage XV is de uurloonberekening toegevoegd.

6.5 Conclusie

HSH wil zich blijven richten op puur schilderwerk en wil niet gaan verbreden naar bouwkundige kennis. Daarbij wil het bedrijf niet werken voor woningcorporaties, omdat dit vaak grotere gebouwen zijn waar heel vaak hetzelfde kozijn in voorkomt. Het bedrijf is daarvoor niet ingericht. HSH heeft goede schilders in dienst die voornamelijk kwaliteit leveren en in kleine(re) groepjes werken.

Doordat HSH op deze manier werkt en wil blijven werken is het lastig om als bedrijf zich te gaan verdiepen in RGS aangezien deze voornamelijk worden aangevraagd door woningcorporaties. Voor HSH is het wel een goede optie om meer te gaan kijken naar VvE beheerders die graag een RGS-project willen opzetten. VvE's zijn vaak wat kleiner dan gebouwen van woningcorporaties. Hierdoor houdt HSH meer overzicht, maar kan het bedrijf wel ervaring opdoen met RGS. Dit kan het bedrijf doen aan de hand van de documenten die OnderhoudNL beschikbaar heeft gesteld. Ook heeft het bedrijf Van der Haar hun documenten opgestuurd die zij gebruiken voor RGS-projecten. Deze documenten kan HSH gebruiken om een eigen document mee te ontwikkelen.

Om met de VU in de toekomst te kunnen blijven werken kan HSH, als ze zover zijn, de projecten van de VvE's gebruiken als voorbeeld. Ook is het van belang de HSH met VU om de tafel gaat om gezamenlijk te kijken wat zij verwachten van het bedrijf als het gaat om voldoen aan RGS-eisen. Bespreken welke documenten zij van HSH verwachten, want VU vraagt tot op heden niet om een VGO-keurmerk dus die hoeft een bedrijf ook helemaal niet te hebben om mee te werken.

Het belangrijkste is dat HSH blijft doen waar ze goed in zijn en niet gaan veranderen, omdat één opdrachtgever zegt dat het bedrijf niet voldoet aan hun eisen. Uiteraard wil het bedrijf alle opdrachtgevers behouden, maar om het bedrijf te laten groeien om zo die éne opdrachtgever te behouden is geen optie, omdat HSH dan hun eigen visie en missie uit het oog verliezen.

6.6 Vervolgonderzoek

Een vervolgonderzoek voor HSH kan dus zijn dat er onderzocht wordt wat VU verwacht van het bedrijf. Hierdoor kan goed gekeken worden naar de eisen en wensen en ook duidelijk en plan worden opgesteld wat HSH kan doen om de opdrachtgever niet kwijt te raken. Het blijft wel belangrijk dat HSH blijft bij haar eigen missie en visie en hier niet van afwijkt voor één opdrachtgever, maar als het bedrijf kan blijven werken voor VU en in lijn van het bedrijf kan blijven moet het bedrijf dit uiteraard doen. HSH kan tijdens het vervolgonderzoek gebruikmaken van de documenten die OnderhoudNL beschikbaar heeft gesteld. Dit kan eventueel voorgelegd worden bij VU en in overleg met VU een eigen draai aan gegeven worden zodat alle voorwaarden van VU worden voldaan.

7. Discussie validiteit en betrouwbaarheid

In dit hoofdstuk zal er worden gekeken naar de validiteit en betrouwbaarheid van het onderzoek wat is gedaan.

7.1 Begripsvaliditeit

Het onderdeel begripsvaliditeit heeft betrekking op het feit 'meet je wat je wilt meten' en wordt voornamelijk gebruikt op de meetinstrumenten die worden gebruikt bij een enquêteonderzoek. Het is lastig om abstracte begrippen te meten. De begrippen moeten dan eerst worden omschreven en vervolgens worden omgezet naar een vraag die het begrip meet. Vaak lukt dit niet in één vraagstuk (Verhoeven, 2014).

Voorafgaand van het onderzoek is er literatuur gezocht om inzichten te krijgen over het begrip RGS. De bronnen die zijn gebruikt voor het literatuuronderzoek zijn aan de hand van de AOCC-criteria beoordeeld. Om ervoor te zorgen dat er tijdens de interviews begripsvaliditeit werd toegepast is er specifiek gevraagd naar iemand binnen de organisatie die het meest te maken heeft met RGS. Dit heeft ervoor gezorgd dat er tijdens het interview een gesprek ontstond waarbij de geïnterviewde wist waar het over ging en niet voor verassingen stond en bruikbare antwoorden kon geven.

7.2 Interne validiteit

Interne validiteit houdt in dat er een juiste conclusie getrokken kan worden. Juiste conclusies zijn conclusies die standhouden en de kritiek van andere overleven, oftewel is de conclusie zuiver? Er wordt een verband geprobeerd aan te tonen tussen de resultaten en de probleemomschrijving. Om de interne validiteit te waarborgen is het belangrijk om ervoor te zorgen dat de onderzoeker objectief blijft. Ook is het van belang dat de deelnemers aan het onderzoek niet anders gaan antwoorden, omdat ze ervan op de hoogte zijn dat ze deelnemen aan een onderzoek en er beter uit willen komen (Verhoeven, 2014).

Om de interne validiteit te waarborgen is ervan tevoren goed gekeken naar de vragenlijst en of alle onderwerpen erop stonden waar een vraag over gesteld zou worden. Achteraf zijn de uitkomsten van alle vier de gesprekken uitgewerkt en met elkaar vergeleken. Tijdens het onderzoek kwamen al veel overeenkomsten naar voren. Over de meeste onderwerpen waren de deelnemers het (onbewust) met elkaar eens door vergelijkbare antwoorden te geven.

7.3 Externe validiteit

Bij een onderzoek is het belangrijk om te kijken naar de populatie. Is de steekproef de juiste afspiegeling van de populatie die wordt onderzocht. Er moeten relevante kenmerken overeenkomen tussen de deelnemers van het onderzoek en de rest van de populatie. Als dat het geval is dan is de steekproef representatief en mogen de onderzoeksresultaten worden gegeneraliseerd. Dit wordt externe (ook wel populatie) validiteit genoemd. Bij externe validiteit wordt er gekeken of de conclusie die na het onderzoek wordt getrokken geldt voor de populatie waar het onderzoek gericht op is.

Voorafgaand van het onderzoek zijn er diverse bedrijven geselecteerd op basis van in ieder geval één overeenkomst. Alle bedrijven werken met RGS-projecten. Echter is er verder gezocht naar bedrijven die diverse werkzaamheden uitvoeren. Ook zijn er bedrijven benaderd met een VGO-keurmerk en bedrijven zonder VGO-keurmerk om deze uitkomsten met elkaar te kunnen vergelijken. Echter is dit niet gelukt, omdat er geen bedrijf heeft gereageerd op de vraag om deel te nemen aan het onderzoek. Uiteindelijk hebben alleen bedrijven met het keurmerk deelgenomen.

7.4 Betrouwbaarheid

Betrouwbaarheid is tijdens een kwalitatief onderzoek (onderzoek door middel van interviews) lastig om te waarborgen. Een kwalitatief onderzoek is een open benadering waarbij er tijdens het onderzoek constant ontwikkelingen kunnen ontstaan. Herhaalbaarheid is lastig om uit te kunnen voeren, laat staan dezelfde resultaten te verkrijgen. Toch zijn er ook onderdelen die de betrouwbaarheid wel waarborgen (Verhoeven, 2014).

Verhoeven (2014) noemt onder andere onderstaande voorbeelden:

- Standaardisering, bijvoorbeeld een standaardvragenlijst die bij elke deelnemer wordt afgenomen
- Rapportage en verantwoording, hierbij wordt er een logboek bijgehouden van de gemaakte handelingen en keuzes binnen het onderzoek
- Triangulatie, hierbij worden de verkregen resultaten gecontroleerd of ze kloppen
- Er is intensief contact met één persoon tijdens de interviews

Om de betrouwbaarheid te waarborgen tijdens het onderzoek is er gebruik gemaakt van standaardisering. Er is ervoor gekozen om gebruik te maken van een interview guide waarin een intro is geschreven waar alle interviews mee beginnen. Daarnaast staan er meerdere vragen in die in elk interview behandeld zijn. Als aanvulling zijn een aantal begrippen toegevoegd die gebruikt konden worden tijdens de gesprekken.

Ook is er gebruik gemaakt van Triangulatie. Er is namelijk aan de bedrijven gevraagd of zij documenten wilde opsturen die er gebruikt worden bij de RGS-projecten binnen het bedrijf. Deze documenten zijn vervolgens naast de documenten gelegd van OnderhoudNL. Hierdoor is er dus gecontroleerd of de documenten van de bedrijven inderdaad overeenkomen met de voorbeelden van OnderhoudNL.

8. Nawoord

In dit hoofdstuk zal er gekeken worden naar mijn handelen tijdens het onderzoek. Hierin is gekeken naar wat ik vind dat goed is gegaan en waar eventueel verbeteringen nodig zijn.

8.1 Planning

Voorafgaand van het onderzoek is er een planning opgesteld waarin ik alle onderdelen per week heb geordend, deze is toegevoegd aan bijlage XVI. Er was één week uitgetrokken om de voorbereidingen te treffen voor de interviews. In deze week is de interview guide gemaakt, bedrijven geselecteerd en benaderd voor het maken van de afspraken. Hiervoor zijn tien bedrijven benaderd. Helaas was er weinig response waardoor in week 25 nog geen interview in de planning stond. In week 25 zijn de bedrijven nogmaals benaderd waarop er een aantal afwijzingen binnenkwamen. Het is gelukt om het eerste interview te plannen in week 26. Uiteindelijk heeft het laatste interview in week 28 plaatsgevonden. Ik had voor mezelf aangehouden dat er tot en met week 28 de tijd was voor de interviews, maar dan moesten ze ook die week uitgetypt zijn en gecodeerd. Dit is echter niet helemaal gelukt. Ik begon wel steeds een dag na het interview gelijk met uittypen, omdat het gesprek dan nog vers in het geheugen zat dus dat was makkelijker uittypen. Het coderen is uiteindelijk in week 29 gedaan waardoor ik achterliep op mijn planning. Het is me uiteindelijk door andere onderdelen 'sneller' te maken wel gelukt om de planning die vooraf is gemaakt aan te houden. Het meest lastige van de planning was toch wel de interviews afnemen, uittypen en coderen. Het viel uiteindelijk best tegen hoeveel werk dat eigenlijk is. Hier is bij mij dan ook het meeste tijd in gaat zitten, omdat het uiteraard ook een cruciaal punt is van je onderzoek.

Verder heb ik op het gebied van de organisatie van mijn thesis het vrij overzichtelijk gehouden. Ik had voor mezelf al wat onderdelen als basis in het verslag geschreven met wat aantekeningen wat er in de hoofdstukken moest komen. Hierdoor was er continu een goed overzicht van wat er nog moest gebeuren. Hierdoor motiveerde ik mezelf ook om onderdelen af te maken.

Naast een tijdsplanning was er uiteraard ook een 'planning' gemaakt van het aantal bedrijven die ik wilde interviewen voor het onderzoek. Ik had geschreven dat ik minimaal zes bedrijven wilde gaan interviewen om zo een betrouwbaar mogelijk onderzoek uit te voeren. Helaas is mij dit niet gelukt, omdat de periode waarin ik de interviews wilde uitvoeren druk was voor veel bedrijven. De bouw gaat elke zomer met bouwvak. Dit betekent dat veel bedrijven drie weken dicht zijn (het verschilt per regio wanneer ze dicht zijn). Tijdens mijn benadering van de bedrijven is ondervonden dat een aantal bedrijven geen tijd wilde maken voor een onderzoek. Ook waren er twee bedrijven die dachten niet voldoende kennis te hebben over RGS om mij te helpen. Er zijn ook zelfs bedrijven die helemaal niet gereageerd hebben op mijn vraag, zelfs na een paar mails en telefoontjes van mijn kant. Uiteindelijk heb ik vier bedrijven bereid gevonden die mij wilde helpen. Vanwege de tijd heb ik besloten het hierbij te houden.

8.2 Persoonlijke ontwikkelingen

Ik heb dit onderzoek als leuk ervaren. Zeker omdat het voor mijn eigen werkgever is geschreven, maar ook omdat ik het onderwerp interessant vind. Zelf vind ik meer te hebben geleerd over mijn branche waarin ik werk. Ik heb een veel beter inzicht over RGS. Ook is mijn zelfvertrouwen gegroeid door de reacties die ik van de andere bedrijven heb gehad. Het komt weinig voor in deze branche dat een vrouw werkt als calculator/werkvoorbereider, hier krijg ik dan ook regelmatig reacties op. De bedrijven waarbij de interviews zijn afgenomen reageerden heel enthousiast op het feit dat ik werk bij een schildersbedrijf (ik ben zelfs gevraagd of ik geen interesse had om bij hen te komen werken).

Ook zie ik een groei als het gaat om het opbouwen van een verslag en het schrijven van een verslag als dit. Door je jaren heen tijdens mijn studie is dit uiteraard ontwikkeld, maar toch merk ik zeker verbetering tijdens het schrijven van mijn scriptie. Ik heb veel tijd in mijn scriptie gestoken en ik heb hier heel veel van geleerd.

8.3 Sterke- en zwakte punten

Als ik terug kijk op mijn onderzoek zijn er zeker een aantal sterke-, maar ook een aantal zwaktepunten naar voren gekomen waar ik volgende keer rekening moet houden of voor de volgende keer dus anders zou moeten aanpakken.

Tabel 8.1 – sterke- en zwaktepunten van mij tijdens het onderzoek, Sharon Brouwer

Sterkepunten	Zwaktepunten
- Goede kennis van het onderwerp, waardoor ik een goede gesprekspartner was - Goede voorbereiding interviews - Goed beeld van aanpak onderzoek - Tijdens interviews geen stiltes laten vallen	- Zenuwachtig voor interview - Te weinig antwoorden herhaald tijdens interview - Last van uitstel gedrag bij maken scriptie - Schrijven van verslagen - Samenvattingen schrijven van verslag

Mijn leerpunten uit dit onderzoek:

- Rekening houden met eventuele bouwvakvakanties. Volgende keer kan ik beter ervoor zorgen dat bedrijven die ik graag wil laten deelnemen aan mijn onderzoek eerder benader. Ook als er nog geen akkoord is voor onderzoek, maar dan weten de bedrijven alvast dat er een interview aankomt en kunnen ze er rekening mee houden.
- Voor de volgende keer zou ik mezelf willen proberen te verbeteren met het zelfverzekerd overkomen voordat er een interview gehouden wordt met iemand. Ook vind ik het belangrijk dat ik de volgende keer iemand meer laat uitpraten tijdens het interview. Tijdens het uittypen van de interviews merkte ik dat ik vaak iemand onderbrak, omdat ik dan waarschijnlijk enthousiast werd en wilde meepraten.
- Ook is het belangrijk als ik wat meer de leiding zou nemen in een interview om te voorkomen dat het gesprek afwijkt van de vraag die is gesteld.
- De volgende keer zou ik net zoals tijdens mijn afgelopen interviews proberen mee te praten over het onderwerp met de bedrijven, omdat dit ervoor zorgt dat de gesprekken op gang blijven en ik hierdoor een prettige gesprekspartner was. Er zijn hierdoor wel dingen besproken die minder relevant zijn voor het onderzoek, maar zorgde wel voor echte gesprekken.

8.4 Waarde van mijn onderzoek

Iets zeggen en vinden van de waarde van mijn onderzoek vind ik best lastig om te doen. Ik denk dat er meerdere bedrijven zullen zijn die met het idee zitten om eventueel te beginnen met RGS en twijfelen om hiervoor een VGO-keurmerk te halen. Echter weet ik niet of die vraag veel voorkomt in deze branche. Het is zo dat op dit moment er veel werk te vinden is binnen de bouwbranche. Toch moeten bedrijven nadenken over de toekomst. Hiervoor moeten soms keuzes gemaakt worden zoals HSH op dit moment een keuze moet maken. Ik denk dat er meerdere schildersbedrijven zullen zijn die met de vraag zitten of ze moeten meewerken aan RGS-projecten. Dit onderzoek kan daarbij helpen om die keuze te maken (of makkelijker maken). Tijdens het onderzoek is een goed beeld naar voren gekomen waar een bedrijf aan moet denken bij een RGS-project, maar voornamelijk is er naar voren gekomen wie de opdrachtgevers (meestal) zijn bij RGS-projecten. Zodra vergelijkbare bedrijven zien dat woningcorporaties voornamelijk werken met RGS-projecten kan het bedrijf gelijk nagaan en nadenken of hiervoor gewerkt wordt en of hiervoor gewerkt wil worden. Dit is al gelijk een belangrijk detail en een stap in de richting van RGS.

Bibliografie

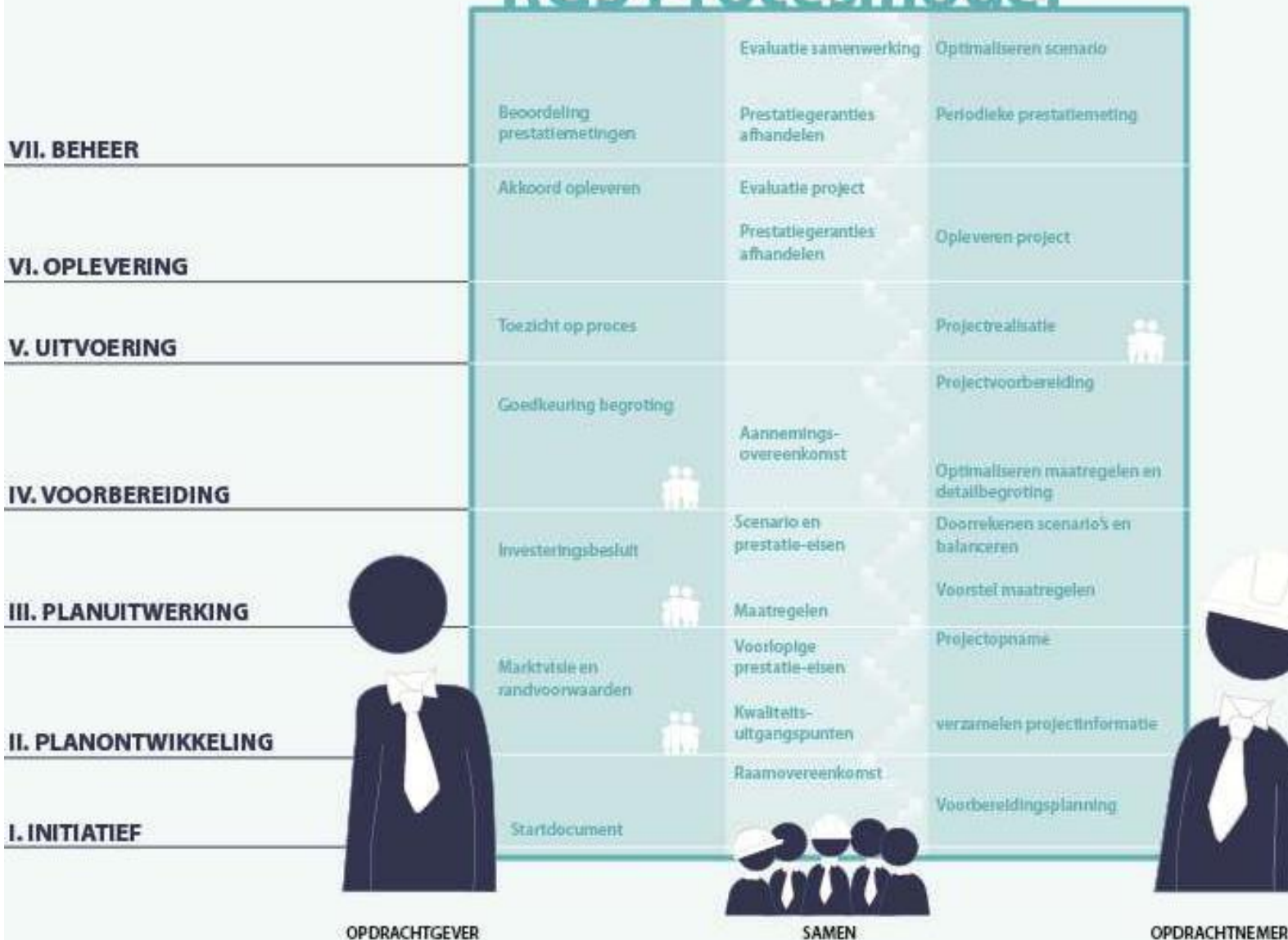
- Borst, C. P., Van Mossel, J. H., & Straub, A. (2006). *Prestatiergericht samenwerken bij onderhoud*. Corpovenista.
- Koolma, H. M., & van Vliet, P. J. (2015). *Vertrouwen en innovatie motero in RGS: een onderzoek naar resultaatgerichte samenwerking tussen Rentree, Salverda BV en Wolters BV in Deventer*. Deventer: Alpha plan & Rik Koolma.
- Maas, W. A., & Pleunis, J. (2006). *Facilitymanagement*. Alphen aan den Rijn: Kluwer.
- OnderhoudNL. (2014). *VGO-keur als keurmerk voor RGS*. Opgehaald van OnderhoudNL: <https://www.onderhoudnl.nl/website/ledenadvies/nieuwe-opzet-dossierpagina/rgs/vgo-keur-als-keurmerk-voor-rgs>
- OnderhoudNL. (2015). Resultaatgericht samenwerken. *RGS-magazine*, 25.
- OnderhoudNL. (2018). *Resultaatgericht samenwerken (RGS)*. Opgehaald van www.onderhoudnl.nl: <https://www.onderhoudnl.nl/dossier/rgs>
- Spiering, R., Keus, D., & Vijverberg, G. (2013). *Leidraad resultaatgericht samenwerken bij investeren en onderhouden*. Rotterdam: DeckersSnoeck.
- Verhoeven, N. (2014). *Wat is onderzoek?* Den Haag: Boom Lemma Uitgevers.
- Vries de W., H., & van P., B. T. (2011). *Essentie van dienstenmarketingmanagement*. Groningen/Houten: Noordhoff uitgevers.
- Wouter de Vries Jr, P. v. (2011). *Essentie van dienstenmarketingmanagement*. Groningen/Houten: Noordhoff uitgevers.

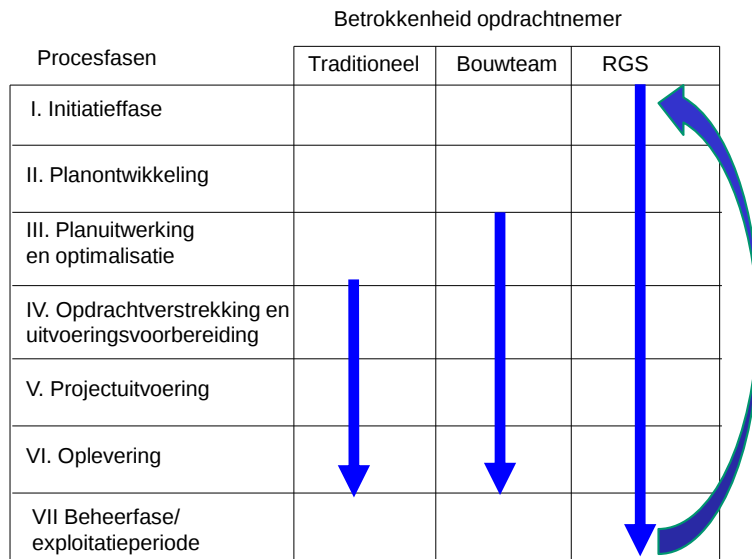
Bijlagen

Bijlage I	– Modellen literatuuronderzoek
Bijlage II	– Boomdiagram
Bijlage III	– AAOCC lijst
Bijlage IV	– Onderzoektabel
Bijlage V	– Interview guide
Bijlage VI	– Uitwerking interview Van der haar gevelvoegwerk, Andre van der Kraan
Bijlage VII	– Uitwerking interview Hoftijzer B.V. Toon Jansen
Bijlage VIII	– Uitwerking interview Weijman, Petri Bosch
Bijlage IX	– Uitwerking interview Talen, Patrick Bakker
Bijlage X	– Codeboom
Bijlage XI	– Inbetween casus analysis
Bijlage XII	– Concept advies
Bijlage XIV	– RGS-documenten
Bijlage XV	– Concept planning

Bijlage I – Modellen literatuuronderzoek

RGS Procesmodel

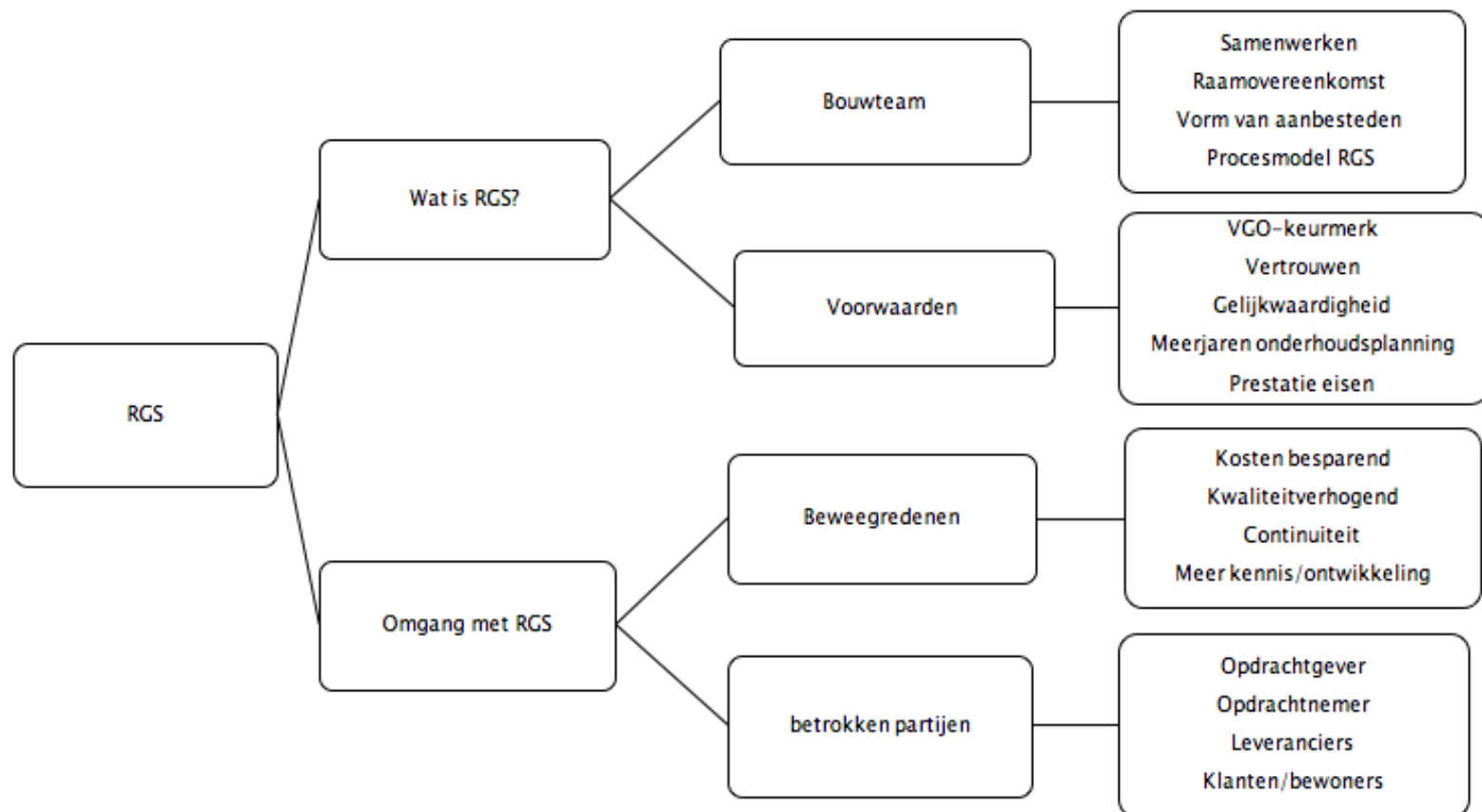




(Spiering, Keus, & Vijverberg, 2013)

Bijlage II– Boomdiagram

Om structuur in de te onderzoeken onderwerpen aan te brengen, is er een boomdiagram gemaakt. Het boomdiagram is in dit onderzoek toegevoegd om de theorie te operationaliseren en om de aspecten die uit het theoretische kader naar voren zijn gekomen meetbaar te maken. Het boomdiagram bestaat uit twee hoofdonderwerpen: omgang met RGS en wat is RGS. Met deze twee onderwerpen zijn gebruikt voor het onderzoek. De begrippen uit het boomdiagram zijn verwerkt in de vragen voor de interviews van het onderzoek.



Bijlage III – AAOCC lijst

Bron	Opmerking	Authority	Accuracy	Objectivity	Currency	Coverage
(Spiering, Keus, & vijverberg, 2013)		++	++	++	2013	++
Vertrouwen en innovatie motor in RGS	Een onderzoek naar resultaatgerichte samenwerking	+	+	+	2006	+
Prestatiegericht samenwerken bij onderhoud		+	+	++	2006	+
VGO-keurmerk		+	+	++	2014	+
RGS-magazine		++	+	+	2015	+

Bijlage IV – Onderzoektabel

Bron	Zoekmachine	Zoekterm	Aantal hits	Gevonden bron
1	Google Scholar	Plan van aanpak bij RGS	46	Vertrouwen en innovatie motor in RGS: Een onderzoek naar resultaatgerichte samenwerking tussen Rentree, Salverda BV en Wolters BV in Deventer.
2	Google Scholar	Prestatiegericht samenwerken	775	Prestatiegericht samenwerken bij onderhoud
3	Google	VGO-keur		OnderhoudNL: VGO-keur
4	–	Resultaatgericht samenwerken		RGS-magazine 2015

Bijlage V – Interview guide

Resultaatgericht samenwerken – bedrijven met een VGO keurmerk		
Goedemiddag NAAM, bedankt dat u mij wilde ontvangen voor dit interview. Vandaag zal ik een aantal vragen stellen met betrekking tot resultaatgericht samenwerken. Ik hou deze interviews met diverse bedrijven, omdat ik erachter wil komen wat een bedrijf moet doen om mee te kunnen doen aan RGS projecten. Voordat we gaan beginnen, heeft u misschien nog vragen?		
1	Wat is uw rol binnen de organisatie?	Met betrekking tot RGS
2	Wat was voor het bedrijf een reden om te werken met RGS?	
3	Wat waren voor het bedrijf de eerste stappen die jullie hebben ondernomen bij het opstarten van RGS binnen het bedrijf?	
4	Merken jullie verschillen per opdrachtgever als het gaat om RGS projecten?	Wordt het altijd op maat gemaakt of is sommige informatie of opbouw herbruikbaar? Is er in het bedrijf een standaard bestand waar vanuit elke RGS-aanbesteding wordt gestart? Schrijft het bedrijf altijd eerst een plan van aanpak? Wordt er altijd een risicoanalyse gemaakt?
5	Jullie hebben een VGO-keurmerk, waarom hebben jullie ervoor gekozen om ervoor te zorgen dat jullie aan het keurmerk te voldoen?	
6	Wat hebben jullie moeten aanpassen of toevoegen aan het bedrijf om het keurmerk te verkrijgen?	
7	Worden er meer aanvragen gedaan op het gebied van RGS door het keurmerk?	
8	Merken jullie veel voordelen door RGS? Volgens de theorie zijn dat: Continuïteit <i>Tevreden klanten, bewoners en gebruikers</i> <i>Betere functionaliteit en kwaliteit</i> <i>Rendementsverbetering door lagere indirecte kosten</i> <i>Meer mogelijkheden om kennis in te brengen en zo bij te dragen aan kwaliteit</i> <i>Impuls voor innovatief denken</i> <i>Verbetering van het imago</i> <i>Kennisontwikkeling: van fouten kun je leren</i> <i>Samenwerken met betrouwbare partners die onder dezelfde voorwaarden werken</i>	Is het prettig om een bepaalde continuïteit te hebben door RGS? Heeft het bedrijf meer kennis ontwikkeld a.d.h.v. RGS? Hebben jullie tot nu toe het idee dat RGS-project kostenbesparend zijn? Verhoogd de samenwerking bij een RGS-project de kwaliteit van een project?
Begrippen om in het gesprek te gebruiken		
Beweegredenen	– Kosten besparend – Kwaliteitsverhoging	– Continuïteit – Meer kennis/ontwikkeling
Betrokken partijen	– Opdrachtgever – Opdrachtnemer	– Leveranciers – Klanten/bewoners
Wat valt onder RGS	– Bouwteam – Aannemingsovereenkomst – Meer jaren onderhoudsplan – Kwaliteitsniveau	– Prestatie-eisen – VGO-keurmerk – Start document – Vertrouwen/gelijkwaardigheid

Resultaatgericht samenwerken – bedrijven zonder een VGO keurmerk

Goedemiddag NAAM, bedankt dat u mij wilde ontvangen voor dit interview. Vandaag zal ik een aantal vragen stellen met betrekking tot resultaatgericht samenwerken. Ik hou deze interviews met diverse bedrijven, omdat ik erachter wil komen wat een bedrijf moet doen om mee te kunnen doen aan RGS projecten. Voordat we gaan beginnen, heeft u misschien nog vragen?

1	Wat is uw rol binnen de organisatie	In verband met RGS
2	Wat was voor het bedrijf een reden om te werken met RGS?	
3	Wat waren voor het bedrijf de eerste stappen die jullie hebben ondernomen bij het opstarten van RGS binnen het bedrijf?	
4	Merken jullie verschillen per opdrachtgever als het gaat om RGS projecten?	Wordt het altijd op maat gemaakt of is sommige informatie of opbouw herbruikbaar? Is er in het bedrijf een standaard bestand waar vanuit elke RGS-aanbesteding wordt gestart? Schrijft het bedrijf altijd eerst een plan van aanpak? Wordt er altijd een risicoanalyse gemaakt?
5	Jullie hebben als bedrijf geen VGO-keurmerk, hebben jullie hier bewust voor gekozen?	
6	Denken jullie dat het een nadeel is dat jullie het VOG-keurmerk niet hebben? Of merken jullie er eigenlijk niks van?	Denken jullie hierdoor aanvragen mis te lopen?
7	Merken jullie veel voordelen door RGS? Volgens de theorie zijn dat: <i>Continuïteit</i> <i>Tevreden klanten, bewoners en gebruikers</i> <i>Betere functionaliteit en kwaliteit</i> <i>Rendementsverbetering door lagere indirecte kosten</i> <i>Meer mogelijkheden om kennis in te brengen en zo bij te dragen aan kwaliteit</i> <i>Impuls voor innovatief denken</i> <i>Verbetering van het imago</i> <i>Kennisontwikkeling: van fouten kun je leren</i> <i>Samenwerken met betrouwbare partners die onder dezelfde voorwaarden werken</i>	Is het prettig om een bepaalde continuïteit te hebben door RGS? Heeft het bedrijf meer kennis ontwikkeld a.d.h.v. RGS? Hebben jullie tot nu toe het idee dat RGS-project kostenbesparend zijn? Verhoogd de samenwerking bij een RGS-project de kwaliteit van een project?

Begrippen om in het gesprek te gebruiken

Beweegredenen	– Kosten besparend – Kwaliteitsverhoging	– Continuïteit – Meer kennis/ontwikkeling
Betrokken partijen	– Opdrachtgever – Opdrachtnemer	– Leveranciers – Klanten/bewoners
Wat valt onder RGS	– Bouwteam – Aannemingsovereenkomst – Meer jaren onderhoudsplan – Kwaliteitsniveau	– Prestatie-eisen – VGO-keurmerk – Start document – Vertrouwen/gelijkwaardigheid

Bijlage VI – Uitwerking interview Van der Haar, Andre van der Kraan

De tekst in het witte vak is Sharon Brouwer en in het blauwe vak is Andre van der Kraan.

Goedemiddag, ik wil je in eerste instantie bedanken dat ik dit interview mag houden. Vandaag zal ik een aantal vragen stellen met betrekking tot resultaatgericht samenwerken, nou RGS gaan we het gewoon noemen dat is makkelijker om te zeggen. Ik doe dit bij diverse bedrijven, om erachter wat het bedrijf waar ik werk, HSH-schilderwerken, kan doen met RGS. En voordat ik wil beginnen heeft u misschien nog wat vragen? Nee?
We gaan starten
Mooi, als eerst zou ik graag kort een uitleg willen wat uw rol is binnen het bedrijf, op het gebied van het bedrijf en RGS
Nou in principe doe ik hier het grootste gedeelte van mijn tijd acquisitie voor het bedrijf. En daarnaast onderhoud ik alle keurmerken. KOMO, VGO-keur, VCA en dan hebben we nog een aantal BRL's en die onderhoud ik. En spring in op ja de gekste dingen hier in het bedrijf.
Ja wat nodig is dan euh..
Ja wat nodig is dat moet gebeuren, maar de hoofdtaak is acquisitie.
Oké, nou we hebben het er net wel al een beetje kort over gehad al, maar wat was de voornaamste reden van het bedrijf om aan RGS te beginnen?
Ja naja, dat vertelde ik hiervoor al een beetje. Toen het VGO-keur werd opengebroken en bereikbaar was voor meerdere disciplines zoals dakdekkers, installateurs en gevelrenovatie bedrijven. Wilde van der Haar de eerste in Nederland zijn die het VGO-keur had op het onderdeel gevel.
En dat is gelukt!
En dat is inderdaad gelukt.
Helemaal goed. En wat waren een beetje de eerste stappen binnen het bedrijf. Die jullie hebben genomen om hier tot het VGO keur te komen?
Ja naja goed waar je mee begint. Is om te kijken met ja goed, kunnen wij ons eerst eens aanmelden als aspirant lid. Dat mag je twee jaar zijn. Binnen de twee jaar moet je op voor de audit.
Oké en dat is dan voor dat VGO keurmerk?
Ja. En de audit worden afgenomen door de KIWA.
Oké.
Dus zo zijn we gestart. Om te kunnen voldoen om alle bewijslast en.. te kunnen verzamelen om die audit goed door te komen.
Oké, want het bedrijf heeft dan ook echt. Bijvoorbeeld bepaalde expertises naar binnen moeten halen om.. of om echt te voldoen aan...
Nou goed ik kwam uit een bedrijf die het VGO keur al had. En heb van de Haar geholpen om dat klaar te stomen. Maar goed dat betekend wel dat als je de uitvraag niet krijgt. En dus dat de klant jou...
Ja de klant moet wel erkennen dat je het kan.
Ja goed, nou je moet namelijk een drie tal project dossiers tonen aan de auditeur.
Ah oké.
Om echt... die geheel RGS ingericht zijn, dus die met een aantal scenario's, prestatie-eisen, netto contante waarde berekeningen. En dat soort dingen, maar dan moet de opdrachtgever wel naar jou de uitvraag doen zodat jij die projecten op die manier uit kan voeren.
Dus zijn jullie dan ook echt naar opdrachtgevers gegaan om te kijken van... om te zeggen van he wij willen dat graag.. mogen wij een project bij jullie doen?
Ja ja, wij zijn naar een twee of drietal opdrachtgevers gegaan. Om te vragen van euh.. wij

zitten in de tweede lijn he als ketenpartner. Dus de aanvraag komt altijd bij een Vastgoedonderhoud bedrijf terecht en daar zijn we wel naar hele goeie relaties naartoe gegaan van zou je die aanvraag bij ons op die manier neer willen leggen.
Ja, oké.
Zodat wij in die materie kunnen groeien. En dat ging goed.
Oké, dus principe is het zo dat als er een groot bedrijfspand.. die willen.. ik zeg maar even wat onderhoud uitvoeren. Dan gaan zij naar een vastgoedonderhoudsbedrijf en die komen weer bij jullie terecht.
Die komen dan weer bij ons voor het metsel en voegwerk.
Ja oké op die manier. Het is dus niet dat je als bedrijf meerdere facetten moet kunnen om ook mee te kunnen doen?
Nou het kwam eigenlijk voort uit het volgende dat. Jaren terug kregen wij steeds rechtstreeks de aanvragen via woningcorporaties, maar dat zie je heel erg verschuiven. He dus de coöperaties waar wij nog rechtstreeks voor werken. Dat zijn er niet veel meer. Gaat nu veel meer via de vastgoedonderhoudsbedrijven.
Ja oké, dus dat is inderdaad want wij werken ook voor echt wel voor bedrijven gelijk of voor een VvE bijvoorbeeld. En die besteed al het andere dan weer uit. Maar zouden dus eigenlijk kunnen neerleggen bij een vastgoedbedrijf en die komen dan weer bij ons terecht.
En die kiest ons uit als naja.. ketenpartner. En geeft ons dan ook de kans om die projecten dan volledig RGS te benaderen. He dus wij starten dan ook met een Nul meting. En vanuit daaruit gaan wij den scenario's maken. En wij proberen dan, want onze cyclus ligt natuurlijk anders. Als we het over schilderwerk gaan hebben dan zit je op een cyclus van 7, 8 misschien 9 jaar. En met gevelwerk proberen wij dan aan te sluiten in de cyclussen van het vastgoedonderhoudsbedrijf. Zodat we maar één keer in de zoveel tijd voor het onderhoud hoeven te komen.
Maar vragen jullie dan ook echt naar hun onderhoud scenario's? en aan de hand daarvan passen jullie die van jullie aan?
Ja Ja.
En dan wordt er eerst een inspectie gedaan?
Ja soms wel, soms gezamenlijk en soms niet. Dat we zeggen van nou oké op die dag gaan we starten met een 0 meting. Laten we allemaal verzamelen op die dag voor dat project of pand. Of noem het op. En daarna gaat iedereen zijn eigen gang wel.
Ja oké dan gaat iedereen gewoon kijken van hoe gaan we dat aanpakken en dan later komt het weer bij elkaar in één...
En wat wij dan ook uitvragen aan het bedrijf is van wat de strategie is van het pand.
Ja, waar wilt het heen en?
Waar wil het heen, hangt er een label aan, wat is de exploitatie periode ? wat willen ze gaan rekenen?
Ja, want het is volgens mij wel echt van belang dat je als organisatie echt mee denkt, want als jullie bijvoorbeeld zouden zeggen van het is van belang om labelverbetering toe te passen dan zouden jullie dat ook adviseren? Of denken jullie niet echt tot zover mee?
Het wordt wel eens aangehaald van joh is het niet slim om die investering te doen om tegen een geringe investering dat mee te pakken, maar in principe houden we ons aan de strategie van de opdrachtgever.
Ja oké, en merken jullie dan ook wel echt verschil tussen elke opdrachtgever? Of is er wel een bepaalde lijn die jullie aanhouden bij een z'n RGS project?
Daarbij bedoel je de uitvraag van de opdrachtgever?
Nou zeg maar euh.. nou u liet net een map zien met een aantal onderdelen. Merk je dat je echt altijd dezelfde onderdelen kan gebruiken, maar dan voor een ander project gewoon? Of is het

echt best wel een verschil om met wat ze willen en ...
Nee elk project staat op zich. En elk project heeft ook zijn eigen uitvraag. Ik zal geen naam noemen. Maar er is bijvoorbeeld een coöperatie.. wacht ik ga het anders uit leggen.
Ja
Normaliter is het zo dat wij een aantal scenario's maken. En bij elk scenario hangt een levensduur verwachting en daar stemmen we ook de prestatie-eisen op vast. Dat wordt verzameld door het vastgoed bedrijf, die gaat met het totaal pakket naar de opdrachtgever toe en daar wordt bepaald van wat gaan we doen en wat komt het beste uit? Nou is er ook een coöperatie die zegt van nee, ik draai het om. Ik geef nu prestatie-eisen uit en alle scenario's moeten daar aan voldoen. Dat is andersom werken.
Dat is andersom, ja oké.
Het gevolg daarvan is. Dat ze de prestaties de lat zo hoog leggen. Dat daar best pittige scenario's uit komen.
Waardoor ook hoge prijzen en dan..
Vervolgens gaat zoals het onderhoudsbedrijf met dat pakket naar de coöperatie toe en dan. Ja maar dit is veel te duur. Dat geld is niet gereserveerd.
Nee klopt dus...
Dus wat je dan ziet is dat woningcorporatie in RGS... maar goed dat is één groot leerproces dat een coöperatie in RGS heel vaak op budgetten gaan sturen en dat er eigenlijk dan toch niet het scenario uit komt waarvan je denkt weetje.
Ja als je net meer geld had gehad dan ja...
Ja weetje.. daarom dat ik altijd zeg tegen coöperaties probeer een jaar vooruit te werken. Oftewel doe je uitvragen RGS is 2018 voor de projecten in 2019. Want dan kun je uiteindelijk met het uitgekozen scenario je begroting vullen. Dat is eigenlijk veel beter. Maar dat betekend wel voor een coöperatie dat je een inhaalslag van een jaar moet maken. Ja dat is ok een klus.
Ja goed dat moeten natuurlijk ook maar willen en...
Maar dat zou het aller mooiste zijn.
Nou ik heb hier de vraag staan. Jullie hebben voor een VGO-keurmerk gekozen en waarom? Euhm.. ja ik weet niet zo goed. Er zijn namelijk wel bedrijven die zeggen dat ze RGS doen, maar die hebben geen VGO merk. Denk jij dat het echt van belang is dat je dat VGO keurmerk te hebben... of zeg je van het kan ook zonder?
Euh... je ziet steeds meer vragen uit komen.. of selecties ontstaan waarin een eis is dat je het VGO-keurmerk hebt of dat je op z'n minst aspirant lid bent en ermee bezig bent. Euhm.. een heel mooi voorbeeld is de gemeente Groningen geweest. Zij gingen alles RGS wegzetten en daar kon je je voor aanmelden, als je minimaal aspirant lid was. Dus er brak in de vastgoedwereld in Groningen paniek uit want iedereen wilde opeens aspirant lid worden.
Ja
Nou of dat de goeie manier is weet ik niet maar..
Nee klopt want dan, moeten ze natuurlijk wel echt voldoen. En niet dat vanwege de drukte allemaal maar afgegeven wordt.
Wat wij zagen is dat de vaste klanten waar wij voor werken, dus Vastgoedonderhoud bedrijven, veelal wel VGO gecertificeerd waren en dat wij het al aanzagen komen dat zij hun keten op de tijd ook met VGO gecertificeerde bedrijven wilde vullen. Dus wij wilde dat voor zijn. Dus hebben we gezegd van we gaan ervoor we gaan hem halen.
Ja want er zijn niet extreme investeringen moeten doen of.. jullie hebben gewoon echt.. jullie zelf moeten ontwikkelen om te voldoen en niet perse dat het bedrijf na echt inderdaad geld in heeft moeten stoppen om...
Het kost uiteraard tijd en het kost energie... maar we zijn nu 4 jaar verder en het heeft ook zijn vruchten afgeworpen.

Ja precies je verdient het een soort van wel weer terug, de tijd.
Ja als je nu een 75% van je omzet in RGS projecten draait ja dat is hoog, dat is veel.
Ja zeker. Ja want merken jullie ook echt wel veel voordelen? Ja want wat je zegt 75% is RGS. Want het geeft natuurlijk wel wat meer vastigheid voor het bedrijf. Als je een onderhoud scenario dat je het bewijzen van de komende 10 jaar dan ook zelf mag uitvoeren.
Klopt
Dus merken jullie daar dan ook echt de voordelen van?
Nou hier ligt bijvoorbeeld een map voor je waar wij de twee cyclus hebben uitgevoerd.
Oké
En ik roep altijd van wat is het aller belangrijkste voor je bedrijf. En of dat nou een vastgoed onderhoudsbedrijf of een gevelrenovatie bedrijf. Continuïteit. Dat is het aller belangrijkste
Ja. En dat is wel verhoogt nu?
Ja! We hebben een data bankje vastgelegd. Daar zitten al onze RGS projecten in. Waarin wij alle startkeuringen, tussentijdse keuringen die we moeten doen en de eind keuring. Dus wij weten nu eigenlijk al wanneer wij de twee cyclus terug komen.
Ja, dus jullie weten eigenlijk al wat jullie de komende jaren aan werk hebben
Ja naja. Niks is zeker.
Nee klopt
Het zou zomaar kunnen dat bij een complex de strategie veranderd
Ja maar principe als alles goed loopt
Als alles goed loopt en volgens planning loopt weten wij nu voor over 10 jaar wat de te verwachte omzet is.
Ja precies
En dat is voor een bedrijf natuurlijk goud waard.
Ja zeker! Ja dan kan er natuurlijk altijd iets tussenuit vallen of.. iets dergelijks.
Dat gebeurt ook..
Maar merken jullie dan ook dat echt jullie kennis groter is geworden omdat jullie echt samenwerken met andere bedrijven?
Tuurlijk wij pikken ontzettend veel kennis daarbij op, maar we worden ook gezien als een gelijkwaardige partner, omdat je het keurmerk hebt en het is een stuk leuker werk.
Ah oké. En als je kijkt naar de bewoners en naar de coöperaties zelf merk je dan ook dat zij een stuk meer tevreden zijn als ze op z'n manier een project doen dan bij een aanbesteding of misschien zeg je van daar hebben we niet zo naar gekeken?
Nou er zijn best wel heel wat publicaties en onderzoeken naar geweest van joh wat levert het nou op. En gaat de kwaliteit naar boven en gaan de kosten bij de opdrachtgever naar beneden?
Ja klopt. En wij hebben hier zelf intern een onderzoek gedaan, maar dat heb ik ook bij mijn vorige bedrijf gedaan. Bij Talen. Dat hoe renderen die projecten nou. Nou als je ze allemaal op een hoop gooit. Rendeert het beter dan bij een aanbesteding.
Dat is in ieder geval goed om te horen.
Dus ja. Je krijgt de kans om een stuk kwaliteit te maken en om een goed stuk werk te begeleiden. Ik vind ook dat de sfeer op het project anders. Je bent niet een onderaannemer meer maar euh.
Ja ze hebben misschien wat meer aandacht voor je dan voorheen.
Het samenwerken is leuker om te doen
Want gaan de opdrachtgevers dan ook echt minder controleren wat je doet?
Ja
Ze gaan er waarschijnlijk meer vanuit van nou dit is wat wij hebben afgesproken dus dat gaan ze ook doen. Of gaan ze echt nog euh..
Ja, ik loop zelf op een project nu in Holendrecht in Amsterdam dat is eind volgende week klaar.

Dan hebben we er een jaar gelopen. Dat is 1300m2 gevelwerk. En ik denk dat de opzichter in het jaar 4x is geweest. Dus inderdaad je ziet ze minder.
Ja inderdaad ze komen af en toe langs want ja ik bedoel ze moeten natuurlijk wel, maar het is niet meer zo van erop zitten van doen ze het goed.
Nou de coöperaties zeggen eigenlijk van luister dit zijn de prestatie-eisen wat bij de desbetreffende scenario horen. Dat hebben we afgesproken en ik krijg straks een oplever keuring en dan wordt het gecheckt.
Ja en als het niet voldoet dan..
Ja en rapporteer maar
Oké, dat is wel prettig denk ik. Het is niet meer zo van ik moet uitvoeren en ik wordt constant gecontroleerd. Dat lijkt me wel..
Dat komt steeds minder voor. He echt een hele traditionele coöperatie wel, maar het komt steeds minder voor. He dus de verantwoordelijkheid wordt echt bij de uitvoerende partij neergelegd. Maar goed dan moet je natuurlijk ook wel aan voldoen.
Klopt ja
Dus het vraagt van het bedrijf ook wel wat.
Ja want het VGO keurmerk moet om de zoveel jaar opnieuw gekeurd worden neem ik aan.
Nou het VGO certificaat is 3 jaar geldig. en dan komt er een her certificatie om weer te proberen hem weer 3 jaar te verlengen.
En die...dat wordt door de KIWA gedaan gaf je aan.
KIWA auditeert ja.
Maar wordt er dan ook bijvoorbeeld door onderhoud NL nieuwe ontwikkelingen uitgegeven of doet de KIWA dat of moet je dat zelf een beetje ontdekken?
Nou dat... je hebt een stichting VGO, maar dat valt onder OnderhoudNL. Gister is er toevallig een bijeenkomst geweest een VGO dag. En onderhoud NL ondersteunt alle VGO gecertificeerde bedrijven door ondersteunende publicaties.. ik vertelde jou al net dat er nog een aantal witte vlekken zijn van plekken waar RGS veel meer bekend moet worden. En daar zetten ze ook wel promotiemateriaal voor in. Dus we worden wel ondersteunt vanuit OnderhoudNL. Maar je ziet de vlek steeds groter worden.
Nou dat is mooi. Nou dit waren eigenlijk een beetje mijn vragen. Ik denk dat ik wel veel bruikbare informatie heb gehad. Ik had wel nog even misschien wel een beetje een brutale vraag.
Vraag maar!
Toevallig misschien voor mij nog een bepaald voorbeeld van RGS.. mag bijvoorbeeld zondernamen en gedoe.. bijvoorbeeld een bepaald standaard formulieren die jullie gebruiken van je zou kunnen krijgen?
Die zijn er.. die zijn er volop. Ik heb je eerder verteld dat ik ook bedrijven begeleid met het keurmerk dus als ik de formulieren niet had dan zou het niet goed zijn.
Dat klopt ja.
Dat mag! Geen probleem.
Oké dat zou top zijn.
Als jij een e-mail adres voor mij. Oh dat heb ik volgens mij.
Ja klopt ja.
Dan kan ik een aantal maatgevende documenten mailen die je eigenlijk nodig hebt om z'n dossier te vullen.
Ja als dat zou kunnen.
He dan heb ik het over een raamovereenkomst, een scenario lay-out. Netto contante waarde berekeningen. Prestatie-eisen. Die heb je nog niet?
Nou ik heb wel het e.e.a. in de leidraad gezien maar het is niet... ja ik ben gewoon benieuwd

naar wat andere bedrijven of zij dan ook echt die gebruiken of dat ze dan hun eigen hebben gemaakt. Dus vandaar dat ik het vraag.
Nou de bijlages in de leidraad. Sommige worden nog steeds gebruikt, maar daar zijn ook weer nieuwe ontwikkelingen van. En allemaal wat knapper en mooier opgemaakt.
Ja oké.
Maar die kan ik je mailen hoor! Daar is niks geheim aan.
Nee ja dat was eigenlijk mijn vragen. Ik weet niet of je zelf nog iets had zo van dat wil ik nog heel graag vertellen of...
Nee ik wens je heel veel succes
Nou dankjewel, dat gaat vast wel goedkomen. Dan sluit ik hem af!

Interview lijst met codering:

Coderen

	Goedemiddag, ik wil je in eerste instantie bedanken dat ik dit interview mag houden. Vandaag zal ik een aantal vragen stellen met betrekking tot resultaatgericht samenwerken, nou RGS gaan we het gewoon noemen dat is makkelijker om te zeggen. Ik doe dit bij diverse bedrijven, om erachter wat het bedrijf waar ik werk, HSH schilderwerken, kan doen met RGS. En voordat ik wil beginnen heeft u misschien nog wat vragen? Nee?
	We gaan starten
	Mooi, als eerst zou ik graag kort een uitleg willen wat uw rol is binnen het bedrijf, op het gebied van het bedrijf en RGS
	Nou in principe doe ik hier het grootste gedeelte van mijn tijd acquisitie voor het bedrijf. En daarnaast onderhoud ik alle keurmerken. KOMO, VGO keur, VCA en dan hebben we nog een aantal BRL's en die onderhoud ik. En spring in op ja de gekste dingen hier in het bedrijf.
	Ja wat nodig is dan euh...
	Ja wat nodig is dat moet gebeuren, maar de hoofdtak is acquisitie.
	Oké, nou we hebben het er net wel al een beetje kort over gehad al, maar wat was de voornaamste reden van het bedrijf om aan RGS te beginnen?
	Ja naja, dat vertelde ik hiervoor al een beetje. Toen het VGO keur werd opengebroken en bereikbaar was voor meerdere disciplines zoals dakdekkers, installateurs en gevelrenovatie bedrijven. Wilde van der Haar de eerste in Nederland zijn die het VGO keur had op het onderdeel gevel. 1.1 Reden RGS, 1.2 Reden VGO-keurmerk
	En dat is gelukt!
	En dat is inderdaad gelukt.
	Helemaal goed. En wat waren een beetje de eerste stappen binnen het bedrijf. Die jullie hebben genomen om hier tot het VGO keur te komen?
	Ja naja goed waar je mee begint. Is om te kijken met ja goed, kunnen wij ons eerst eens aanmelden als aspirant lid. Dat mag je twee jaar zijn. Binnen de twee jaar moet je op voor de audit. Verandering voor RGS
	Oké en dat is dan voor dat VGO-keurmerk?
	Ja. En de audit worden afgenomen door de KIWA.
	Oké.
	Dus zo zijn we gestart. Om te kunnen voldoen om alle bewijslast en... te kunnen verzamelen om die audit goed door te komen.
	Oké, want het bedrijf heeft dan ook echt. Bijvoorbeeld bepaalde expertises naar binnen moeten halen om... of om echt te voldoen aan...
	Nou goed ik kwam uit een bedrijf die het VGO keur al had. En heb van de Haar geholpen om dat

	klaar te stomen. Maar goed dat betekend wel dat als je de uitvraag niet krijgt. En dus dat de klant jou... 1.3 Verandering voor RGS.
	Ja de klant moet wel erkennen dat je het kan.
	Ja goed, nou je moet namelijk een drie tal project dossiers tonen aan de auditeur. Verandering voor RGS.
	Ah oké.
	Om echt... die geheel RGS ingericht zijn, dus die met een aantal scenario's, prestatie-eisen, netto contante waarde berekeningen. En dat soort dingen, maar dan moet de opdrachtgever wel naar jou de uitvraag doen zodat jij die projecten op die manier uit kan voeren. 1.4 Verandering voor RGS.
	Dus zijn jullie dan ook echt naar opdrachtgevers gegaan om te kijken van... om te zeggen van he wij willen dat graag.. mogen wij een project bij jullie doen?
	Ja ja, wij zijn naar een twee of drie tal opdrachtgevers gegaan. Om te vragen van eeuuh.. wij zitten in de tweede lijn he als ketenpartner. Dus de aanvraag komt altijd bij een Vastgoedonderhoud bedrijf terecht en daar zijn we wel naar hele goeie relaties naartoe gegaan van zou je die aanvraag bij ons op die manier neer willen leggen.
	Ja, oké.
	Zodat wij in die materie kunnen groeien. En dat ging goed.
	Oké, dus principe is het zo dat als er een groot bedrijfspand.. die willen.. ik zeg maar even wat onderhoud uitvoeren. Dan gaan zij naar een vastgoedonderhoudsbedrijf en die komen weer bij jullie terecht.
	Die komen dan weer bij ons voor het metsel en voegwerk.
	Ja oké op die manier. Het is dus niet dat je als bedrijf meerdere facetten moet kunnen om ook mee te kunnen doen?
	Nou het kwam eigenlijk voort uit het volgende dat. Jaren terug kregen wij steeds rechtstreeks de aanvragen via woningcorporaties, maar dat zie je heel erg verschuiven. He dus de coöperaties waar wij nog rechtstreeks voor werken. Dat zijn er niet veel meer. Gaat nu veel meer via de vastgoedonderhoudsbedrijven. 1.5 Opdrachtgevers RGS
	Ja oké, dus dat is inderdaad want wij werken ook voor echt wel voor bedrijven gelijk of voor een VvE bijvoorbeeld. En die besteed al het andere dan weer uit. Maar zouden dus eigenlijk kunnen neerleggen bij een vastgoedbedrijf en die komen dan weer bij ons terecht.
	En die kiest ons uit als naja.. ketenpartner. En geeft ons dan ook de kans om die projecten dan volledig RGS te benaderen. He dus wij starten dan ook met een Nul meting. En vanuit daaruit gaan wij den scenario's maken. En wij proberen dan, want onze cyclus ligt natuurlijk anders. Als we het over schilderwerk gaan hebben dan zit je op een cyclus van 7, 8 misschien 9 jaar. En met gevelwerk proberen wij dan aan te sluiten in de cyclussen van het vastgoedonderhoudsbedrijf. Zodat we maar één keer in de zoveel tijd voor het onderhoud hoeven te komen. 1.6 Aanpak RGS
	Maar vragen jullie dan ook echt naar hun onderhoud scenario's? en aan de hand daarvan passen jullie die van jullie aan?
	Ja Ja.
	En dan wordt er eerst een inspectie gedaan?
	Ja soms wel, soms gezamenlijk en soms niet. Dat we zeggen van nou oké op die dag gaan we starten met een 0 meting. Laten we allemaal verzamelen op die dag voor dat project of pand. Of noem het op. En daarna gaat iedereen zijn eigen gang wel. 1.7 Aanpak RGS.
	Ja oké dan gaat iedereen gewoon kijken van hoe gaan we dat aanpakken en dan later komt het weer bij elkaar in één...
	En wat wij dan ook uitvragen aan het bedrijf is van wat de strategie is van het pand.
	Ja, waar wilt het heen en?

	Waar wil het heen, hangt er een label aan, wat is de exploitatie periode ? wat willen ze gaan rekenen? 1.8 Aanpak RGS.
	Ja, want het is volgens mij wel echt van belang dat je als organisatie echt mee denkt, want als jullie bijvoorbeeld zouden zeggen van het is van belang om labelverbetering toe te passen dan zouden jullie dat ook adviseren? Of denken jullie niet echt tot zover mee?
	Het wordt wel eens aangehaald van joh is het niet slim om die investering te doen om tegen een geringe investering dat mee te pakken, maar in principe houden we ons aan de strategie van de opdrachtgever. 1.9 Aanpak RGS.
	Ja oké, en merken jullie dan ook wel echt verschil tussen elke opdrachtgever? Of is er wel een bepaalde lijn die jullie aanhouden bij een z'n RGS project?
	Daarbij bedoel je de uitvraag van de opdrachtgever?
	Nou zeg maar euh... nou u liet net een map zien met een aantal onderdelen. Merk je dat je echt altijd dezelfde onderdelen kan gebruiken, maar dan voor een ander project gewoon? Of is het echt best wel een verschil om met wat ze willen en ...
	Nee elk project staat op zich. En elk project heeft ook zijn eigen uitvraag. Ik zal geen naam noemen. Maar er is bijvoorbeeld een coöperatie... wacht ik ga het anders uit leggen.
	Ja
	Normaliter is het zo dat wij een aantal scenario's maken. En bij elk scenario hangt een levensduur verwachting en daar stemmen we ook de prestatie-eisen op vast. Dat wordt verzameld door het vastgoed bedrijf, die gaat met het totaal pakket naar de opdrachtgever toe en daar wordt bepaald van wat gaan we doen en wat komt het beste uit? Nou is er ook een coöperatie die zegt van nee, ik draai het om. Ik geef nu prestatie-eisen uit en alle scenario's moeten daar aan voldoen. Dat is andersom werken. 1.10 Aanpak opdrachtgevers.
	Dat is andersom, ja oké.
	Het gevolg daarvan is. Dat ze de prestaties de lat zo hoog leggen. Dat daar best pittige scenario's uit komen.
	Waardoor ook hoge prijzen en dan...
	Vervolgens gaat zoals het onderhoudsbedrijf met dat pakket naar de coöperatie toe en dan. Ja maar dit is veel te duur. Dat geld is niet gereserveerd.
	Nee klopt dus...
	Dus wat je dan ziet is dat woningcorporatie in RGS... maar goed dat is één groot leerproces dat een coöperatie in RGS heel vaak op budgetten gaan sturen en dat er eigenlijk dan toch niet het scenario uit komt waarvan je denkt weetje.
	Ja als je net meer geld had gehad dan ja...
	Ja weetje.. daarom dat ik altijd zeg tegen coöperaties probeer een jaar vooruit te werken. Oftewel doe je uitvragen RGS is 2018 voor de projecten in 2019. Want dan kun je uiteindelijk met het uitgekozen scenario je begroting vullen. Dat is eigenlijk veel beter. Maar dat betekend wel voor een coöperatie dat je een inhaalslag van een jaar moet maken. Ja dat is ok een klus.
	Ja goed dat moeten natuurlijk ook maar willen en...
	Maar dat zou het aller mooiste zijn.
	Nou ik heb hier de vraag staan. Jullie hebben voor een VGO keurmerk gekozen en waarom? Euhm... ja ik weet niet zo goed. Er zijn namelijk wel bedrijven die zeggen dat ze RGS doen, maar die hebben geen VGO merk. Denk jij dat het echt van belang is dat je dat VGO keurmerk te hebben... of zeg je van het kan ook zonder?
	Euh... je ziet steeds meer vragen uit komen.. of selecties ontstaan waarin een eis is dat je het VGO-keurmerk hebt of dat je op z'n minst aspirant lid bent en ermee bezig bent. 1.11 Reden VGO-keurmerk Euhm... een heel mooi voorbeeld is de gemeente Groningen geweest. Zij gingen alles RGS wegzetten en daar kon je je voor aanmelden, als je minimaal aspirant lid was. Dus er brak in de vastgoedwereld in Groningen paniek uit want iedereen wilde opeens aspirant lid

	worden.
	Ja
	Nou of dat de goeie manier is weet ik niet maar..
	Nee klopt want dan, moeten ze natuurlijk wel echt voldoen. En niet dat vanwege de drukte allemaal maar afgegeven wordt.
	Wat wij zagen is dat de vaste klanten waar wij voor werken, dus Vastgoedonderhoud bedrijven, veelal wel VGO gecertificeerd waren en dat wij het al aanzagen komen dat zij hun keten op de tijd ook met VGO gecertificeerde bedrijven wilde vullen. Dus wij wilde dat voor zijn. Dus hebben we gezegd van we gaan ervoor we gaan hem halen. 1.12 Reden VGO-keurmerk
	Ja want er zijn niet extreme investeringen moeten doen of.. jullie hebben gewoon echt.. jullie zelf moeten ontwikkelen om te voldoen en niet perse dat het bedrijf na echt inderdaad geld in heeft moeten stoppen om...
	Het kost uiteraard tijd en het kost energie... maar we zijn nu 4 jaar verder en het heeft ook zijn vruchten afgeworpen. 1.12 Consequenties VGO-keurmerk
	Ja precies je verdient het een soort van wel weer terug, de tijd.
	Ja als je nu een 75% van je omzet in RGS projecten draait ja dat is hoog, dat is veel. 1.14 Voordelen VGO-keurmerk
	Ja zeker. Ja want merken jullie ook echt wel veel voordelen? Ja want wat je zegt 75% is RGS. Want het geeft natuurlijk wel wat meer vastigheid voor het bedrijf. Als je een onderhoud scenario dat je het bewijzen van de komende 10 jaar dan ook zelf mag uitvoeren.
	Klopt
	Dus merken jullie daar dan ook echt de voordelen van?
	Nou hier ligt bijvoorbeeld een map voor je waar wij de twee cyclus hebben uitgevoerd.
	Oké
	En ik roep altijd van wat is het aller belangrijkste voor je bedrijf. En of dat nou een vastgoed onderhoudsbedrijf of een gevelrenovatie bedrijf. Continuïteit. Dat is het aller belangrijkste 1.15 Voordelen RGS
	Ja. En dat is wel verhoogt nu?
	Ja! We hebben een data bankje vastgelegd. Daar zitten al onze RGS projecten in. Waarin wij alle startkeuringen, tussentijdse keuringen die we moeten doen en de eind keuring. Dus wij weten nu eigenlijk al wanneer wij de twee cyclus terug komen. 1.16 Voordelen RGS
	Ja, dus jullie weten eigenlijk al wat jullie de komende jaren aan werk hebben
	Ja naja. Niks is zeker.
	Nee klopt
	Het zou zomaar kunnen dat bij een complex de strategie veranderd
	Ja maar principe als alles goed loopt
	Als alles goed loopt en volgens planning loopt weten wij nu voor over 10 jaar wat de te verwachte omzet is.
	Ja precies
	En dat is voor een bedrijf natuurlijk goud waard.
	Ja zeker! Ja dan kan er natuurlijk altijd iets tussenuit vallen of.. iets dergelijks.
	Dat gebeurt ook..
	Maar merken jullie dan ook dat echt jullie kennis groter is geworden omdat jullie echt samenwerken met andere bedrijven?
	Tuurlijk wij pikken ontzettend veel kennis daarbij op, maar we worden ook gezien als een gelijkwaardige partner, omdat je het keurmerk hebt en het is een stuk leuker werk. 1.17 voordelen RGS.
	Ah oké. En als je kijkt naar de bewoners en naar de coöperaties zelf merk je dan ook dat zij een stuk meer tevreden zijn als ze op z'n manier een project doen dan bij een aanbesteding of

	misschien zeg je van daar hebben we niet zo naar gekeken?
	Nou er zijn best wel heel wat publicaties en onderzoeken naar geweest van joh wat levert het nou op. En gaat de kwaliteit naar boven en gaan de kosten bij de opdrachtgever naar beneden? Ja klopt. En wij hebben hier zelf intern een onderzoek gedaan, maar dat heb ik ook bij mijn vorige bedrijf gedaan. Bij Talen. Dat hoe renderen die projecten nou. Nou als je ze allemaal op een hoop gooit. Rendeert het beter dan bij een aanbesteding.
	Dat is in ieder geval goed om te horen.
	Dus ja. Je krijgt de kans om een stuk kwaliteit te maken en om een goed stuk werk te begeleiden. Ik vind ook dat de sfeer op het project anders. Je bent niet een onderaannemer meer maar euh.
	Ja ze hebben misschien wat meer aandacht voor je dan voorheen.
	Het samenwerken is leuker om te doen 1.18 Voordelen RGS.
	Want gaan de opdrachtgevers dan ook echt minder controleren wat je doet?
	Ja
	Ze gaan er waarschijnlijk meer vanuit van nou dit is wat wij hebben afgesproken dus dat gaan ze ook doen. Of gaan ze echt nog euh.
	Ja, ik loop zelf op een project nu in Holendrecht in Amsterdam dat is eind volgende week klaar. Dan hebben we er een jaar gelopen. Dat is 1300m2 gevelwerk. En ik denk dat de opzichter in het jaar 4x is geweest. Dus inderdaad je ziet ze minder.
	Ja inderdaad ze komen af en toe langs want ja ik bedoel ze moeten natuurlijk wel, maar het is niet meer zo van erop zitten van doen ze het goed.
	Nou de coöperaties zeggen eigenlijk van luister dit zijn de prestatie-eisen wat bij de desbetreffende scenario horen. Dat hebben we afgesproken en ik krijg straks een oplever keuring en dan wordt het gecheckt. 1.19 Voorwaarden RGS.
	Ja en als het niet voldoet dan.
	Ja en rapporteer maar
	Oké, dat is wel prettig denk ik. Het is niet meer zo van ik moet uitvoeren en ik wordt constant gecontroleerd. Dat lijkt me wel.
	Dat komt steeds minder voor. He echt een hele traditionele coöperatie wel, maar het komt steeds minder voor. He dus de verantwoordelijkheid wordt echt bij de uitvoerende partij neergelegd. Maar goed dan moet je natuurlijk ook wel aan voldoen. 1.20 Voorwaarden RGS
	Klopt ja
	Dus het vraagt van het bedrijf ook wel wat.
	Ja want het VGO keurmerk moet om de zoveel jaar opnieuw gekeurd worden neem ik aan.
	Nou het VGO certificaat is 3 jaar geldig. en dan komt er een her certificatie om weer te proberen hem weer 3 jaar te verlengen. 1.21 Tijdsduur VGO-Keurmerk
	En die...dat wordt door de KIWA gedaan gaf je aan.
	KIWA auditeert ja.
	Maar wordt er dan ook bijvoorbeeld door onderhoud NL nieuwe ontwikkelingen uitgegeven of doet de KIWA dat of moet je dat zelf een beetje ontdekken?
	Nou dat... je hebt een stichting VGO, maar dat valt onder OnderhoudNL. Gister is er toevallig een bijeenkomst geweest een VGO dag. En onderhoud NL ondersteunt alle VGO gecertificeerde bedrijven door ondersteunende publicaties.. ik vertelde jou al net dat er nog een aantal witte vlekken zijn van plekken waar RGS veel meer bekend moet worden. En daar zetten ze ook wel promotiemateriaal voor in. Dus we worden wel ondersteunt vanuit OnderhoudNL. Maar je ziet de vlek steeds groter worden.
	Nou dat is mooi. Nou dit waren eigenlijk een beetje mijn vragen. Ik denk dat ik wel veel bruikbare informatie heb gehad. Ik had wel nog even misschien wel een beetje een brutale vraag.

	Vraag maar!
	Toevallig misschien voor mij nog een bepaald voorbeeld van RGS.. mag bijvoorbeeld ondernamen en gedoe.. bijvoorbeeld een bepaald standaard formulieren die jullie gebruiken van je zou kunnen krijgen?
	Die zijn er.. die zijn er volop. Ik heb je eerder verteld dat ik ook bedrijven begeleid met het keurmerk dus als ik de formulieren niet had dan zou het niet goed zijn.
	Dat klopt ja.
	Dat mag! Geen probleem.
	Oké dat zou top zijn.
	Als jij een e-mail adres voor mij. Oh dat heb ik volgens mij.
	Ja klopt ja.
	Dan kan ik een aantal maatgevende documenten mailen die je eigenlijk nodig hebt om z'n dossier te vullen.
	Ja als dat zou kunnen.
	He dan heb ik het over een raamovereenkomst, een scenario lay-out. Netto contante waarde berekeningen. Prestatie-eisen. Die heb je nog niet?
	Nou ik heb wel het e.e.a. in de leidraad gezien maar het is niet... ja ik ben gewoon benieuwd naar wat andere bedrijven of zij dan ook echt die gebruiken of dat ze dan hun eigen hebben gemaakt. Dus vandaar dat ik het vraag.
	Nou de bijlages in de leidraad. Sommige worden nog steeds gebruikt, maar daar zijn ook weer nieuwe ontwikkelingen van. En allemaal wat knapper en mooier opgemaakt. 1.22 Documenten RGS
	Ja oké.
	Maar die kan ik je mailen hoor! Daar is niks geheims aan.
	Nee ja dat was eigenlijk mijn vragen. Ik weet niet of je zelf nog iets had zo van dat wil ik nog heel graag vertellen of...
	Nee ik wens je heel veel succes
	Nou dankjewel, dat gaat vast wel goedkomen. Dan sluit ik hem af!

Bijlage VII – Uitwerking interview Hoftijzer B.V., Toon Jansen

De tekst in het witte vak is Sharon Brouwer en in het groene vlak is Toon Jansen.

	Goedemiddag, als eerst wil ik u bedanken dat u mij wilde ontvangen voor dit interview. Vandaag zal ik een aantal vragen stellen met betrekking tot resultaatgericht samenwerken. Ik hou deze interviews met diverse bedrijven, omdat ik erachter wil komen wat een bedrijf moet doen om mee te kunnen doen aan RGS. Voordat we gaan beginnen, heeft u misschien nog vragen?
	Nog niet
	Dan gaan we beginnen. Als eerst wil ik graag een kleine beschrijving van uw rol binnen de organisatie.
	Ik ben directeur eigenaar. Ik ga wel even iets kort vertellen over het bedrijf
	Ja dat is prima, geen probleem.
	Wij bestaan sinds 1885. Wij zijn op dit moment het oudste schildersbedrijf van Rotterdam. Heel veel jaren slaan we nu over. Sinds 2006 doen wij het RGS werk. Eigenlijk meer in opdracht en na de vraag van woningbouwverenigingen in het Rotterdamse. Op dit moment werken er ruimt 110 mensen bij het schildersbedrijf. En we hebben ongeveer 30 mensen werken bij het timmerbedrijf.
	Oké, dat hebben jullie er apart van zitten?
	Ja
	Oké
	Eind van de straat rechts. We zitten heel dicht bij elkaar. Het is een eigen organisatie. Ongeveer nu op dit moment 60% van hun werkzaamheden zijn van ons en overige werkzaamheden zijn in opdracht van VGO bedrijven hier in de regio. Dus het is veel houtrot sanering, kozijn hout plaatsen. Eigenlijk alles wel wat te maken heeft met een buitenschil van de woning of complex
	Oké, dus het timmerbedrijf is dan een dochter onderneming of?
	Ja. Het is een dochter onderneming
	Ik had de vraag als in wat was de voornaamste reden om aan RGS te gaan beginnen maar dat heeft u kort gezegd.
	Ja 2006 kwam de vraag. Dat hebben we blijkbaar goed ingevuld. 2010 hebben we op de vraag van een andere woningbouw vereniging ons VGO certificaat behaald. Zijn we 2 jaar mee bezig geweest. Is een hele exercitie omdat je heel anders moet denken je hele bedrijf anders moet inrichten. Maar eigenlijk sinds 2006 zijn we in gaan zetten op het RGS. Laat het voor in die tijd in 2006 ongeveer 15% van onze omzet zijn geweest. Is het in 2018 dit jaar 80% van onze omzet.
	Oké, dat is aardig veel.
	Ja dat is eigenlijk compleet veranderd. En veel woningbouwverenigingen in het Rotterdamse, dat zijn over het algemeen de grote. Ja die gaan eigenlijk niet meer alleen voor het schilderwerk. Die willen eigenlijk dat je alles aanpakt.
	Ja precies
	Dat doet er dan ook dat wij nu schilders bedrijf heten en met ingang van 1 januari 2019 het schildersbedrijf eraf gaat en wij alleen nog maar onder de naam Hoftijzer gaan uitvoeren. Geen ondertitel van vastgoed want dat doet iedereen bijna. Nee het is gewoon ons merk onze naam. En de meeste van de opdrachtgever weten wel wat wij kunnen.
	Ja precies dus jullie eigenlijk een beetje van het schildersbedrijf, naja de naam af..
	Het is een beetje van joh ik dacht jullie alleen maar schilderde en dat doen we al heel lang niet alleen meer. Ja natuurlijk doen we nog wel heel veel, maar dat is niet meer onze core business. Dat is RGS. Dus dat schilders bedrijf is een soort van last.

	Ja precies dus jullie willen wel echt meer naar het totaal plaatje. Ook meer naar de opdrachtgever toe.
	Ja
	Oké. Toen jullie het RGS wilde gaan invoeren hebben jullie daar toen veel voor gedaan zeg maar binnen het bedrijf. Hebben jullie veel moet veranderen of?
	Ja het is van traditionele schilder die.. in principe spreek je dan ook een resultaat af alleen leg je dat dan niet vast. En nu moet je alles vast leggen. En spreek je prestaties af voor een langere tijd. Ja het structuur van het bedrijf is daardoor wel veranderd. Andere processen moesten geschreven worden. Je moet ook anders gaan denken. Waar je vroeger.. nou zat er houtrot dan belde je de timmerman of je belde de opdrachtgever van stuur is iemand. Ja dat los je nu aan de voorkant al op. Je gaat van te voren kijken zit er wat en dat los je op voordat je gaat schilderen.
	Ja precies, maar hebben jullie dan ook echt bepaalde kennis in huis moeten halen?
	Ja zeker, trainingen cursussen. We hebben toen we begonnen hadden we niemand in huis die daar kennis van had. Dat hebben we onszelf allemaal aangeleerd. Vandaag de dag hebben we een bouwkundige in dienst..
	Ja precies maar het is niet zo dat jullie toen jullie begonnen echt zeiden van nou dan gaan we een paar mensen aan nemen om..
	Nee we hebben het echt gedaan met de mensen die hier zaten en die waren eigenlijk wel voldoende opgeleid om voldoende werkzaamheden uit te voeren.
	Ja en die waren ook bereid om zich te ontwikkelen tot..
	Nou.. de wat traditionele oudere schilders. Dan praat je.. die zijn nu 55+. Die hebben het er wel moeilijk mee gehad want, ja het vak schilderen ging daar ook wel een beetje meer verloren.
	Ja zij moeten natuurlijk wel op meer letten dan voorheen.
	Ja tuurlijk! Maar de jongeren generatie. Daar hebben we er gelukkig heel veel van, was het aanpassen geen probleem. Maar eigenlijk voor hun werd het ook wel veel leuker, want ze moeten veel meer zelf regelen. En vroeger was het een schilder nu heet je een vakman. Wat de naam waard is. En vroeger had je een voorman nu heet het een teamleider. Ze doen ook wel meer, steeds meer.
	En u gaf net aan het VGO-keurmerk hebben jullie dan later gehaald.
	Ja 2010
	Merkten jullie dat dat echt nodig was om het RGS voort te zetten. Of hebben jullie dit meer als aanvulling behaald.
	Het was meer door de vraag van de opdrachtgever. <i>Telefoon gaat, Mag ik even bellen</i>
	<i>*wordt op pauze geklikt en herstart*</i> <i>We kunnen gelukkig op pauze klikken.</i>
	Ja vanuit de woningcorporaties was de vraag gekomen.
	Ja, ja. Woonbron grote woningbouwvereniging in Rotterdam, delft en den Haag die stelde in 2008 de eis dat bij hun partners in 2010 hun VGO keur moesten halen. En daarvoor hadden wij er al over na gedacht, maar dat was voor ons wel de trigger om het wel echt te doen.
	Ja precies. Nu hadden jullie zoiets van nu moet het dus gaan we er ook echt voor
	Ja. Het is wel een hele kostbare exercitie want je moet wel ook weer opnieuw processen aanpassen.. je moet weer dingen opnieuw gaan uitzoeken. Je moet opeens meer gaan vastleggen dat is daarbij heel belangrijk. Opleidingen zijn heel belangrijk. Het was wel een aanpassing. Toen hebben wij ook wel mensen aangenomen. Maar nu zouden we niet meer zonder kunnen. Eerlijk is eerlijk. Andere opdrachtgevers in het Rotterdamse, dan noem ik er een paar havensteden, woonplus, woonstad. Ja daar staat het gewoon nu in het contract dat ze alleen met VGO bedrijven werken.
	Oké, dus jullie merken wel echt heel veel voordelen
	Absoluut voordelen en in onze. Van ons uit gezien hebben wij met de woningbouw verenigingen die ik net noemde hele lang lopende contracten. Havenstede tot 2030. En dat

	vloeit er wel uit voort dat je. Maar we hebben al scenario's uitgeleverd en dan praat je over 2043. En als je je best blijft doen en je haalt de prestaties steeds. Dan hebben zij ook geen reden om daar vanaf te wijken. En dat is ook weer heel fijn voor de continuïteit van het bedrijf.
	Zeker ja
	Wij weten nu al welke werken wij in 2019 gaan doen en welke omzet dat genereerd. Dat geeft enorm veel rust.
	Ja dat kan ik goed begrijpen inderdaad. Maar doen jullie dat RGS voor puur allen voor woningbouwcoöperaties of zijn er ook andere soort opdrachtgevers die er ook om vragen of is het...
	Wij en dat doen we ook zelf melding van maken. Wij doen het voor VvE beheerders. We hebben nog niet zo lang geleden bij een VvE een contract afgesloten voor 30 jaar. En we hebben ook in het contract op laten nemen dat we het over 15 jaar herzien. Want wij weten ook gewoon dat VvE bestuurders regelmatig wijzigen en ook beheerders dus we hebben voor onszelf ook ingebouwd dat we dat gaan herzien. We hebben een RGS plan met de Hogeschool van Rotterdam. En dat moeten we veel verder gaan uitwerken. Maar dat is voor ons ook wel een hele goeie opdrachtgever. Omdat vooral bij de school ook veel binnenwerk en dat is juist voor de periode in de winter. Maar ook in de zomervakanties. Alle vakanties zitten we er. En zo proberen wij ook met winkel ketens afspraken te maken.
	En dan maken jullie die afspraken vanuit jullie of.. bijvoorbeeld VvE's komen nooit met van Euhm we willen graag.
	Nou soms is het bij VvE's zo van dan lezen ze wat in een boekje en dan zijn ze daar nieuwsgierig naar. En dan komt de vraag wel bij ons. Maar bij VvE's waar we voor werken gaan we wel opzoek naar de juiste mensen die het belang van RGS zien in de toekomst. Want veel VvE's zijn nog huiverig. Ze voelen zich dan verbonden aan het contract. Terwijl ze voor het dak een contract hebben, voor de lift hebben ze vaak een contract, voor andere werkzaamheden, maar voor het schilderen en voor het onderhoud van het pand willen ze dat niet. Dus dat is een kwestie van overtuigen van de voordelen. En dat het kosten besparend is in de tijd.
	Merken jullie ook dat er veel meer aanvragen gedaan worden op het gebied van RGS. Nou ja u gaf aan dat in 2006..
	Toen 25% nu 80%
	Oh toen 25% nu 80% dus u merkt wel dat er meer aanvragen zijn gekomen.
	Ja, Ja. Ook door het VGO certificaat want er zijn wel... we zitten gewoon in het gebied waar het meeste RGS plaats vind. Van de week hebben we toevallig een jaarvergadering gehad en dan laten ze de regio's zien en dan merk je dat het westen van Nederland de randstad daar zit het werk. Want in Groningen bijvoorbeeld, in heel de provincie zit maar één VGO bedrijf.
	Ja
	Ja of die heeft het heel goed met al de woningbouwverenigingen daar of er is heel weinig werk. Dus die spreiding moet ook wel groter worden.
	Hebben jullie ook veel aan onderhoud NL, want ik weet dat zij een aantal documenten hebben en naja enige ondersteuning bieden aan RGS bedrijven.
	Nou het VGO keur is uiteraard verzonden door OnderhoudNL. We zijn ook lid van OnderhoudNL anders kan je geen VGO keur krijgen dus het is wel aan elkaar gelinieerd. Ja we hebben er wat aan omdat dat ook een collectief is. We verzinnen het met z'n alle. Ook de keur ook de type keuring, wordt door onderhoud leden verzonden. Dus we hebben er wel echt wat aan.
	Ja want ze hebben een standaard documenten over o.a. nettocontactwaarde en de meer-jarenonderhoudsplannen enz. Zijn jullie daar ook echt mee begonnen of hebben jullie daar wel jullie eigen dingetje van gemaakt?
	We hebben wel gelijk ons eigen ding gedaan. In 2006 waren zij er nog niet klaar voor
	Nee oké.

	Dus zij zijn ook het initiatief van een aantal grote bedrijven. Zijn ze dit ook gestart.
	Oké, maar de documenten komen wel met elkaar overeen denk u of?
	Heel ingewikkeld is het allemaal niet.
	Nee oké, maar bij mijn vorige gesprek heb ik toen gevraagd van nou hebben jullie misschien het één en ander aan documenten toen werd er aangegeven van nou het komt overeen met OnderhoudNL.
	Ja. Nou kijk een Excel sheet is een Excel sheetje en of de ene kolom nou a noemt of je noemt het iets anders.. het lijkt allemaal heel erg op elkaar.
	Dat is dan ook een van de belangrijkste onderwerpen binnen mijn onderzoek, omdat ik graag wil weten of bedrijven werken of althans in de lijn van OnderhoudNL de documenten of dat ze het geheel anders aanpakken..
	Nee want de document die OnderhoudNL gebruikt. Dat zijn eigenlijk de documenten die de bedrijven hadden in het verleden. En die zijn daar op aangepast.
	Oké dus dat zijn dan in ieder geval wel een bepaalde lijn die getrokken wordt. Op het gebied van klanten en bewoners. Zien jullie daar ook een verandering mee bij een traditionele aanbesteding en bij RGS?
	Ja klanten in het Rotterdams en Haagse worden steeds centraler gesteld. Woningbouwverenigingen krimpen ook in dus de vroegere opzichter veelal zijn die weg. En die taak moeten wij gaan overnemen. Dat is ook heel fijn want je hebt direct contact met die bewoner, waardoor je het probleem ook makkelijker kan oplossen. Daarnaast, alle woningbouwverenigingen enquêteren hun bewoners of wij het goed hebben gedaan. En daar wordt je wel op afgerekend als dat niet het geval is.
	Ja precies dus het is ook niet meer zo dat er iemand constant op de bouw rond loopt vanuit de woningbouwvereniging van doen jullie je werk goed. Het is echt eens in de zoveel tijd dat iemand
	Ja steekproefsgewijs komt er iemand
	Precies maar het is niet meer...
	De controleert of je doet wat er is afgesproken, maar klant contact zit vaak bij ons gewoon. En wij hebben daar een bewonersconsulent voor. Wij hebben hier Nica zitten die dat soort zaken allemaal behartigt.
	Ja dus er is wel wat meer verantwoording hier binnen het bedrijf neergelegd.
	Ja absoluut.
	Maar inderdaad je spreekt prestatie-eisen met elkaar af dus dan verwachten ze ook dat allemaal gebeurt.
	Ja wij ook hoor.
	Ja nee, dat begrijp ik, maar dat is nu ook wat de verandering is, want normaal was het van dit moet er uit gevoerd worden en gaan zij kijken van doen ze het wel. En nu is het van dit is het contract en dan...
	Wanneer het werk gereed is gaan we het op dat moment keuren. Voldoet het op dat moment aan de eisen die we gesteld hebben. We keuren of meten tussentijds om te kijken wat is de status van het complex op dat moment. Mocht dat niet goed zijn kan je dat bijsturen en de grootste keuring is natuurlijk na de periode wat je hebt afgesproken. Na 6 of 7 jaar en voldoet dat dan aan de KPI's die je toen gesteld hebt. Ja dat is het aller mooiste. Gelukkig in vele gevallen is dat wel zo. Daar zit ook wel het meeste risico.
	Nou oke, nou volgens mij heb ik al mijn vragen zo goed als gesteld. En we hebben eigenlijk de meeste begrippen e.d. wel besproken.
	Ja bouwteam, dat staat hier dan. Dat is niet altijd RGS gereleteerd. Want we zitten bij een aantal opdrachtgevers, met geen RGS maar wel in een bouwteam. En het voordeel daar van is dat je eigenlijk al in de voorkant zit waardoor je geen aanbesteding hebt, maar dan zit je met relaties

	maar die hebben dan nog niet in alle gevallen RGS..
	Ja het kan samen maar het kan ook los van elkaar staan, dat is ook wel vaak de verwarring wat mensen hebben. Die denken vaak van het is een bouwteam dus wel RGS maar dat is niet...
	Nee. Bij de winkels zitten wij altijd in een bouwteam. Wij werken voor veel winkels in Nederland. Maar dan is er geen RGS. Kijk er moet natuurlijk goed samengewerkt zijn. En het moet voldoen aan de eisen en wensen van de opdrachtgever en van de winkel. Maar in principe als je daar de deur dicht doet ben je klaar.
	Ja precies. Maar het komt wel voor? RGS en een bouwteam Samen?
	Ja absoluut.
	Ja oké
	Verhoogd de samenwerking van RGS de kwaliteit van het project? Over het algemeen wel. Omdat je aan de voorkant al met elkaar bedenkt wat de prestatie moet zijn over een bepaalde periode en daarvoor al de maatregelen moet nemen. In sommige gevallen zou je.. bijvoorbeeld glans is daarbij en belangrijke rol. Bijvoorbeeld werk je bij RGS niet meer met zijdeglans buiten. Want dat zijdeglans is gewoon.. de huidige producten.. de gloss units worden dan toch bij de huidige stand en aan het eind gemeten en daar is gewoon een verwachting van.
	JA je gaat nu eigenlijk al van te voren de maatregel nemen om ervoor te zorgen dat je op langer termijn..
	De afspraken.. ja dat betekend dat je gaat houtrot saneren, van enkel glas naar dubbelglas. Andere kozijnen, andere detaillering. Beschermende maatregelen bij een fietsenberging bijvoorbeeld dat er een schopplaat is. Er wordt gewoon veel verder gedacht.
	Ja er wordt echt geadviseerd.
	Er wordt ook veel meer verwacht van ons.
	Want jullie adviseren ook echt bij een aanvraag van nou, jullie willen dit maar wij adviseren om..
	Ja absoluut. En dat gaat ook steeds verder want we gaan nu ook de energetische kant op. Dat betekend dat we ook meedenken aan de type ventilatie wat geplaatst moet worden. Het type glas, zonneboilers, zonnepanelen het gaat steeds verder. En ja als je toen A hebt gezegd kan je nu niet meer uitstappen. Want de opdrachtgevers die verwachten gewoon dat we meedenken in het systeem. En dat kan ook.. en dat zijn gelukkig nog incidenten het vervangen van complete cv installatie. Hebben wij die kennis niet in huis dan kopen wij die kennis ook gewoon in. En dan gaan we innig samenwerken met een collega. Maar ze leggen die vraag niet meer bij een aannemers bedrijf neer, maar bij ons. Want de woningbouwcoöperatie vinden dat wij over het algemeen de meeste kennis hebben van hun bezit.
	Ja en wat u zelf zegt, als je het niet hebt dan moet je het maar ergens vandaan halen zeg maar. Dus in die zin is het wel.. want merkt u ook dat u zelf en het bedrijf daardoor veel meer kennis heeft. Omdat u natuurlijk met meerder bedrijven gaat samenwerken.
	Ja kijk in 2006 hadden wij 60 medewerkers... las e iets getimmerd moest worden. Dan huurde wij iemand in. En later ga je mensen in huis halen. Wij hebben sinds kort ook iemand die in de werkvoorbereiding zit die energetisch is opgeleid. Die kan dus veel bouwkundige vragen op het gebied van energie oplossen. En zo groei je eigenlijk mee met de vraag van de opdrachtgever op een vrij natuurlijke manier. Dus niet geforceerd allemaal mensen aannemen
	Ja, gewoon stapje voor stapje
	Gewoon stapje voor stapje...we hebben ooit gezegd nooit meer dan 80 mensen een paar jaar later nooit meer dan 100 mensen, maar die groei gaat op een natuurlijke manier. En daar hoeft je niet apart voor te investeren.

Na minuut 22:00 is het gesprek afgedwaald naar een gesprek die niet meer nuttig is voor het interview daarom is de rest van het gesprek niet verder uitgetypt.

Coderen

	Goedemiddag, als eerst wil ik u bedanken dat u mij wilde ontvangen voor dit interview. Vandaag zal ik een aantal vragen stellen met betrekking tot resultaatgericht samenwerken. Ik hou deze interviews met diverse bedrijven, omdat ik erachter wil komen wat een bedrijf moet doen om mee te kunnen doen aan RGS. Voordat we gaan beginnen, heeft u misschien nog vragen?
	Nog niet
	Dan gaan we beginnen. Als eerst wil ik graag een kleine beschrijving van uw rol binnen de organisatie.
	Ik ben directeur eigenaar. Ik ga wel even iets kort vertellen over het bedrijf
	Ja dat is prima, geen probleem.
	Wij bestaan sinds 1885. Wij zijn op dit moment het oudste schildersbedrijf van Rotterdam. Heel veel jaren slaan we nu over. Sinds 2006 doen wij het RGS werk. Eigenlijk meer in opdracht en na de vraag van woningbouwverenigingen in het Rotterdamse. 2.1 Reden RGS Op dit moment werken er ruim 110 mensen bij het schildersbedrijf. En we hebben ongeveer 30 mensen werken bij het timmerbedrijf.
	Oké, dat hebben jullie er apart van zitten?
	Ja
	Oké
	Eind van de straat rechts. We zitten heel dicht bij elkaar. Het is een eigen organisatie. Ongeveer nu op dit moment 60% van hun werkzaamheden zijn van ons en overige werkzaamheden zijn in opdracht van VGO bedrijven hier in de regio. Dus het is veel houtrot sanering, kozijn hout plaatsen. Eigenlijk alles wel wat te maken heeft met een buitenschil van de woning of complex
	Oké, dus het timmerbedrijf is dan een dochter onderneming of?
	Ja. Het is een dochter onderneming
	Ik had de vraag als in wat was de voornaamste reden om aan RGS te gaan beginnen maar dat heeft u kort gezegd.
	Ja 2006 kwam de vraag. Dat hebben we blijkbaar goed ingevuld. 2010 hebben we op de vraag van een andere woningbouw vereniging ons VGO certificaat behaald. Reden VGO-keurmerk. Zijn we 2 jaar mee bezig geweest. Is een hele exercitie omdat je heel anders moet denken je hele bedrijf anders moet inrichten. 2.2 Tijdsduur tot VGO-keurmerk. Maar eigenlijk sinds 2006 zijn we in gaan zetten op het RGS. Laat het voor in die tijd in 2006 ongeveer 15% van onze omzet zijn geweest. Is het in 2018 dit jaar 80% van onze omzet.
	Oké, dat is aardig veel.
	Ja dat is eigenlijk compleet veranderd. En veel woningbouwverenigingen in het Rotterdamse, dat zijn over het algemeen de grote. Ja die gaan eigenlijk niet meer alleen voor het schilderwerk. Die willen eigenlijk dat je alles aanpakt.
	Ja precies
	Dat doet er dan ook dat wij nu schilders bedrijf heten en met ingang van 1 januari 2019 het schildersbedrijf eraf gaat en wij alleen nog maar onder de naam Hoftijzer gaan uitvoeren. Geen ondertitel van vastgoed want dat doet iedereen bijna. Nee het is gewoon ons merk onze naam. En de meeste van de opdrachtgever weten wel wat wij kunnen.
	Ja precies dus jullie eigenlijk een beetje van het schildersbedrijf, naja de naam af.
	Het is een beetje van joh ik dacht jullie alleen maar schilderde en dat doen we al heel lang niet alleen meer. Ja natuurlijk doen we nog wel heel veel, maar dat is niet meer onze core business. Dat is RGS. Dus dat schilders bedrijf is een soort van last.
	Ja precies dus jullie willen wel echt meer naar het totaal plaatje. Ook meer naar de opdrachtgever toe.
	Ja
	Oké. Toen jullie het RGS wilde gaan invoeren hebben jullie daar toen veel voor gedaan zeg maar binnen het bedrijf. Hebben jullie veel moet veranderen of?

Ja het is van traditionele schilder die.. in principe spreek je dan ook een resultaat af alleen leg je dat dan niet vast. En nu moet je alles vast leggen. En spreek je prestaties af voor een langere tijd. Ja het structuur van het bedrijf is daardoor wel veranderd. Andere processen moesten geschreven worden. Je moet ook anders gaan denken. Waar je vroeger.. nou zat er houtrot dan belde je de timmerman of je belde de opdrachtgever van stuur is iemand. Ja dat los je nu aan de voorkant al op. Je gaat van te voren kijken zit er wat en dat los je op voordat je gaat schilderen. 2.3 Verandering voor RGS.
Ja precies, maar hebben jullie dan ook echt bepaalde kennis in huis moeten halen?
Ja zeker, trainingen cursussen. We hebben toen we begonnen hadden we niemand in huis die daar kennis van had. Dat hebben we onszelf allemaal aangeleerd. Vandaag de dag hebben we een bouwkundige in dienst.. 2.4 Verandering voor RGS.
Ja precies maar het is niet zo dat jullie toen jullie begonnen echt zeiden van nou dan gaan we een paar mensen aan nemen om..
Nee we hebben het echt gedaan met de mensen die hier zaten en die waren eigenlijk wel voldoende opgeleid om voldoende werkzaamheden uit te voeren.
Ja en die waren ook bereid om zich te ontwikkelen tot..
Nou.. de wat traditionele oudere schilders. Dan praat je.. die zijn nu 55+. Die hebben het er wel moeilijk mee gehad want, ja het vak schilderen ging daar ook wel een beetje meer verloren.
Ja zij moeten natuurlijk wel op meer letten dan voorheen.
Ja natuurlijk! Maar de jongeren generatie. Daar hebben we er gelukkig heel veel van, was het aanpassen geen probleem. Maar eigenlijk voor hun werd het ook wel veel leuker, want ze moeten veel meer zelf regelen. En vroeger was het een schilder nu heet je een vakman. Wat de naam waard is. En vroeger had je een voorman nu heet het een teamleider. Ze doen ook wel meer, steeds meer. 2.5 voordelen RGS.
En u gaf net aan het VGO-keurmerk hebben jullie dan later gehaald.
Ja 2010
Merkten jullie dat dat echt nodig was om het RGS voort te zetten. Of hebben jullie dit meer als aanvulling behaald.
Het was meer door de vraag van de opdrachtgever. <i>Telefoon gaat, Mag ik even bellen</i>
<i>*wordt op pauze geklikt en herstart*</i> We kunnen gelukkig op pauze klikken.
Ja vanuit de woningcorporaties was de vraag gekomen.
Ja, ja. Woonbron grote woningbouwvereniging in Rotterdam, delft en den Haag die stelde in 2008 de eis dat bij hun partners in 2010 hun VGO keur moesten halen. En daarvoor hadden wij er al over na gedacht, maar dat was voor ons wel de trigger om het wel echt te doen. 2.6 Reden VGO-keurmerk
Ja precies. Nu hadden jullie zoiets van nu moet het dus gaan we er ook echt voor
Ja. Het is wel een hele kostbare exercitie want je moet wel ook weer opnieuw processen aanpassen.. je moet weer dingen opnieuw gaan uitzoeken. Je moet opeens meer gaan vastleggen dat is daarbij heel belangrijk. Opleidingen zijn heel belangrijk. Het was wel een aanpassing. Toen hebben wij ook wel mensen aangenomen. 2.7 Consequenties VGO-keurmerk Maar nu zouden we niet meer zonder kunnen. Eerlijk is eerlijk. Andere opdrachtgevers in het Rotterdamse, dan noem ik er een paar havensteden, woonplus, woonstad. Ja daar staat het gewoon nu in het contract dat ze alleen met VGO bedrijven werken. 2.8 Reden VGO-keurmerk
Oké, dus jullie merken wel echt heel veel voordelen
Absoluut voordelen en in onze. Van ons uit gezien hebben wij met de woningbouw verenigingen die ik net noemde hele lang lopende contracten. Havenstede tot 2030. En dat vloeit er wel uit voort dat je. Maar we hebben al scenario's uitgeleverd en dan praat je over 2043. En als je je best blijft doen en je haalt de prestaties steeds. Dan hebben zij ook geen reden om daar vanaf te wijken. En dat is ook weer heel fijn voor de continuïteit van het bedrijf. 2.9 Voordelen RGS 2.10

	Voordelen VGO-keurmerk
	Zeker ja
	Wij weten nu al welke werken wij in 2019 gaan doen en welke omzet dat genereerd. Dat geeft enorm veel rust. 2.11 voordelen RGS
	Ja dat kan ik goed begrijpen inderdaad. Maar doen jullie dat RGS voor puur allen voor woningbouwcoöperaties of zijn er ook andere soort opdrachtgevers die er ook om vragen of is het...
	Wij en dat doen we ook zelf melding van maken. Wij doen het voor VvE beheerders. We hebben nog niet zo lang geleden bij een VvE een contract afgesloten voor 30 jaar. En we hebben ook in het contract op laten nemen dat we het over 15 jaar herzien. Want wij weten ook gewoon dat VvE bestuurders regelmatig wijzigen en ook beheerders dus we hebben voor onszelf ook ingebouwd dat we dat gaan herzien. We hebben een RGS plan met de Hogeschool van Rotterdam. En dat moeten we veel verder gaan uitwerken. 2.12 Opdrachtgevers RGS Maar dat is voor ons ook wel een hele goeie opdrachtgever. Omdat vooral bij de school ook veel binnenwerk en dat is juist voor de periode in de winter. Maar ook in de zomervakanties. Alle vakanties zitten we er. En zo proberen wij ook met winkel ketens afspraken te maken.
	En dan maken jullie die afspraken vanuit jullie of.. bijvoorbeeld VvE's komen nooit met van Euhm we willen graag.
	Nou soms is het bij VvE's zo van dan lezen ze wat in een boekje en dan zijn ze daar nieuwsgierig naar. En dan komt de vraag wel bij ons. Maar bij VvE's waar we voor werken gaan we wel opzoek naar de juiste mensen die het belang van RGS zien in de toekomst. Want veel VvE's zijn nog huiverig. Ze voelen zich dan verbonden aan het contract. Terwijl ze voor het dak een contract hebben, voor de lift hebben ze vaak een contract, voor andere werkzaamheden, maar voor het schilderen en voor het onderhoud van het pand willen ze dat niet. Dus dat is een kwestie van overtuigen van de voordelen. En dat het kosten besparend is in de tijd. 2.13 Opdrachtgevers RGS
	Merken jullie ook dat er veel meer aanvragen gedaan worden op het gebied van RGS. Nou ja u gaf aan dat in 2006..
	Toen 25% nu 80%
	Oh toen 25% nu 80% dus u merkt wel dat er meer aanvragen zijn gekomen.
	Ja, Ja. Ook door het VGO certificaat want er zijn wel... we zitten gewoon in het gebied waar het meeste RGS plaats vind. 2.14 Voordelen VGO-keurmerk. Van de week hebben we toevallig een jaarvergadering gehad en dan laten ze de regio's zien en dan merk je dat het westen van Nederland de randstad daar zit het werk. Want in Groningen bijvoorbeeld, in heel de provincie zit maar één VGO bedrijf.
	Ja
	Ja of die heeft het heel goed met al de woningbouwverenigingen daar of er is heel weinig werk. Dus die spreiding moet ook wel groter worden.
	Hebben jullie ook veel aan onderhoud NL, want ik weet dat zij een aantal documenten hebben en naja enige ondersteuning bieden aan RGS bedrijven.
	Nou het VGO keur is uiteraard verzonnen door OnderhoudNL. We zijn ook lid van OnderhoudNL anders kan je geen VGO keur krijgen dus het is wel aan elkaar gelinieerd. Ja we hebben er wat aan omdat dat ook een collectief is. We verzinnen het met z'n alle. Ook de keur ook de type keuring, wordt door onderhoud leden verzonnen. Dus we hebben er wel echt wat aan.
	Ja want ze hebben een standaard documenten over o.a. nettocontactwaarde en de meer-jarenonderhoudsplannen enz. Zijn jullie daar ook echt mee begonnen of hebben jullie daar wel jullie eigen dingetje van gemaakt?
	We hebben wel gelijk ons eigen ding gedaan. In 2006 waren zij er nog niet klaar voor
	Nee oké.
	Dus zij zijn ook het initiatief van een aantal grote bedrijven. Zijn ze dit ook gestart.

	Oké, maar de documenten komen wel met elkaar overeen denk u of?
	Heel ingewikkeld is het allemaal niet.
	Nee oké, maar bij mijn vorige gesprek heb ik toen gevraagd van nou hebben jullie misschien het één en ander aan documenten toen werd er aangegeven van nou het komt overeen met OnderhoudNL.
	Ja. Nou kijk een Excel sheet is een Excel sheetje en of de ene kolom nou a noemt of je noemt het iets anders.. het lijkt allemaal heel erg op elkaar. 2.15 documenten RGS
	Dat is dan ook een van de belangrijkste onderwerpen binnen mijn onderzoek, omdat ik graag wil weten of bedrijven werken of althans in de lijn van OnderhoudNL de documenten of dat ze het geheel anders aanpakken..
	Nee want de document die OnderhoudNL gebruikt. Dat zijn eigenlijk de documenten die de bedrijven hadden in het verleden. En die zijn daar op aangepast.
	Oké dus dat zijn dan in ieder geval wel een bepaalde lijn die getrokken wordt. Op het gebied van klanten en bewoners. Zien jullie daar ook een verandering mee bij een traditionele aanbesteding en bij RGS?
	Ja klanten in het Rotterdams en Haagse worden steeds centraler gesteld. Woningbouwverenigingen krimpen ook in dus de vroegere opzichter veelal zijn die weg. En die taak moeten wij gaan overnemen. Dat is ook heel fijn want je hebt direct contact met die bewoner, waardoor je het probleem ook makkelijker kan oplossen. Daarnaast, alle woningbouwverenigingen enquêteren hun bewoners of wij het goed hebben gedaan. En daar wordt je wel op afgerekend als dat niet het geval is. 2.16 voorwaarden RGS
	Ja precies dus het is ook niet meer zo dat er iemand constant op de bouw rond loopt vanuit de woningbouwvereniging van doen jullie je werk goed. Het is echt eens in de zoveel tijd dat iemand
	Ja steekproefsgewijs komt er iemand
	Precies maar het is niet meer...
	De controleert of je doet wat er is afgesproken, maar klant contact zit vaak bij ons gewoon. En wij hebben daar een bewonersconsulent voor. Wij hebben hier Nica zitten die dat soort zaken allemaal behartigd.
	Ja dus er is wel wat meer verantwoording hier binnen het bedrijf neergelegd.
	Ja absoluut.
	Maar inderdaad je spreekt prestatie-eisen met elkaar af dus dan verwachten ze ook dat allemaal gebeurt.
	Ja wij ook hoor.
	Ja nee, dat begrijp ik, maar dat is nu ook wat de verandering is, want normaal was het van dit moet er uit gevoerd worden en gaan zij kijken van doen ze het wel. En nu is het van dit is het contract en dan...
	Wanneer het werk gereed is gaan we het op dat moment keuren. Voldoet het op dat moment aan de eisen die we gesteld hebben. We keuren of meten tussentijds om te kijken wat is de status van het complex op dat moment. Mocht dat niet goed zijn kan je dat bijsturen en de grootste keuring is natuurlijk na de periode wat je hebt afgesproken. Na 6 of 7 jaar en voldoet dat dan aan de KPI's die je toen gesteld hebt. Ja dat is het aller mooiste. Gelukkig in vele gevallen is dat wel zo. Daar zit ook wel het meeste risico. 2.17 aanpak RGS
	Nou oke, nou volgens mij heb ik al mijn vragen zo goed als gesteld. En we hebben eigenlijk de meeste begrippen e.d. wel besproken.
	Ja bouwteam, dat staat hier dan. Dat is niet altijd RGS gereleeteerd. Want we zitten bij een aantal opdrachtgevers, met geen RGS maar wel in een bouwteam. En het voordeel daar van is dat je eigenlijk al in de voorkant zit waardoor je geen aanbesteding hebt, maar dan zit je met relaties maar die hebben dan nog niet in alle gevallen RGS..

	Ja het kan samen maar het kan ook los van elkaar staan, dat is ook wel vaak de verwarring wat mensen hebben. Die denken vaak van het is een bouwteam dus wel RGS maar dat is niet...
	Nee. Bij de winkels zitten wij altijd in een bouwteam. Wij werken voor veel winkels in Nederland. Maar dan is er geen RGS. Kijk er moet natuurlijk goed samengewerkt zijn. En het moet voldoen aan de eisen en wensen van de opdrachtgever en van de winkel. Maar in principe als je daar de deur dicht doet ben je klaar.
	Ja precies. Maar het komt wel voor? RGS en een bouwteam Samen?
	Ja absoluut.
	Ja oké
	Verhoogd de samenwerking van RGS de kwaliteit van het project? Over het algemeen wel. Omdat je aan de voorkant al met elkaar bedenkt wat de prestatie moet zijn over een bepaalde periode en daarvoor al de maatregelen moet nemen. 2.18 Voordelen RGS In sommige gevallen zou je.. bijvoorbeeld glans is daarbij een belangrijke rol. Bijvoorbeeld werk je bij RGS niet meer met zijdeglans buiten. Want dat zijdeglans is gewoon.. de huidige producten.. de gloss units worden dan toch bij de huidige stand en aan het eind gemeten en daar is gewoon een verwachting van.
	Ja je gaat nu eigenlijk al van te voren de maatregel nemen om ervoor te zorgen dat je op langer termijn..
	De afspraken.. ja dat betekent dat je gaat houtrot saneren, van enkel glas naar dubbelglas. Andere kozijnen, andere detaillering. Beschermende maatregelen bij een fietsenberging bijvoorbeeld dat er een schopplaat is. Er wordt gewoon veel verder gedacht.
	Ja er wordt echt geadviseerd.
	Er wordt ook veel meer verwacht van ons. 2.19 voorwaarden RGS
	Want jullie adviseren ook echt bij een aanvraag van nou, jullie willen dit maar wij adviseren om..
	Ja absoluut. En dat gaat ook steeds verder want we gaan nu ook de energetische kant op. Dat betekent dat we ook meedenken aan het type ventilatie wat geplaatst moet worden. Het type glas, zonneboilers, zonnepanelen het gaat steeds verder. En ja als je toen A hebt gezegd kan je nu niet meer uitstappen. Want de opdrachtgevers die verwachten gewoon dat we meedenken in het systeem. En dat kan ook.. en dat zijn gelukkig nog incidenten het vervangen van complete cv installatie. Hebben wij die kennis niet in huis dan kopen wij die kennis ook gewoon in. En dan gaan we innig samenwerken met een collega. Maar ze leggen die vraag niet meer bij een aannemers bedrijf neer, maar bij ons. Want de woningbouwcoöperatie vinden dat wij over het algemeen de meeste kennis hebben van hun bezit.
	Ja en wat u zelf zegt, als je het niet hebt dan moet je het maar ergens vandaan halen zeg maar. Dus in die zin is het wel.. want merkt u ook dat u zelf en het bedrijf daardoor veel meer kennis heeft. Omdat u natuurlijk met meerder bedrijven gaat samenwerken.
	Ja kijk in 2006 hadden wij 60 medewerkers... als er iets getimmerd moest worden. Dan huurde wij iemand in. En later ga je mensen in huis halen. Wij hebben sinds kort ook iemand die in de werkvoorbereiding zit die energetisch is opgeleid. Die kan dus veel bouwkundige vragen op het gebied van energie oplossen. En zo groei je eigenlijk mee met de vraag van de opdrachtgever op een vrij natuurlijke manier. Dus niet geforceerd allemaal mensen aannemen
	Ja, gewoon stapje voor stapje
	Gewoon stapje voor stapje...we hebben ooit gezegd nooit meer dan 80 mensen een paar jaar later nooit meer dan 100 mensen, maar die groei gaat op een natuurlijke manier. En daar hoef je niet apart voor te investeren.

Bijlage VIII– Uitwerking interview Weijman, Petri Bosch

De tekst in het witte vak is Sharon Brouwer en in het gele vlak is Petri Bosch.

	Goedemiddag, bedankt dat u mij wilde ontvangen voor dit interview. Vandaag zal ik een aantal vragen stellen met betrekking tot resultaatgericht samenwerken. Ik hou deze interviews met diverse bedrijven, omdat ik erachter wil komen wat een bedrijf moet doen om mee te kunnen doen aan RGS projecten. Voordat we gaan beginnen, heeft u misschien nog vragen?
	Ik was nog eventjes kwijt, waar je op dit moment bezig bent, of werkzaam bent.
	Ik ben op dit moment werkzaam bij HSH schilderwerken dat is een schildersbedrijf in hoofddorp
	Oké en die doen ook aan RGS?
	Nee nog niet, vandaar ook dit onderzoek, om te kijken of het ook iets voor dit bedrijf is. Of misschien wel helemaal niet.
	Ah, oké, nee prima! Leuk.
	Mijn eerste vraag is wat uw rol binnen de organisatie is met betrekking tot RGS.
	Ja, ik ben bij Weijman klanten manager. Dat houdt in dat ik bij alle klanten betrokken ben die werken in RGS laten uitvoeren. En wat ik eigenlijk met name probeer te borgen is dat de processen zowel bij ons het proces als het proces bij de opdrachtgever op elkaar aansluiten. En daarnaast monitor ik ook de klanttevredenheid, en loopt het zoals we het ons hadden voorgesteld en bedacht en houden we ons daar dan ook aan. En leidt dat tot de gewenste tevredenheid?
	Dat klinkt heel interessant. En wat was voor Weijman de voornaamste reden om met RGS te beginnen.
	Nou toen ik hier kwam werken, ik werk hier nu 3 jaar, waren ze het eigenlijk aan het optuigen, om aan RGS te beginnen. Maar eigenlijk hebben zij daarvoor al heel veel contracten met bepaalde partijen gehad voor langdurige samenwerking. En toen het volgens mij RGVO of resultaatgericht vastgoed onderhoud en nog wat andere termen. En eigenlijk zijn er al best wel wat contracten die al 10 jaar lopen inmiddels, maar eigenlijk heeft het in de loop van de tijd gewoon steeds een andere naam gekregen. En met de huidige vorm van RGS zijn wij wel heel enthousiast over. Want daar merken we dat onze medewerkers in principe wel meer lol hebben in hun werk dan bij de gewone projecten
	Oké dus, tot in verhouding tot traditioneel aanbesteden is RGS toch wel ook bij de werknemers favoriet.
	Ja, dan zijn er wel een paar die gewoon lol halen uit aanbestedingen, maar het merendeel werkt toch wel graag volgens het principe van RGS.
	U heeft het misschien niet helemaal meegekregen, maar wat waren de eerste stappen in de richting RGS, was dat meer omdat de opdrachtgevers echt vroegen om de samenwerking. Of heeft Weijman toch zelf die stap genomen.
	Nee, volgens mij is dat toch wel van oudsher meer vanuit de opdrachtgevers gekomen. En nu is het toch ook wel zo dat opdrachtgevers gewoon komen met de aanbestedingen en dat wij dan wel vaak zeggen, van goh zou je dat niet doen in RGS, dus het begint wel een beetje te kantelen, maar we hebben ook nog steeds partijen die ons benaderen die zeggen van goh jullie hebben ervaring met RGS dus zouden jullie dat op willen zetten voor ons bedrijf.
	Oké, en de opdrachtgevers waarvoor jullie RGS doen zijn dat dan vaak woningcorporaties of zijn dat wel verschillende soorten opdrachtgevers?
	Op zich is het merendeel wel woningcorporatie dat moet wel worden gezegd. En de ene is absoluut nog niet zover als de andere. Er zitten echt hele grote verschillen tussen. Maar ik heb bijvoorbeeld ook een maatschap een zorginstelling waar wij RGS mee doen, dus voor langdurige onderhoud. En we hebben diverse VvE's die het ook graag zo invullen.

	Oké, dus het wel echt steeds wat breder bij opdracht gebied dook naar gekeken. En merken jullie dan ook bij die verschillende opdrachtgevers echt verschil? Dat je zegt het ene project is totaal het andere niet. Of is er wel steeds één lijn in wat er steeds voorkomt.
	Ja, wat wij heel erg proberen, is onze processen vooral he, bij de opdrachtgever onder ogen te brengen zodat zij mee begrip hebben voor onze processen en zodat wij niet alleen maar bezig zijn om op hun processen af te stemmen. Want dat betekent gewoon dat dat heel veel werk scheelt. Want wat wij vooral in het begin merkte is dat iedereen zijn eigen format hanteerde en bij RGS is het juist de bedoeling dat je tegen je opdrachtnemer gaat zeggen van he jullie gaan het doen. Dus dan zou je ook verwachten dat je je eigen format mag hanteren, maar dat mag dus niet overal.
	Ja
	En daar zitten dus best grote verschillen tussen. De één zegt van doe het maar op jullie manier en de ander zegt nee maar wij hebben zelf een handboek. Daar moet alles aan voldoen. Dus daar zitten best verschillen tussen. En bij woningcorporaties merk je, daar zit natuurlijk veel kennis ook en die kunnen ook goed mee praten in principe. Maar bij zorginstellingen of VvE's is dat echt heel anders.
	Ja die laten het weer meer aan jullie over waarschijnlijk?
	Ja nou, maar die hebben dan vaak het probleem dat ze budgettair vaak niet zo goed in de was zitten. En woningcorporatie is het gewoon makkelijker praten over geld. Terwijl bij een zorginstelling of een VvE is het hun eigen geld die ze uit moeten geven voor onderhoud dus die zijn veel kritischer en is het ook veel lastiger om daar wat te verdienen.
	Ja oké snap ik. Die zijn dan toch nog meer geneigd om naar het traditionele te kijken van wie is de goedkoopste dan de samenwerking aan te gaan. En gezamenlijk te kijken van hoe kunnen we het zo goed mogelijk..
	Ja en dan zie je bij RGS maak je natuurlijk een plannetje en een advies. En dan zeg je van nou wij zouden dit en dat adviseren. Maar dan kijken zij in de kas en dan blijkt dat wat wij adviseren toch niet helemaal in de kas zit. Dus ja dan wordt er toch wel gestreept. Terwijl dat niet de bedoeling is, omdat je dan niet helemaal de garanties kan geven voor het onderhoud die je voor ogen had.
	En je kan dan ook niet de prestaties halen die je van te voren voor ogen had. En bedacht zijn
	Nee. Ja en daar wordt niet altijd rekening mee gehouden . een klant begint dan te schrappen maar vervolgens willen ze wel de garantie hebben . en dat kan natuurlijk niet.
	Nee. En jullie hebben een VGO-keurmerk.
	Ja klopt
	Ja, wat was jullie beweegreden om die te behalen?
	Die hebben ze inderdaad voor mijn tijd binnen gehaald, maar het is wel zo dat je bij een aantal opdrachtgevers makkelijker binnen komt met een VGO-keur. Dus het leuk als je RGS kan en als je mensen getraind zijn, maar als je als bedrijf het keurmerk niet hebt dat vind niet iedereen even handig. Dus dan is het soms gewoon een voorwaarde om voor een bepaalde partij te mogen werken. En op zich vind ik het ook wel begrijpelijk want als ik zie hoe je gekeurd wordt voor het VGO, die is afgelopen jaar helemaal aangepast. Ja die is gewoon helemaal gemaakt aan de hand van RGS. Dus of je wel alle stukken produceert. Ja dat is gewoon belangrijk.
	Ja precies, dus het is voor jullie ook gewoon een extra bevestiging dat jullie het ook goed doen. En het is ook voor bepaalde opdrachtgevers ook noodzakelijk om te hebben.
	Ja.
	Oké, en weet u ook toevallig of er veel gedaan is binnen de organisatie om ook echt daadwerkelijk het keurmerk ook te behalen?
	Jazeker. Want wij zijn nog net volgens de oude methodiek gekeurd. En dus dan hebben we hier z'n inspecteur over de vloer gehad. En het kwam in die zin ongelegen, omdat we werden dan

	volgens de oude methodiek gekeurd, maar we waren net met onze ICT naar een ander systeem gegaan dus we hebben de hele dag alleen maar lopen zoeken naar de stukken. Dus dat was niet heel praktisch allemaal, maar uiteindelijk wel gelukt.
	Ja! Oké.
	Maar de nieuwe keuring, daar zijn we nu al mee bezig. Want in principe wordt je eens in de drie jaar gekeurd. En we hebben dus net afgelopen jaar ons VGO keur verlengt door die audit. Maar we zijn nu alweer bezig om te kijken wat hebben we allemaal nodig voor de nieuwe keuring. Zodat we dat al goed meenemen in het RGS projecten.
	Oké en de informatie daarvoor kan je dan bijvoorbeeld via OnderhoudNL vinden of via VGO keurmerk zelf?
	JA ik denk, volgens mij via VGO keur zelf. We hebben inderdaad ergens op internet zelf een linkje gevonden wat je allemaal moet hebben en kunnen zeg maar.
	Ja oké, en aan de hand daarvan gaan jullie kijken van wat gaan we doen om..
	Ja, we maken dan eens in de maand tijd om daar aan te werken en naja om te checken of we een beetje op schema zitten zeg maar. Om over 3 jaar zorgen dat we alles goed hebben staan zodat we altijd paraat zitten bij ieder project.
	Ja precies. En merken jullie ook als bedrijf zijnde dat er meer aanvragen gedaan worden sinds jullie het VGO-keurmerk hebben?
	Er worden wel meer aanvragen gedaan. Maar ik denk niet dat dat is omdat we het VGO keur hebben. Ik eigenlijk meer het idee dat we een goede naam hebben op onze ervaring op RGS en dat ze daarom contact met ons opzoeken.
	Ah oké ja. U gaf ook aan dat u ook klanttevredenheid controleert. Merken jullie dat dit verbeterd is ten opzichte van traditionele projecten?
	Ja op zich wel. Wat je merkt is dat de opdrachtgevers over het algemeen niet gewend zijn om samen te werken. En dat geven ze nu ook met dat RGS van ik wil echt ontzorgd worden. Terwijl RGS is echt samenwerken. En dat zit ook in de titel natuurlijk. En over verdelen van verantwoordelijkheden en elkaar aanspreken op de dingen die gedaan moeten worden. En ik merk dat het vooral heel erg wennen is voor de meeste partijen. Zeker voor de partijen die er net mee beginnen, maar wat wij met evaluaties meestal wel doen, is toch wel met een positieve blik terug kijken. Dus ook al is een project beroerd verlopen, want dat gebeurt natuurlijk ook wel eens een keer. Zo van wat gaat goed en wat kan er beter? Want dat is dan ook vooral heel erg opbouwend om weer mee verder te kunnen.
	Oké en op het gebied van kwaliteit gaat dat ook wel echt omhoog aangezien je prestatie eisen met elkaar afsprekt. Ja met traditioneel dan is het vaak van nou dit is wat wij aanbieden. En dan kiezen zij ervoor of niet..
	Ja in enige regelmaat gaat de kwaliteit natuurlijk omhoog. Aan de andere kant merk je ook dat het e.e.a. wordt geschrapt. Vanwege beschikbare budgetten. Dan kan het budget ook niet omhoog dan gaan we daar wel erover in gesprek. En dan is iedereen zich bewust van de gevolgen. En ik denk dat je dat voorheen niet had.
	Ja want de communicatie is met RGS wel een stuk beter?
	Ja, eigenlijk is dat ook wel een van de belangrijkste onderdelen binnen RGS. Ik denk sowieso wel op werk. In denk onderling bij ons op kantoor, maar ook met de opdrachtgever. Als er dingen niet gaan zoals ze zouden moeten. Wacht dan niet totdat het wel gaat zoals het moet, maar laat het weten dat het anders loopt dan is iedereen in ieder geval op de hoogte. Dat wil niet zeggen dat je er perse wat aan kan doen, maar dan is het ook geen verassing dan als iemand er achter komt. En dat merk je met de oudere projecten wel. Dan is het van nou laten we daar dan nog maar mee wachten.
	Ja dat komt later dan wel.
	Ja, we hebben het er dan nog wel ergens over

	En op het gebied van kennis bij jullie bedrijf zelf. Met RGS werk je natuurlijk ook met diverse andere bedrijven samen. Om het pand te onderhouden. Merk je ook dat jullie kennis op andere gebieden vooruit is gegaan?:
	Ja op zich wel, omdat je natuurlijk toch ook in contact bent met je ketenpartners. Maar ik moet wel zeggen dat wij niet doen alsof wij die expertise in huis hebben. Dus op het moment dat wij expertise nodig hebben die wij in principe niet hebben dan kunnen we een heel eind mee denken, maar we schakelen daar wel één van onze partners daarvoor in. Zodat die zijn kennis daar in bewerking kan stellen
	Ja, maar in de basis, daarin zijn jullie vooruit gegaan, want je moet natuurlijk op sommige momenten ook wel ergens een beslissing over kunnen nemen.
	Ja zeker.
	Uhm even kijken hoor. Ja kwaliteit heb ik al besproken. Ja ik heb nog kosten besparend. Ik lees daar veel over, dat RGS toch wel kosten besparend schijn te zijn. Merken jullie dat ook of?
	Nou dat valt een beetje tegen denk ik. In zoverre dat, kijk als je nu kijkt naar een doorlopingstijd van een RGS is veel langer dan een normale aanbesteding. Dus als ik nu een aanvraag krijg van een aanbesteding, ik dien een prijs in en ik krijg hem gegund. Dan kan ik veel sneller aan het werk. Ik denk wel dat RGS in die zin meer kwaliteit heeft en dat je inderdaad kan kijken naar kosten besparing op langer termijn. Dat is het vooral. Bij een normale aanbesteding kijk je naar niet verder naar de toekomst en wanneer is er onderhoud nodig in de toekomst. En wanneer is er een wasbeurt en hoe intensief moet die zijn. Terwijl bij RGS kijk je veel meer op langer termijn. Dan kijk je nu bijvoorbeeld naar een onderhoudsbeurt kan uitstellen. Of hoe je een onderhoudscyclus kan indelen dat er een beurt overgeslagen kan worden. Dus al je kijkt voor 40 jaar kan je het zo indelen, en kijk je naar om een onderhoudsbeurt te schrappen door betere materialen te gebruiken, ja dat kan met een aanbesteding eigenlijk niet. Dan ga je niet het beste materiaal leveren, want dan ben je te duur.
	Ja precies
	En dan wordt het je niet gegund. Dus ik denk door nu op die manier er naar te kijken. Denk ik dat je voorname kosten besparend is in de toekomst, maar vooral niet nu. Dat kan nog wel eens een cyclusje duren. Over een jaar of 7.
	Ja oké, dus het is echt op langer termijn dat je moet kijken en niet op korte termijn. Ja dat waren eigenlijk wel zo goed als mijn vragen en de onderwerpen die ik wilde bespreken en wilde weten van jullie.
	Oké
	Ja het enigste wat ik me wel nog afvroeg. Is dat er staat op OnderhoudNL wel wat basis documenten als in voor de netto contante waarde of een meer jaren onderhoudsplan. Zijn dat echt de documenten waar jullie mee werken. Wel naar jullie eigen hand gezet, maar wel die basis zeg maar? Of hebben jullie daarvoor echt voor jullie zelf iets nieuws gemaakt?
	Ik denk eerlijk gezegd niet dat wij iets heel nieuws hebben gemaakt, maar ze zijn ook niet via OnderhoudNL. Wij werken eigenlijk al een aantal jaren met GroenWest. Een woningcorporatie. En zij lopen eigenlijk redelijk voorop en daar met hen samen hebben wij een aantal formats ontwikkeld en dat is eigenlijk wat wij gebruiken.
	Oké, maar waarschijnlijk zal het wel in de lijn liggen van..
	Waarschijnlijk wel. Dat verwacht ik wel, moet wel zeggen dat ik die van OnderhoudNL niet gezien heb maar ik verwacht het wel.
	Nou dat was het eigenlijk voor mij.
	Oké, nou heldere vragen..

Vanaf minuut 18:10 is het gesprek verder gegaan, maar niet nuttig voor het interview daarom heb ik het niet uitgetypt.

Coderen

Goedemiddag, bedankt dat u mij wilde ontvangen voor dit interview. Vandaag zal ik een aantal vragen stellen met betrekking tot resultaatgericht samenwerken. Ik hou deze interviews met diverse bedrijven, omdat ik erachter wil komen wat een bedrijf moet doen om mee te kunnen doen aan RGS projecten. Voordat we gaan beginnen, heeft u misschien nog vragen?
Ik was nog eventjes kwijt, waar je op dit moment bezig bent, of werkzaam bent.
Ik ben op dit moment werkzaam bij HSH schilderwerken dat is een schildersbedrijf in hoofddorp
Oké en die doen ook aan RGS?
Nee nog niet, vandaar ook dit onderzoek, om te kijken of het ook iets voor dit bedrijf is. Of misschien wel helemaal niet.
Ah, oké, nee prima! Leuk.
Mijn eerste vraag is wat uw rol binnen de organisatie is met betrekking tot RGS.
Ja, ik ben bij Weijman klanten manager. Dat houdt in dat ik bij alle klanten betrokken ben die werken in RGS laten uitvoeren. En wat ik eigenlijk met name probeer te borgen is dat de processen zowel bij ons het proces als het proces bij de opdrachtgever op elkaar aansluiten. En daarnaast monitor ik ook de klanttevredenheid, en loopt het zoals we het ons hadden voorgesteld en bedacht en houden we ons daar dan ook aan. En leidt dat tot de gewenste tevredenheid?
Dat klinkt heel interessant. En wat was voor Weijman de voornaamste reden om met RGS te beginnen.
Nou toen ik hier kwam werken, ik werk hier nu 3 jaar, waren ze het eigenlijk aan het optuigen, om aan RGS te beginnen. Maar eigenlijk hebben zij daarvoor al heel veel contracten met bepaalde partijen gehad voor langdurige samenwerking. En toen het volgens mij RGVO of resultaatgericht vastgoed onderhoud en nog wat andere termen. En eigenlijk zijn er al best wel wat contracten die al 10 jaar lopen inmiddels, maar eigenlijk heeft het in de loop van de tijd gewoon steeds een andere naam gekregen. En met de huidige vorm van RGS zijn wij wel heel enthousiast over. Want daar merken we dat onze medewerkers in principe wel meer lol hebben in hun werk dan bij de gewone projecten 3.1 voordelen RGS.
Oké dus, tot in verhouding tot traditioneel aanbesteden is RGS toch wel ook bij de werknemers favoriet.
Ja, dan zijn er wel een paar die gewoon lol halen uit aanbestedingen, maar het merendeel werkt toch wel graag volgens het principe van RGS.
U heeft het misschien niet helemaal meegekregen, maar wat waren de eerste stappen in de richting RGS, was dat meer omdat de opdrachtgevers echt vroegen om de samenwerking. Of heeft Weijman toch zelf die stap genomen.
Nee, volgens mij is dat toch wel van oudsher meer vanuit de opdrachtgevers gekomen. 3.2 Reden RGS. En nu is het toch ook wel zo dat opdrachtgevers gewoon komen met de aanbestedingen en dat wij dan wel vaak zeggen, van goh zou je dat niet doen in RGS, dus het begint wel een beetje te kantelen, maar we hebben ook nog steeds partijen die ons benaderen die zeggen van goh jullie hebben ervaring met RGS dus zouden jullie dat op willen zetten voor ons bedrijf. 3.3 Aanpak RGS
Oké, en de opdrachtgevers waarvoor jullie RGS doen zijn dat dan vaak woningcorporaties of zijn dat wel verschillende soorten opdrachtgevers?
Op zich is het merendeel wel woningcorporatie dat moet wel worden gezegd. En de ene is absoluut nog niet zover als de andere. Er zitten echt hele grote verschillen tussen. Maar ik heb bijvoorbeeld ook een maatschap een zorginstelling waar wij RGS mee doen, dus voor langdurige onderhoud. En we hebben diverse VvE's die het ook graag zo invullen. 3.4 Opdrachtgevers RGS.
Oké, dus het wel echt steeds wat breder bij opdracht gebied dook naar gekeken. En merken

jullie dan ook bij die verschillende opdrachtgevers echt verschil? Dat je zegt het ene project is totaal het andere niet. Of is er wel steeds één lijn in wat er steeds voorkomt.
Ja, wat wij heel erg proberen, is onze processen vooral he, bij de opdrachtgever onder ogen te brengen zodat zij mee begrip hebben voor onze processen en zodat wij niet alleen maar bezig zijn om op hun processen af te stemmen. Want dat betekent gewoon dat dat heel veel werk scheelt. Want wat wij vooral in het begin merkte is dat iedereen zijn eigen format hanteerde en bij RGS is het juist de bedoeling dat je tegen je opdrachtnemer gaat zeggen van he jullie gaan het doen. Dus dan zou je ook verwachten dat je je eigen format mag hanteren, maar dat mag dus niet overal. 3.5 Aanpak RGS
Ja
En daar zitten dus best grote verschillen tussen. De één zegt van doe het maar op jullie manier en de ander zegt nee maar wij hebben zelf een handboek. Daar moet alles aan voldoen. Dus daar zitten best verschillen tussen. En bij woningcorporaties merk je, daar zit natuurlijk veel kennis ook en die kunnen ook goed mee praten in principe. Maar bij zorginstellingen of VvE's is dat echt heel anders. 3.6 Aanpak opdrachtgevers
Ja die laten het weer meer aan jullie over waarschijnlijk?
Ja nou, maar die hebben dan vaak het probleem dat ze budgettair vaak niet zo goed in de was zitten. En woningcorporatie is het gewoon makkelijker praten over geld. Terwijl bij een zorginstelling of een VvE is het hun eigen geld die ze uit moeten geven voor onderhoud dus die zijn veel kritischer en is het ook veel lastiger om daar wat te verdienen. 3.7 aanpak opdrachtgevers
Ja oké snap ik. Die zijn dan toch nog meer geneigd om naar het traditionele te kijken van wie is de goedkoopste dan de samenwerking aan te gaan. En gezamenlijk te kijken van hoe kunnen we het zo goed mogelijk..
Ja en dan zie je bij RGS maak je natuurlijk een plannetje en een advies. En dan zeg je van nou wij zouden dit en dat adviseren. Maar dan kijken zij in de kas en dan blijkt dat wat wij adviseren toch niet helemaal in de kas zit. Dus ja dan wordt er toch wel gestreept. Terwijl dat niet de bedoeling is, omdat je dan niet helemaal de garanties kan geven voor het onderhoud die je voor ogen had.
En je kan dan ook niet de prestaties halen die je van te voren voor ogen had. En bedacht zijn
Nee. Ja en daar wordt niet altijd rekening mee gehouden . een klant begint dan te schrappen maar vervolgens willen ze wel de garantie hebben . en dat kan natuurlijk niet.
Nee. En jullie hebben een VGO-keurmerk.
Ja klopt
Ja, wat was jullie beweegreden om die te behalen?
Die hebben ze inderdaad voor mijn tijd binnen gehaald, maar het is wel zo dat je bij een aantal opdrachtgevers makkelijker binnen komt met een VGO-keur. Dus het leuk als je RGS kan en als je mensen getraind zijn, maar als je als bedrijf het keurmerk niet hebt dat vind niet iedereen even handig. Dus dan is het soms gewoon een voorwaarde om voor een bepaalde partij te mogen werken. 3.8 Reden VGO-keurmerk En op zich vind ik het ook wel begrijpelijk want als ik zie hoe je gekeurd wordt voor het VGO, die is afgelopen jaar helemaal aangepast. Ja die is gewoon helemaal gemaakt aan de hand van RGS. Dus of je wel alle stukken produceert. Ja dat is gewoon belangrijk.
Ja precies, dus het is voor jullie ook gewoon een extra bevestiging dat jullie het ook goed doen. En het is ook voor bepaalde opdrachtgevers ook noodzakelijk om te hebben.
Ja.
Oké, en weet u ook toevallig of er veel gedaan is binnen de organisatie om ook echt daadwerkelijk het keurmerk ook te behalen?
Jazeker. Want wij zijn nog net volgens de oude methodiek gekeurd. En dus dan hebben we hier

z'n inspecteur over de vloer gehad. En het kwam in die zin ongelegen, omdat we werden dan volgens de oude methodiek gekeurd, maar we waren net met onze ICT naar een ander systeem gegaan dus we hebben de hele dag alleen maar lopen zoeken naar de stukken. Dus dat was niet heel praktisch allemaal, maar uiteindelijk wel gelukt.

Ja! Oké.

Maar de nieuwe keuring, daar zijn we nu al mee bezig. Want in principe wordt je eens in de drie jaar gekeurd. En we hebben dus net afgelopen jaar ons VGO keur verlengt dor die audit. Maar we zijn nu alweer bezig om te kijken wat hebben we allemaal nodig voor de nieuwe keuring. Zodat we dat al goed meenemen in het RGS projecten. **3.9 tijdsduur VGO-keurmerk**

Oké en de informatie daarvoor kan je dan bijvoorbeeld via OnderhoudNL vinden of via VGO keurmerk zelf?

JA ik denk, volgens mij via VGO keur zelf. We hebben inderdaad ergens op internet zelf een linkje gevonden wat je allemaal moet hebben en kunnen zeg maar.

Ja oké, en aan de hand daarvan gaan jullie kijken van wat gaan we doen om..

Ja, we maken dan eens in de maand tijd om daar aan te werken en naja om te checken of we een beetje op schema zitten zeg maar. Om over 3 jaar zorgen dat we alles goed hebben staan zodat we altijd paraat zitten bij ieder project.

Ja precies. En merken jullie ook als bedrijf zijnde dat er meer aanvragen gedaan worden sinds jullie het VGO-keurmerk hebben?

Er worden wel meer aanvragen gedaan. Maar ik denk niet dat dat is omdat we het VGO keur hebben. Ik eigenlijk meer het idee dat we een goede naam hebben op onze ervaring op RGS en dat ze daarom contact met ons opzoeken. **3.10 voordelen RGS**

Ah oké ja. U gaf ook aan dat u ook klanttevredenheid controleert. Merken jullie dat dit verbeterd is ten opzichte van traditionele projecten?

Ja op zich wel. Wat je merkt is dat de opdrachtgevers over het algemeen niet gewend zijn om samen te werken. En dat geven ze nu ook met dat RGS van ik wil echt ontzorgd worden. Terwijl RGS is echt samenwerken. En dat zit ook in de titel natuurlijk. En over verdelen van verantwoordelijkheden en elkaar aanspreken op de dingen die gedaan moeten worden. En ik merk dat het vooral heel erg wennen is voor de meeste partijen. Zeker voor de partijen die er net mee beginnen, maar wat wij met evaluaties meestal wel doen, is toch wel met een positieve blik terug kijken. Dus ook al is een project beroerd verlopen, want dat gebeurt natuurlijk ook wel eens een keer. Zo van wat gaat goed en wat kan er beter? Want dat is dan ook vooral heel erg opbouwend om weer mee verder te kunnen.

Oké en op het gebied van kwaliteit gaat dat ook wel echt omhoog aangezien je prestatie eisen met elkaar afspreekt. Ja met traditioneel dan is het vaak van nou dit is wat wij aanbieden. En dan kiezen zij ervoor of niet..

Ja in enige regelmaat gaat de kwaliteit natuurlijk omhoog. Aan de andere kant merk je ook dat het e.e.a. wordt geschrapt. Vanwege beschikbare budgetten. Dan kan het budget ook niet omhoog dan gaan we daar wel erover in gesprek. En dan is iedereen zich bewust van de gevolgen. En ik denk dat je dat voorheen niet had. **3.11 Aanpak RGS**

Ja want de communicatie is met RGS wel een stuk beter?

Ja, eigenlijk is dat ook wel een van de belangrijkste onderdelen binnen RGS. **3.12 Voordelen RGS.** Ik denk sowieso wel op werk. In denk onderling bij ons op kantoor, maar ook met de opdrachtgever. Als er dingen niet gaan zoals ze zouden moeten. Wacht dan niet totdat het wel gaat zoals het moet, maar laat het weten dat het anders loopt dan is iedereen in ieder geval op de hoogte. Dat wil niet zeggen dat je er perse wat aan kan doen, maar dan is het ook geen verrassing dan als iemand er achter komt. En dat merk je met de oudere projecten wel. Dan is het van nou laten we daar dan nog maar mee wachten.

Ja dat komt later dan wel.

Ja, we hebben het er dan nog wel ergens over
En op het gebied van kennis bij jullie bedrijf zelf. Met RGS werk je natuurlijk ook met diverse andere bedrijven samen. Om het pand te onderhouden. Merk je ook dat jullie kennis op andere gebieden vooruit is gegaan?:
Ja op zich wel, omdat je natuurlijk toch ook in contact bent met je ketenpartners. Maar ik moet wel zeggen dat wij niet doen alsof wij die expertise in huis hebben. Dus op het moment dat wij expertise nodig hebben die wij in principe niet hebben dan kunnen we een heel eind mee denken, maar we schakelen daar wel één van onze partners daarvoor in. Zodat die zijn kennis daar in bewerking kan stellen 3.13 aanpak RGS
Ja, maar in de basis, daarin zijn jullie vooruit gegaan, want je moet natuurlijk op sommige momenten ook wel ergens een beslissing over kunnen nemen.
Ja zeker.
Uhm even kijken hoor. Ja kwaliteit heb ik al besproken. Ja ik heb nog kosten besparend. Ik lees daar veel over, dat RGS toch wel kosten besparend schijn te zijn. Merken jullie dat ook of?
Nou dat valt een beetje tegen denk ik. In zoverre dat, kijk als je nu kijkt naar een doorlopingstijd van een RGS is veel langer dan een normale aanbesteding. Dus als ik nu een aanvraag krijg van een aanbesteding, ik dien een prijs in en ik krijg hem gegund. Dan kan ik veel sneller aan het werk. Ik denk wel dat RGS in die zin meer kwaliteit heeft en dat je inderdaad kan kijken naar kosten besparing op langer termijn. Dat is het vooral. Bij een normale aanbesteding kijk je naar niet verder naar de toekomst en wanneer is er onderhoud nodig in de toekomst. En wanneer is er een wasbeurt en hoe intensief moet die zijn. Terwijl bij RGS kijk je veel meer op langer termijn. Dan kijk je nu bijvoorbeeld naar een onderhoudsbeurt kan uitstellen. Of hoe je een onderhoudscyclus kan indelen dat er een beurt overgeslagen kan worden. Dus al je kijkt voor 40 jaar kan je het zo indelen, en kijk je naar om een onderhoudsbeurt te schrappen door betere materialen te gebruiken, 3.14 Aanpak RGS . ja dat kan met een aanbesteding eigenlijk niet. Dan ga je niet het beste materiaal leveren, want dan ben je te duur.
Ja precies
En dan wordt het je niet gegund. Dus ik denk door nu op die manier er naar te kijken. Denk ik dat je voorname kosten besparend is in de toekomst, maar vooral niet nu. Dat kan nog wel eens een cyclusje duren. Over een jaar of 7. 3.15 voordelen RGS
Ja oké, dus het is echt op langer termijn dat je moet kijken en niet op korte termijn. Ja dat waren eigenlijk wel zo goed als mijn vragen en de onderwerpen die ik wilde bespreken en wilde weten van jullie.
Oké
Ja het enigste wat ik me wel nog afvroeg. Is dat er staat op OnderhoudNL wel wat basis documenten als in voor de netto contante waarde of een meer jaren onderhoudsplan. Zijn dat echt de documenten waar jullie mee werken. Wel naar jullie eigen hand gezet, maar wel die basis zeg maar? Of hebben jullie daarvoor echt voor jullie zelf iets nieuws gemaakt?
Ik denk eerlijk gezegd niet dat wij iets heel nieuws hebben gemaakt, maar ze zijn ook niet via OnderhoudNL. Wij werken eigenlijk al een aantal jaren met GroenWest. Een woningcorporatie. En zij lopen eigenlijk redelijk voorop en daar met hen samen hebben wij een aantal formats ontwikkeld en dat is eigenlijk wat wij gebruiken. 3.16 Documenten RGS .
Oké, maar waarschijnlijk zal het wel in de lijn liggen van..
Waarschijnlijk wel. Dat verwacht ik wel, moet wel zeggen dat ik die van OnderhoudNL niet gezien heb maar ik verwacht het wel. 3.17 Documenten RGS .
Nou dat was het eigenlijk voor mij.
Oké, nou heldere vragen..

Bijlag IX – Uitwerking interview Talen, Patrick Bakker

De tekst in het witte vak is Sharon Brouwer en in het oranje vlak is Patrick Bakker.

	Goedemiddag, bedankt dat u mij wilde ontvangen, naja in dit geval wilde komen voor dit interview. Vandaag zal ik een aantal vragen stellen met betrekking tot resultaatgericht samenwerken. Ik hou deze interviews met diverse bedrijven, omdat ik erachter wil komen wat een bedrijf moet doen om mee te kunnen doen aan RGS projecten. Voordat we gaan beginnen, heeft u misschien nog vragen?
	Nee
	Nee? Dan gaan we starten. Graag zou ik graag eerst een korte uitleg willen van uw rol binnen de organisatie met betrekking tot RGS willen weten.
	Nou goed als adviseur Vastgoedonderhoud ben ik dus belast met RGS over drie vestigingen van Talen. Nou wat ik al aangaf waarbij ik nu 10 jaar werkzaam ben en met name in de RGS gedachte. En waar ik veel operationeel was in het begin. Ben ik nu veel meer ondersteunend, mee kijkend met mijn collega's. mee kijken naar wat zijn de plannen die we bedenken. Overleggen bij de opdrachtgevers. De plannen daar zeg maar presenteren. Dat is eigenlijk wel alles omvattend. Maar ik kom ook op de bouwplaats. Dus ik heb ook wel contact met de mensen daar, waarom doe je iets. En waarom doe je dat. En dan weet je desbetreffende staat.
	Ja dus ook wel een beetje controle
	Ja maar ook de teamleiders zoals wij die hebben. Zij werken op een prestatie werk, maar zij halen die kwast heen en weer, maar geen idee waarom iets wel of niet gedaan wordt. En juist om iedereen mee te krijgen in de RGS gedachten.
	Ja een beetje bewust wording. En wat was, u zit er nu 10 jaar dus misschien weet u er niet zoveel van, maar wat was voor talen de voornaamste reden om aan RGS te beginnen?
	Talen is van oudsher een echt schildersbedrijf. 1928. Inmiddels staat de vierde generatie klaar. Met Emiel talen en Martin, de huidige directeur. In de jaren 90 was het heel erg al de prestatie contracten had je eigenlijk al. 10 jarige contracten. Oké, 10 jaar verzorgen wij het onderhoud. Dat is eigenlijk de voorloper RGS ervan wat later RGVO heten.. en nu als verzamel naam RGS. Dus dat was wel al het idee, het schildersbedrijf in de jaren 80 werd het wel al steeds minder, minder in de zin van we doen wel nog steeds schilderwerk, maar we hebben het wel breder getrokken naar Vastgoedonderhoud in de zin van echt het volledige buitenschil. Interieur inmiddels. Dus we doen ook volledige renovaties. Tot nu ook hoogwaardige energetische renovaties. We hebben de eerste flats in Nederland energie neutraal gerealiseerd. Dus wij hebben wel altijd daarin stappen gemaakt. Alleen op schilderwerk daar blijft het niet op hangen. Dus die hele ontwikkeling is daar geweest. En in de jaren 90 was het wel heel sterk al, kwam dat al op van joh. Het is toch veel mooier als wij de plannen mogen bedenken. Wij zijn toch kennis dragers. Ik bedoel we zien heel veel bestekken en aanbestedingen, maar we willen van die aanbestedingsmarkt af. Wij willen gewoon meedenken met de opdrachtgever. Vanaf het begin instappen, nog eerder dan het bouwteam. Wij willen in het begin al instappen op het moment dit zijn onze complexen, ons bezit en hier willen wij wat mee.
	Ja dus, vooral een adviserende rol en echt mee denkend.
	Ja echt meedenkend. Dus niet meer standaard van nou we moeten elke 6 jaar schilderen dus moeten we kijken wat er in de begroting staat en in de meer jaren onderhoudsplan. En dan gaan we schilderen. Nee we schilderen niet om het schilderen. Je schildert met een doel. Nou ja goed dat kun je breed trekken natuurlijk
	Dus Talen is wel echt een vooruitstrevend bedrijf. Die eigenlijk constant zoekt naar wat is nieuw en hoe kunnen wij onze..
	Ja wij hadden dan het geluk met onze vestiging in Dronten dat wij aangesloten waren als

	partner bij portaal, coöperatie in Eemland. Ja daar werd dat heel sterk uitgedragen dat RGS. Daar zijn we ook 5 partijen geselecteerd. Er is heel veel ontwikkeld, wat nu nog steeds gebruikt wordt in de markt. Dat is wel ons voordeel geweest dat wij een voorsprong daar hebben ontwikkeld op de markt.
	En wat waren dan een beetje de eerste stappen die het bedrijf heeft moeten nemen? Of is het echt geleidelijk steeds..
	Heel geleidelijk. Kijk het VGO keur was er toen nog helemaal niet. En het ging echt met name om oké, wij gaan een aantal prestaties uittrekken eerst puur op het schilderwerk alleen. Laten we daar eens met elkaar, wat zijn nou de prestaties waar we wat aan kunnen doen? En daar maakte we dus plannen voor. Inspecties en plannen naar de kwaliteit die dan gewenst was. En we maakte dan daar voor dat deel meer jaren onderhoudsplannen. En dat was eigenlijk zo rond 2000/2001. En inmiddels zijn wij bij een complex bijvoorbeeld al bij de derde cyclus. Alleen het is steeds weer uitgebreider. Eerst van schilderwerk naar complete buitenschil gegaan. We hebben nu zelfs inclusief interieur.
	Oké, dus de groei is niet perse van oké, we moeten RGS, maar meer de groei langzaam steeds wat groter en dat noemen we nu dan RGS.
	Ja dat is het he. TNO noemde het RGVO, en SBR noemde het PGS volgens mij. En uiteindelijk is dat samen gegaan in de leidraad die er nu is.
	Ja
	En dat is, wij gaan echt voor langer termijn met de opdrachtgevers wij gaan niet voor hup één keer scoren en we pakken het werk wegzetten en weer weg. Dat is sowieso niet onze markt, maar wij willen sowieso af van de aanbestedingen markt. Want de kans dat je dan scoort met 3 of 4 bedrijven is dan 25%. Dus dat betekent dat je 75% over de balk gooit aan uren. Dat moet allemaal maar weer verwerkt worden in algemene kosten. En dan vinden mensen het raar dat onze algemene kosten zo hoog zijn. Nou dat is een hele korte uitleg, dat is niet zo moeilijk dat heeft onder andere met dit soort zaken te maken. Dus dat is mooi als je je eigen werk kan maken maar ook dat eigen werk weer terug krijgt.
	Ja dat je dus constant die continuïteit behoudt.
	Daarom we weten nu bijvoorbeeld al dat we volgend jaar rond 40% van onze omzet uit dit soort werken halen. Dus dat weten wij nu al.
	U gaf net het VGO keurmerk aan, want die hebben jullie op dit moment wel. Hebben jullie daar echt bewust voor gekozen om dat te halen. Of is dat via een opdrachtgever van, he jullie moeten dat hebben?
	Nee het is voor ons echt een keuze geweest om dat te behalen. En uiteindelijk hebben wij dat in 2008 behaald. Onlangs is de audit een half jaar terug geweest. Dat is de nieuwe audit want hij is aangescherpt. Naja dat is uitstekend verlopen.
	Maar hebben jullie bijvoorbeeld echt een investering moeten doen of echt dingen moeten aanpassen. Omdat je zegt anders halen we het niet. Of wat het meer dat jullie al zoveel ervaring hebben dat
	Het is de ervaring die we hadden en de manier waarop we al werken, maar tuurlijk wel he. Je krijgt de lijst dus je gaat kijken naar wat zijn de vragen. En inmiddels heb je al wat ervaring van oudere audits. Dus je weet wat er komt. En nu is hij aangescherpt, wat wel goed is geloof ik. Je moet veel meer bewijslast leveren. Je kan wel roepen tegen die auditeer van we kunnen dit, maar het is nu van laat maar zien dat je het kan.
	Ja precies het is wel echt belangrijk dat je kan aantonen van.
	Ja dus we hadden hem ook wel, hij is ook wel zwaar en pittiger, maar we hadden uiteindelijk een score van 96% dus euh
	Oké dat is een .. netjes
	Dat is nog beter dan de vorige met 93%

	Oké nou dan is er geen twijfel mogelijk of jullie hem moeten hebben
	Jazeker
	Een VGO keurmerk merken jullie dat dat veel gevraagd wordt bij opdrachtgevers? Of stel dat jullie hem niet zouden hebben zouden jullie dan alsnog deze opdrachten kunnen maken?
	Niet bij alle partijen. Op een begeef moment zeiden wel een paar partijen waar we al mee werkte, van we verwachten wel dat jullie op een begeef moment een VGO keur hebt. Er waren selecties waar puur VGO bedrijven op geselecteerd worden dus, dat zie je echt wel ja.
	En de opdrachtgevers waarbij jullie RGS doen zijn dat voornamelijk woningcorporaties of zijn dat ook andere partijen?
	We hebben een zorginstelling, die ook op een dergelijke manier ermee werkt. Maar 95% zijn woningcorporaties. Sowieso onze opdrachtgevers.
	Oké dus het zijn toch vaak, want woningcorporaties zijn vaak grote complexen. Dus het zijn eigenlijk wel wat grote projecten
	Ja wij zijn eigenlijk als bedrijf ook niet ingericht op particulier werk. Wij sturen echt op, dat is tenminste echt onze klanten kring, op woningcorporaties.
	Bij RGS, we hadden het net over continuïteit, maar merken jullie ook dat er bijvoorbeeld meer kwaliteit wordt geleverd bij RGS tot in tegenstelling tot in traditioneel? Ik weet niet of jullie dat meten.
	Ja uiteraard meten wij veel. Nou ja.. ik roep altijd, je krijgt wat je betaald dus als wij bij een aanbesteding heel laag inschrijven
	Ja dan krijg je ook minder
	Dan hebben wij anders geen bestaansrecht, we moeten er ook nog wat aan verdienen dus dat wordt hem anders niet. Dus als we dat werk willen doen, het zal ergens ten kosten gaan van de kwaliteit. Want uiteindelijk willen wij minimaal aan de nul lijn komen. En het liefst nog wat geld verdienen. Dat is dan ook de reden waarom wij niet van die aanbestedingsmarkt houden. Want wij kunnen onze jongens ook niet de opdrachtgeven van dit werk moet minder aandacht aan besteed worden. Over het algemeen staat er een vakman die gewoon traditioneel denkt. En denk ik moet wassen, ik moet schuren en keurig mijn systeem opbouwen. Maar als je zegt, het complex hoeft toch nog maar 5 jaar dus even het sponsje eroverheen even de stoffer en even wat aflakken. Het moet even esthetisch mooi erbij staan. Nou dat is voor een schilder al lastig.
	Ja dat gaat natuurlijk tegen zijn wil in.
	Ja hij heeft dat zo natuurlijk niet geleerd. Uiteindelijk zoek je nu naar het meest optimale plan en we gaan niet meer voor de standaard 6 jaar schilderen. Waarom zou je dat doen misschien is de staat nog hartstikke goed. Dus wij leveren ons werk netjes en wij hangen daar een cyclus aan. Over 7 of 8 jaar. Wat je ook vaak ziet is we knippen het op. Inpandig en uitpandig. Nou het inpandig slaan we een cyclus over of we werken het alleen bij. Zodat je misschien nog 14 of 16 jaar weg kan daar. Dus het is echt kijken naar wat is nou goed. We gaan niet schilderen om maar te schilderen. Nee we schilderen op echt moment dat het nodig is. Zo ben je dan wel bezig en hoe beter de kwaliteit die geleverd wordt hoe langer je het voorruit kan schuiven.
	En op het gebied van communicatie met de klanten opdrachtgever en de bewoners zelf, is dat bij RGS beter dan bij traditioneel aanbesteden of geeft da niet veel verschil. Omdat je toch meet moet samenwerken met de opdrachtgever zo van, wat willen zij, wat willen wij en wat kunnen we ze bieden.
	Nou ja die bewoners daar denk ik niet dat zij er veel van merken. Die zeggen meer van we zien jullie nooit of.. daar schuilt meer het gevaar. Ze hebben liever dat je elke 5 jaar komt schilderen. Dan hebben ze het idee dat je nog wat aan hun woning doet. Dan dat je zegt van nou mevrouw dit is inpandig dus dit hoeft nu niet, want daar heeft het weer geen invloed op. Als je het goed uitlegt snappen ze het. Dus de informatie stroom moet wel anders zijn. Het is niet zo van we komen maar doen niets. En met de opdrachtgever besluit je van. Je maakt meerdere scenario's en die reken je door over de exploitatie van het pand. Kijk moet het pand

	misschien nog 5 jaar dan bedenk je iets heel anders dan dat het nog 30 of 40 jaar moet. Dus daar baseer je wel je plan op en dat kan je keurig doorrekenen. En kijken van wat zijn nou die kosten binnen het onderhoud. Dus daarin ben je naar het optimale plan aan het zoeken.
	Op het gebied van het project zelf op de bouwplaats, merk je daar ook verschil? Met andere gesprekken ben ik erachter gekomen dat zij het ervaren als prettiger dan traditioneel. Omdat de opdrachtgevers kan minder erop kijkt...
	Wat je wel merkt zeker bij je eigen mensen. Zij mogen een knap stukje werk leveren. Dat is vaak wat je hoort he je mag niks doen het moet snel. Er wordt altijd op die uren gedrukt. En nu krijgen ze echt, als de prijs ernaar is, de tijd om er een net stukje van te maken.
	Dus voor de schilders is het een stuk prettiger
	Ja zij kunnen hun vak beoefenen. En een net stukje werk, maken dus dat geeft sowieso een stukje plezier. En uiteindelijk een stukje kwaliteit, want wij willen die opdrachtgever bedienen om die onderhoudskosten omlaag te krijgen. Hoe mooi is het als je bij een complex altijd elke 5 jaar geschilderd hebt en nu misschien wel 6, 7 of misschien wel 8 jaar weg kan zetten. En dat meten we die kwaliteit. Dus we gaan ook regelmatig meten van gaat het zoals we willen. Alleen is het zaak dat hoe je het bedenkt ook heel goed gaat kijken of het ook wel mogelijk is om zo lang weg te blijven.
	Ja je moet wel goed kijken of het mogelijk is
	Ja je kijkt naar hoe is de ondergrond, hoe is de detaillering. Waar loop je tegen aan. Kleur is erg belangrijk bij het stukje schilderwerk. Dus dat zijn allemaal zaken die bepalend zijn voor de cyclus. Het mooie wat je nu ziet, waar je begin de jaren 2000–2010 voorzichtiger was met de voorspellen, ben je er nu beter in voorspellen en durf je ook steeds beter de cyclus verder te leggen. We hebben beter inzichten. Wat je nu ziet bij complexen die we voor de tweede of derde cyclus gedaan moeten worden, dat we gaan kijken en dan zie je dit complex hoeft volgend jaar nog helemaal niet. We kunnen het nog wel 1, 2 of 3 jaar uitstellen. Geef ons 1 of 2 man een week die doen dan hooguit wat noodzakelijke dingetjes en dan schuiven we het nog voor ons uit. En daar zit de winst. Want hoe mooi is het als je maar eens in de 8/9 jaar op een complex komt.
	Daar zullen de complexen ook heel blij mee zijn.
	Jazeker
	Nou is het zo want we hebben het nu over schilderwerk, maar het wordt natuurlijk van alles en nog wat gedaan.
	Ja
	En zullen ook onderdelen zijn waar jullie geen verstand/mensen voor hebben. Dus daar heb je dan, dat noemen ze bij RGS dan ketenpartners voor. Merk je daar dan ook dat je van je ketenpartners van leert als bedrijf zijnde. Want je moet natuurlijk nauw met elkaar samenwerken.
	Nou de basis kennis moet daar wel zijn. Als het gaat om dakbedekking, goten, dakplaten, metselwerk noem maar op. De basis moet je wel kennen want je moet ook je onderaannemer of ketenpartner moeten controleren. Het klinkt wel heel mooi ketenpartners en dat zijn ook wel onze doelstellingen. Nou je hebt Andre van der Kraan gehad die heeft een voegwerk bedrijf gehad. Maar toch zou je moeten beoordelen of dat de goede plannen zijn. Zoals ik mijn eigen collega's moet beoordelen of zij de goeie plannen maken. De opdrachtgever stelt een prestatie. De goten mogen niet lekken, gevel voeg dichtheid kan je meten, maar soms ligt die prestatie ook wat te hoog. Dat je zegt jongens, maar als je de prestatie iets afzwakken dan kan je een onderhoud misschien uitstellen. Dat is bij dakbedekking ook zo. Theoretisch gezien gaat een plat dak gaat 25 jaar mee. Een beton pan gaat 45 mee, maar een keramische pan gaat wel 75/80 jaar mee. Kijk dat zijn wel dingen die je moet weten bij de plannen die je maakt.
	Oké dus die kennis hebben jullie wel echt in huis zodat je gewoon daar niet, je vertrouwd uiteraard je ketenpartners, maar niet dat je blind vertrouwd.

	Ja vertrouwen is een mooi woord, maar je moet elkaar wel blijven controleren. Net zoals een opdrachtgever ons blijft controleren. Als ik mijn plan ga verdedigen dan zullen ze vragen hoe kom je erbij. Dan moet het wel onderbouwt zijn.
	Ja precies. Want het is wel echt iets wat jullie in huis hebben gehaald om zo goed mogelijk dit te kunnen toelichten. Oké, moet ik even spieken hoor. O ja een onderdeel waar ik ook benieuwd naar ben. Je hebt bepaalde documenten die je levert aan een opdrachtgever, zoals prestatie eisen, nettocontactewaarde, meer jaren onderhoudsplan. Zijn dat documenten die jullie allemaal zelf hebben ontwikkeld. Dat jullie zeggen die hebben wij allemaal zelf gemaakt, OnderhoudNL heeft namelijk een aantal documenten die zij hebben gemaakt. Dat zal een mengelmoes zijn an allemaal bedrijven in één. Zijn dat echt de richtlijnen die jullie gebruiken of zeg je van nee wij hebben echt andere dingen die wij gebruiken.
	Nee het is eigenlijk het lastige. Want je werkt niet voor één opdrachtgever. Dus we zijn eigenlijk steeds weer opnieuw het wiel aan het uitvinden. Want de één wilt het net een beetje links en de ander meer rechts. Wij hebben wel gewoon onze Talen standaard. Wij hebben een hele structuur eigenlijk conform de 7 fases binnen RGS waar eigen documenten aan zijn gekoppeld. En daar hangen meerdere documenten aan maar wel in de huis stijl, maar bijvoorbeeld de nettocontantewaarde nee die veranderd niet. Dat documentje die wij 10 jaar terug gebruikte die zie je nog steeds voorbij komen. Alleen de vormgeving is wat veranderd, maar de berekening blijft het zelfde.
	Ja dus in principe gebruiken jullie voor elke opdrachtgever wel dezelfde documenten, maar het wordt wel per project, kan het gewisseld worden aan de hand van wat zij willen. Maar er is echt een basis en daaruit...
	Ja vaak bespreek je met de opdrachtgever af van dit willen wij zien. En vaak gooit iedereen daar wel zijn huisstijl overheen. Nee er is heel veel ontwikkeld. We krijgen dingen van collega bedrijven en een deel ontwikkelen wij zelf. Je ziet ook als je een mooi document hebt gevonden dan.. dat is het grappige, waar je 10/20 jaar geleden echt concurrenten van elkaar was werk je nu meer samen. Want ik kom bij diverse collega ondernemingen over de vloer. En we vormen diverse werkgroepen en kom ze bij diverse opdrachtgevers ook weer tegen.
	Ja het is inderdaad, concurrenten zijn nu wel meer samen.
	Ja we doen relatief minder aanbestedingen
	Ja je bent inderdaad geen concurrent meer omdat je niet meer tegen elkaar afprijst.
	Ja op dit moment is er zoveel werk op de markt. Dus we kunnen dat met z'n alle toch niet eens aan.
	Precies waarschijnlijk zeggen alle bedrijven wel vaker nee tegenwoordig. En dan... dus dat is wel een voordeel
	Ja je bent van het samenwerkend. Meer naar de opdrachtgever toe. Want je ziet wel in de branche dat wij verder zijn dan de nieuwe opdrachtgevers. Opdrachtgevers die nog de ontwikkeling willen mee maken. Het valt nog niet altijd mee, want je ziet nog veel traditionele gedachtes.
	Het is ook maar net hoe denkt de opdrachtgever natuurlijk.
	Nou het loslaten van. De echte kennis is allemaal inmiddels wel weggelopen. De oude rotten in het vak die al hun bezit goed kende zijn er niet meer. Dat zijn allemaal nieuwe mensen die kennen het bezit eigenlijk niet. Dus die gaan het allemaal theoretisch benaderen. Die zitten achter hun laptop. Dan zijn ze bezig het bezit weg te zetten. Dat werkt gewoon niet. Ik had daar vanmorgen nog een mooi voorbeeld van. In theorie wordt er een MJOP voor 20 jaar gemaakt. Met gewoon een beetje schilderwerk, houtrot herstel en gootwerk gedaan. Terwijl we hebben nu een nul meting gedaan dus we weten hoe het erbij staat. Ja het glas is 25 jaar oud. 35 jaar zelfs. Beton pannen dak wat nog in theorie 10 jaar mee gaat. Ontzettend veel houtrot, hang en sluitwerk wat aan vervanging toe is. Het is leuk om theoretisch een MJOP te maken.
	Maar je moet wel weten hoe het er nu bij staat.

	Ja. Als je niet eens weet hoe je bezit erbij staat.. dus ik weet al morgen bij het gesprek hoe het gaat. Dan ga ik zeggen van joh wat wil je nou met het complex? Waar wil je heen. Je roept 70 jaar.
	Ja wil je dat nog wel zo lang laten staan.
	Ja er komen nu een aantal zaken aan. Want er komt nu ook energetische zaken. Want daarmee lopen ze 20 jaar achter. Dat gemiddelde B label wordt al lastig, en dan denk je 2050 is nog ver. Maar als je gaat narekenen dan zou het op dit moment zijn dat je meer dan 200 woningen per dag moet aanpakken naar nul op de meter of welke manier dan ook. Energie neutraal krijgen. Ik zie dat niet gebeuren zoveel woningen op één dag.
	Nee dat is wel erg veel.
	Dat is het he als je op die manier gaat rekenen. Tot 2050 moeten de woningcorporaties 200 woningen per dag aanpakken. En elke dag dat we later zijn worden het er steeds meer.
	Ik denk eerlijk gezegd dat dit.. alleen nog een stukje kosten besparend. Denk je echt dat RGS kosten besparend is. Vooral bij de opdrachtgevers natuurlijk, maar heb je het idee dat jullie er ook meer uit kunnen halen dan traditioneel.
	Op zich rendeert het best redelijk. Zeker in de periode van de crisis waar je toch met standaard eenheidsprijzen werkt. En dan kun je daar een nette boterham aan verdienen. Maar de opdrachtgever moet daar wel in mee gaan met ons verdienmodel, want wat wij zien is dat die coöperaties eigenlijk noodgedwongen door de markt denken straks vinden wij geen aanbesteders meer dus laten wij ook maar een vorm van RGS gaan doen. Nou dan zie je dat er heel veel over de schutting wordt gegooid en dat ze met hun handen over elkaar gaan zitten van nou laat maar zien. Kom maar met een plan. jullie weten het toch zo goed. Verras me maar. Dan zeg ik altijd RGS, dan wijs ik naar de S dat is samenwerken. Dus zo werkt het niet. Wij verwachten van jullie ook wat. Je moet ons er ok wel in ondersteunen. Tekeningen bijvoorbeeld. Waarom zijn die er nooit. Maar ook goed nadenken over jullie bezit. Wij komen met een aantal zaken, maar roep is. Wij kunnen de juiste momenten bepalen. Bijvoorbeeld nieuw dak maar mogen wij die dan ook isoleren? Dat betekent dat ik ook aan je goten kom. Naja noem maar op. Je kan alle kanten op. Glas kan je vervangen. Nou is het wel slim om nieuwe draaiende delen in een oud kozijn te zetten? Of is het kozijn niet meer geschikt. Ik kan een oud vuren kozijn tot in de gloria onderhouden dat weet ik zeker. Alleen moet je gaan kijken wat de kosten daar van zijn. Misschien is het wel beter kunststof kozijnen. Nou is het natuurlijk als schildersbedrijf een kunststof kozijn aanbieden, maar ja wij doen dat. Want als dat op dat moment gunstiger is waarom niet? Ik bedoel ook een kunststof kozijn moet onderhouden worden. Want dat verhaal van onderhoudsvrij is niet waar. Je moet het schoonmaken en een waslaagje. Met name het hang en sluitwerk is belangrijk. Dat zijn dingen om te compenseren. Ik weet zeker dat het kosten besparend werkt. Alleen zeggen veel opdrachtgevers van nou 10% laat maar zien. Die willen het gelijk zien. In jaar 0.
	Ja op langer termijn natuurlijk.
	Je moet dat gaan monitoren en wat is dan het vertrek punt. Waarmee ga je dat vergelijken. Met het MJOP die er nu al ligt. Of met de onderhoudskosten die afgelopen jaren zijn uitgegeven voor een woning gemiddeld. Dus je moet wel ergens mee kunnen vergelijken. Toon maar eens aan die 10%.
	Ja precies.
	Ik weet zeker dat je goedkoper kunt werken. Alleen al door de goede beslissingen te nemen. Juiste onderhoud op het juiste moment. Niet nu deuren vervangen en over 10 jaar de woning gaan slopen. Wat ik al meegemaakt hebt in het verleden. Prachtige Van Brugge dure deuren erin en na een paar jaar slopen. Dus daar gingen alle deuren weer. Dat is weggegooid geld. Want die deuren zijn niet afgeschreven.
	Ja dat is inderdaad zonde.
	Of we moeten naar een B label. We plaatsen in het jaar 2012 HR+ glas in plaats van HR++ glas

	dus nu komen we in theorie niet in aanmerking aan een B label. Oké glas eruit we gaan er HR++ glas in gooien.
	Ja
	Nou echt onzin. Die bewoner gaat er niks van merken in zijn stookkosten. En wij gooien het glas er weer uit. Hoe ga je dat verkopen aan de bewoner? Alleen maar om aan dat B label te voldoen. Als ik dat soort dingen hoor.. dan zit het niet goed.
	Het is ook lastig, want vaak mist de kennis bij de opdrachtgever, maar vaak wordt er dan gedacht we moeten dat maar doen. Maar dan wordt het niet..
	Ja want dan hebben we het B label maar voor 2020, maar dat is onzin want tegen die tijd hebben ze alweer nieuwe technieken. Er zijn meerdere wegen die naar Rome leiden.
	Ja zeker. Ik had eigenlijk geen vragen meer. Ik weet niet of jij nog aanvullingen hebt of dat je zegt dat is nog interessant om te weten.
	Naja RGS is leuke manier om te werken, maar dan moet je ook wel alle partijen er voor open staan. Dat zie ik intern ook sommige zijn heel traditioneel ingesteld. Traditionele gedachten. Woningcorporaties ook, voornamelijk onze klanten zijn heel erg traditioneel ingesteld. En willen dan wel maar zien nog steeds kostendeskundige. Dat is soms heel moeilijk. Het is wel een strijd. Dus de intentie is vaak mooi, maar het valt niet altijd mee om de juiste plannen te krijgen.
	Ja dat geloof ik.
	Want we hebben een prestatie eis afgesproken. En dat zie je wel, maar die gaan jou niet zoveel vertellen over de conditie van jouw pand. Want we hebben een conditie meting conform de NEN, maar als je bezit dan een 3 scoort hartstikke leuk, maar wat zegt dat nou over je bezit? Ik weet het niet.
	Ja er moet wat meer aanhangen dan..
	Ja! Ik weet de conditie, een bepaalde klassen valt het in, maar je zou er wel wat bij moeten vertellen van waarom iets openbaard. En waarom je tot een bepaalde conditie komt. En ja dat is... ik ga met conditie metingen op pad en dan zegt de opdrachtgever ja maar dit scoort een 1,8 dan hoeven we het eerste jaar geen onderhoud te doen. En dan loop ik een rondje en laat ik hem een paar foto's zien en dan zeg ik van ja geen onderhoud doen dan ben je straks aan de beurt. Dan kan je je halve kozijn eruit gooien. He dus dat is zaak, duidelijke afspraken maken. Maar ook in prestatie eisen. Maar die prestatie eisen zijn niet heilig echt niet. Het is een middel om ongeveer aan kwaliteit te voldoen.
	Ja om gewoon richtlijn te geven aan..
	Ja juist. Het is altijd wel in combinatie met. Als ik zeg wanneer hebben 4% of 5% verschade. Weet jij het?
	Ja dat is hartstikke lastig om aan te geven.
	Ja.. houtrot. Hoe doen we dat? Doen we dat op knooppunt methode of doen we het op strekkende meter methode of element. Bepaal de meetplaats. Doe je één kozijn. Is het de voorgevel. Is het de achtergevel is het de woning?
	Ja doe je alles doe je de helft?
	Ja. Dus hoe kom je tot een percentage.
	JA dan zal je wel heel veel vast moeten leggen wil je dat.
	Dan zou je zeker veel vast moeten leggen. En goede afspraken make. En de opdrachtgeer moet er voor open staan. Als we vragen om een klachten registratie. Is niet altijd voor de hand liggend, maar is voor ons erg interessant om mee te nemen. Als er nou structureel klachten zijn over een onderdeel. Nou hoe mooi is het om dat te weten. Dat kunnen wij niet zo 1,2,3 boven water halen. Misschien zijn het klachten die wij nauwelijks tegen komen tijdens de inspectie. Dat kan natuurlijk maar die wel met regelmaat terugkomen.
	Ja bewoners die zien dat natuurlijk dagelijks of die merken het dagelijks dus die kunnen daar

	het beste over communiceren of daar wat zit.
	Ja en als wij voor die woning staan hoeft het niet zichtbaar te zijn. Dus ja het is een heel proces en aan de ene kant is het ook niet spannender dan dat het is. Ja het is een andere manier van werken. Het leeft nog altijd van ja de aannemer wilt geld verdienen en snel weg wezen, maar nee wij kiezen echt voor het langere termijn. Lange termijn relaties. Optimale plannen zodat we de.. dat is best wel een beetje de strijdt. En daar moet je een beetje voor waken. Dat ze niet gaan zeggen van we stoppen er mee en gaan het weer op de traditionele manier doen.
	Ja duidelijk
	Uiteindelijk weet ik zeker dat het een veel betere methoden is. Een leukere maar ook een betere methoden om je werk weg te zetten.
	Ja want bij traditioneel is vaak wel van zo goedkoop mogelijk want ik wil het pakken.
	Ja dan ga je kijken naar fouten in het bestek, want daar komt meerwerk uit. Dan kunnen we heel scherp inschrijven. Dan pakken we het en verdienen we op het meerwerk. Naja dat moet de insteek helemaal niet zijn. Je doet het met elkaar zodat, vanuit den haag ligt een vrij strakke doelstelling voor de coöperaties en waar ze aan moeten voldoen. En dan is het juist de uitdaging. En dan is het juist interessant om met elkaar tot een goed plan te komen. Alleen dat valt niet altijd mee. Ze hebben vaak niet... we hebben de asset manager in het leven geroepen. Elke coöperatie heeft een asset manager, maar als je gaat vragen van nou wat wil je met je pand... dan weten ze het niet. Wil je nog 10 jaar wil je nog 30 jaar. Energetische doelstellingen zeg het eens.
	Nou laten we hopen dat het met de jaren steeds gaat groeien en dat het dan op een moment soepel loopt.
	Er zijn allemaal reken tools die zij kunnen hanteren. Om te kijken hoe rendabel de complexen zijn. En natuurlijk is het lastig, maar ergens moet je een vertrek punt hebben. Over 10 jaar kan alles wel weer anders zijn.
	Ja. Helemaal goed. Ik denk dat dit het wel een beetje is. Ik heb alles wel gehad ik denk dat we veel hebben besproken. Ik denk dat ik hier wel een eind mee kom. Dan ga ik het fragment nu afsluiten.

Coderen

	Goedemiddag, bedankt dat u mij wilde ontvangen, naja in dit geval wilde komen voor dit interview. Vandaag zal ik een aantal vragen stellen met betrekking tot resultaatgericht samenwerken. Ik hou deze interviews met diverse bedrijven, omdat ik erachter wil komen wat een bedrijf moet doen om mee te kunnen doen aan RGS projecten. Voordat we gaan beginnen, heeft u misschien nog vragen?
	Nee
	Nee? Dan gaan we starten. Graag zou ik graag eerst een korte uitleg willen van uw rol binnen de organisatie met betrekking tot RGS willen weten.
	Nou goed als adviseur Vastgoedonderhoud ben ik dus belast met RGS over drie vestigingen van Talen. Nou wat ik al aangaf waarbij ik nu 10 jaar werkzaam ben en met name in de RGS gedachte. En waar ik veel operationeel was in het begin. Ben ik nu veel meer ondersteunend, mee kijkend met mijn collega's. mee kijken naar wat zijn de plannen die we bedenken. Overleggen bij de opdrachtgevers. De plannen daar zeg maar presenteren. Dat is eigenlijk wel alles omvattend. Maar ik kom ook op de bouwplaats. Dus ik heb ook wel contact met de mensen daar, waarom doe je iets. En waarom doe je dat. En dan weet je desbetreffende staat.
	Ja dus ook wel een beetje controle
	Ja maar ook de teamleiders zoals wij die hebben. Zij werken op een prestatie werk, maar zij halen die kwast heen en weer, maar geen idee waarom iets wel of niet gedaan wordt. En juist

	om iedereen mee te krijgen in de RGS-gedachten.
	Ja een beetje bewust wording. En wat was, u zit er nu 10 jaar dus misschien weet u er niet zoveel van, maar wat was voor talen de voornaamste reden om aan RGS te beginnen?
	Talen is van oudsher een echt schildersbedrijf. 1928. Inmiddels staat de vierde generatie klaar. Met Emiel talen en Martin, de huidige directeur. In de jaren 90 was het heel erg al de prestatie contracten had je eigenlijk al. 10 jarige contracten. Oké, 10 jaar verzorgen wij het onderhoud. Dat is eigenlijk de voorloper RGS ervan wat later RGVO heten.. en nu als verzamel naam RGS. Dus dat was wel al het idee, het schildersbedrijf in de jaren 80 werd het wel al steeds minder, minder in de zin van we doen wel nog steeds schilderwerk, maar we hebben het wel breder getrokken naar Vastgoedonderhoud in de zin van echt het volledige buitenschil. Interieur inmiddels. Dus we doen ook volledige renovaties. Tot nu ook hoogwaardige energetische renovaties. We hebben de eerste flats in Nederland energie neutraal gerealiseerd. Dus wij hebben wel altijd daarin stappen gemaakt. 4.1 Aanpak RGS. Alleen op schilderwerk daar blijft het niet op hangen. Dus die hele ontwikkeling is daar geweest. En in de jaren 90 was het wel heel sterk al, kwam dat al op van joh. Het is toch veel mooier als wij de plannen mogen bedenken. Wij zijn toch kennis dragers. 4.2 Voordelen RGS. Ik bedoel we zien heel veel bestekken en aanbestedingen, maar we willen van die aanbestedingsmarkt af. Wij willen gewoon meedenken met de opdrachtgever. Vanaf het begin instappen, nog eerder dan het bouwteam. Wij willen in het begin al instappen op het moment dit zijn onze complexen, ons bezit en hier willen wij wat mee. 4.3 Reden RGS
	Ja dus, vooral een adviserende rol en echt mee denkend.
	Ja echt meedenkend. Dus niet meer standaard van nou we moeten elke 6 jaar schilderen dus moeten we kijken wat er in de begroting staat en in de meer jaren onderhoudsplan. En dan gaan we schilderen. Nee we schilderen niet om het schilderen. Je schildert met een doel. Nou ja goed dat kun je breed trekken natuurlijk 4.4 Aanpak RGS.
	Dus Talen is wel echt een vooruitstrevend bedrijf. Die eigenlijk constant zoekt naar wat is nieuw en hoe kunnen wij onze..
	Ja wij hadden dan het geluk met onze vestiging in Dronten dat wij aangesloten waren als partner bij portaal, coöperatie in Eemland. Ja daar werd dat heel sterk uitgedragen dat RGS. 4.5 Reden RGS. Daar zijn we ook 5 partijen geselecteerd. Er is heel veel ontwikkeld, wat nu nog steeds gebruikt wordt in de markt. Dat is wel ons voordeel geweest dat wij een voorsprong daar hebben ontwikkeld op de markt.
	En wat waren dan een beetje de eerste stappen die het bedrijf heeft moeten nemen? Of is het echt geleidelijk steeds..
	Heel geleidelijk. Kijk het VGO keur was er toen nog helemaal niet. En het ging echt met name om oké, wij gaan een aantal prestaties uittrekken eerst puur op het schilderwerk alleen. Laten we daar eens met elkaar, wat zijn nou de prestaties waar we wat aan kunnen doen? En daar maakte we dus plannen voor. Inspecties en plannen naar de kwaliteit die dan gewenst was. En we maakte dan daar voor dat deel meer jaren onderhoudsplannen. En dat was eigenlijk zo rond 2000/2001. 4.6 verandering voor RGS. En inmiddels zijn wij bij een complex bijvoorbeeld al bij de derde cyclus. Alleen het is steeds weer uitgebreider. Eerst van schilderwerk naar complete buitenschil gegaan. We hebben nu zelfs inclusief interieur.
	Oké, dus de groei is niet perse van oké, we moeten RGS, maar meer de groei langzaam steeds wat groter en dat noemen we nu dan RGS.
	Ja dat is het he. TNO noemde het RGVO, en SBR noemde het PGS volgens mij. En uiteindelijk is dat samen gegaan in de leidraad die er nu is.
	Ja
	En dat is, wij gaan echt voor langer termijn met de opdrachtgevers wij gaan niet voor hup één keer scoren en we pakken het werk wegzetten en weer weg. Dat is sowieso niet onze markt, maar wij willen sowieso af van de aanbestedingen markt. Want de kans dat je dan scoort met 3

	of 4 bedrijven is dan 25%. Dus dat betekend dat je 75% over de balk gooit aan uren. Dat moet allemaal maar weer verwerkt worden in algemene kosten. En dan vinden mensen het raar dat onze algemene kosten zo hoog zijn. Nou dat is een hele korte uitleg, dat is niet zo moeilijk dat heeft onder andere met dit soort zaken te maken. Dus dat is mooi als je je eigen werk kan maken maar ook dat eigen werk weer terug krijgt. 4.7 voordelen RGS.
	Ja dat je dus constant die continuïteit behoudt.
	Daarom we weten nu bijvoorbeeld al dat we volgend jaar rond 40% van onze omzet uit dit soort werken halen. Dus dat weten wij nu al. 4.8 Voordelen RGS
	U gaf net het VGO keurmerk aan, want die hebben jullie op dit moment wel. Hebben jullie daar echtbewust voor gekozen om dat te halen. Of is dat via een opdrachtgever van, he jullie moeten dat hebben?
	Nee het is voor ons echt een keuze geweest om dat te behalen. En uiteindelijk hebben wij dat in 2008 behaald. 4.9 Reden VGO-keurmerk Onlangs is de audit een half jaar terug geweest. Dat is de nieuwe audit want hij is aangescherpt. Naja dat is uitstekend verlopen.
	Maar hebben jullie bijvoorbeeld echt een investering moeten doen of echt dingen moeten aanpassen. Omdat je zegt anders halen we het niet. Of wat het meer dat jullie al zoveel ervaring hebben dat
	Het is de ervaring die we hadden en de manier waarop we al werken, maar tuurlijk wel he. Je krijgt de lijst dus je gaat kijken naar wat zijn de vragen. En inmiddels heb je al wat ervaring van oudere audits. Dus je weet wat er komt. En nu is hij aangescherpt, wat wel goed is geloof ik. Je moet veel meer bewijslast leveren. Je kan wel roepen tegen die auditeer van we kunnen dit, maar het is nu van laat maar zien dat je het kan.
	Ja precies het is wel echt belangrijk dat je kan aantonen van.
	Ja dus we hadden hem ook wel, hij is ook wel zwaar en pittiger, maar we hadden uiteindelijk een score van 96% dus euh
	Oké dat is een .. netjes
	Dat is nog beter dan de vorige met 93%
	Oké nou dan is er geen twijfel mogelijk of jullie hem moeten hebben
	Jazeker
	Een VGO keurmerk merken jullie dat dat veel gevraagd wordt bij opdrachtgevers? Of stel dat jullie hem niet zouden hebben zouden jullie dan alsnog deze opdrachten kunnen maken?
	Niet bij alle partijen. Op een begeef moment zeiden wel een paar partijen waar we al mee werkte, van we verwachten wel dat jullie op een begeef moment een VGO keur hebt. Er waren selecties waar puur VGO bedrijven op geselecteerd worden 4.10 Reden VGO-keurmerk. dus, dat zie je echt wel ja.
	En de opdrachtgevers waarbij jullie RGS doen zijn dat voornamelijk woningcorporaties of zijn dat ook andere partijen?
	We hebben een zorginstelling, die ook op een dergelijke manier ermee werkt. Maar 95% zijn woningcorporaties. Sowieso onze opdrachtgevers. 4.11 Opdrachtgevers RGS
	Oké dus het zijn toch vaak, want woningcorporaties zijn vaak grote complexen. Dus het zijn eigenlijk wel wat grote projecten
	Ja wij zijn eigenlijk als bedrijf ook niet ingericht op particulier werk. Wij sturen echt op, dat is tenminste echt onze klanten kring, op woningcorporaties.
	Bij RGS, we hadden het net over continuïteit, maar merken jullie ook dat er bijvoorbeeld meer kwaliteit wordt geleverd bij RGS tot in tegenstelling tot in traditioneel? Ik weet niet of jullie dat meten.
	Ja uiteraard meten wij veel. Nou ja.. ik roep altijd, je krijgt wat je betaald dus als wij bij een aanbesteding heel laag inschrijven
	Ja dan krijg je ook minder

	Dan hebben wij anders geen bestaansrecht, we moeten er ook nog wat aan verdienen dus dat wordt hem anders niet. Dus als we dat werk willen doen, het zal ergens ten kosten gaan van de kwaliteit. Want uiteindelijk willen wij minimaal aan de nul lijn komen. En het liefst nog wat geld verdienen. Dat is dan ook de reden waarom wij niet van die aanbestedingsmarkt houden. Want wij kunnen onze jongens ook niet de opdrachtgeven van dit werk moet minder aandacht aan besteed worden. Over het algemeen staat er een vakman die gewoon traditioneel denkt. En denk ik moet wassen, ik moet schuren en keurig mijn systeem opbouwen. Maar als je zegt, het complex hoeft toch nog maar 5 jaar dus even het sponsje eroverheen even de stoffer en even wat aflakken. Het moet even esthetisch mooi erbij staan. Nou dat is voor een schilder al lastig.
	Ja dat gaat natuurlijk tegen zijn wil in.
	Ja hij heeft dat zo natuurlijk niet geleerd. Uiteindelijk zoek je nu naar het meest optimale plan en we gaan niet meer voor de standaard 6 jaar schilderen. Waarom zou je dat doen misschien is de staat nog hartstikke goed. Dus wij leveren ons werk netjes en wij hangen daar een cyclus aan. Over 7 of 8 jaar. Wat je ook vaak ziet is we knippen het op. Inpandig en uitpandig. Nou het inpandig slaan we een cyclus over of we werken het alleen bij. Zodat je misschien nog 14 of 16 jaar weg kan daar. Dus het is echt kijken naar wat is nou goed. We gaan niet schilderen om maar te schilderen. Nee we schilderen op echt moment dat het nodig is. Zo ben je dan wel bezig en hoe beter de kwaliteit die geleverd wordt hoe langer je het voorruit kan schuiven. 4.12 Aanpak RGS.
	En op het gebied van communicatie met de klanten opdrachtgever en de bewoners zelf, is dat bij RGS beter dan bij traditioneel aanbesteden of geeft da niet veel verschil. Omdat je toch moet samenwerken met de opdrachtgever zo van, wat willen zij, wat willen wij en wat kunnen we ze bieden.
	Nou ja die bewoners daar denk ik niet dat zij er veel van merken. Die zeggen meer van we zien jullie nooit of.. daar schuilt meer het gevaar. Ze hebben liever dat je elke 5 jaar komt schilderen. Dan hebben ze het idee dat je nog wat aan hun woning doet. Dan dat je zegt van nou mevrouw dit is inpandig dus dit hoeft nu niet, want daar heeft het weer geen invloed op. Als je het goed uitlegt snappen ze het. Dus de informatie stroom moet wel anders zijn. Het is niet zo van we komen maar doen niets. En met de opdrachtgever besluit je van. Je maakt meerdere scenario's en die reken je door over de exploitatie van het pand. Kijk moet het pand misschien nog 5 jaar dan bedenk je iets heel anders dan dat het nog 30 of 40 jaar moet. Dus daar baseer je wel je plan op en dat kan je keurig doorrekenen. En kijken van wat zijn nou die kosten binnen het onderhoud. Dus daarin ben je naar het optimale plan aan het zoeken. 4.13 Aanpak RGS.
	Op het gebied van het project zelf op de bouwplaats, merk je daar ook verschil? Met andere gesprekken ben ik erachter gekomen dat zij het ervaren als prettiger dan traditioneel. Omdat de opdrachtgevers kan minder erop kijkt...
	Wat je wel merkt zeker bij je eigen mensen. Zij mogen een knap stukje werk leveren. Dat is vaak wat je hoort he je mag niks doen het moet snel. Er wordt altijd op die uren gedrukt. En nu krijgen ze echt, als de prijs ernaar is, de tijd om er een net stukje van te maken. 4.14 Voordelen RGS.
	Dus voor de schilders is het een stuk prettiger
	Ja zij kunnen hun vak beoefenen. En een net stukje werk maken dus dat geeft sowieso een stukje plezier. En uiteindelijk een stukje kwaliteit, want wij willen die opdrachtgever bedienen om die onderhoudskosten omlaag te krijgen. 4.15 Voordelen RGS. Hoe mooi is het als je bij een complex altijd elke 5 jaar geschilderd hebt en nu misschien wel 6, 7 of misschien wel 8 jaar weg kan zetten. En dat meten we die kwaliteit. Dus we gaan ook regelmatig meten van gaat het zoals we willen. Alleen is het zaak dat hoe je het bedenkt ook heel goed gaat kijken of het ook wel mogelijk is om zo lang weg te blijven.
	Ja je moet wel goed kijken of het mogelijk is

	Ja je kijkt naar hoe is de ondergrond, hoe is de detaillering. Waar loop je tegen aan. Kleur is erg belangrijk bij het stukje schilderwerk. Dus dat zijn allemaal zaken die bepalend zijn voor de cyclus. Het mooie wat je nu ziet, waar je begin de jaren 2000–2010 voorzichtiger was met de voorspellen, ben je er nu beter in voorspellen en durf je ook steeds beter de cyclus verder te leggen. We hebben beter inzichten. Wat je nu ziet bij complexen die we voor de tweede of derde cyclus gedaan moeten worden, dat we gaan kijken en dan zie je dit complex hoeft volgend jaar nog helemaal niet. We kunnen het nog wel 1, 2 of 3 jaar uitstellen. Geef ons 1 of 2 man een week die doen dan hooguit wat noodzakelijke dingetjes en dan schuiven we het nog voor ons uit. En daar zit de winst. Want hoe mooi is het als je maar eens in de 8/9 jaar op een complex komt.
	Daar zullen de complexen ook heel blij mee zijn.
	Jazeker
	Nou is het zo want we hebben het nu over schilderwerk, maar het wordt natuurlijk van alles en nog wat gedaan.
	Ja
	En zullen ook onderdelen zijn waar jullie geen verstand/mensen voor hebben. Dus daar heb je dan, dat noemen ze bij RGS dan ketenpartners voor. Merk je daar dan ook dat je van je ketenpartners van leert als bedrijf zijnde. Want je moet natuurlijk nauw met elkaar samenwerken.
	Nou de basis kennis moet daar wel zijn. Als het gaat om dakbedekking, goten, dakplaten, metselwerk noem maar op. De basis moet je wel kennen want je moet ook je onderaannemer of ketenpartner moeten controleren. 4.16 Verandering voor RGS. Het klinkt wel heel mooi ketenpartners en dat zijn ook wel onze doelstellingen. Nou je hebt Andre van der Kraan gehad die heeft een voegwerk bedrijf gehad. Maar toch zou je moeten beoordelen of dat de goede plannen zijn. Zoals ik mijn eigen collega's moet beoordelen of zij de goede plannen maken. De opdrachtgever stelt een prestatie. De goten mogen niet lekken, gevel voeg dichtheid kan je meten, maar soms ligt die prestatie ook wat te hoog. Dat je zegt jongens, maar als je de prestatie iets afzwakken dan kan je een onderhoud misschien uitstellen. Dat is bij dakbedekking ook zo. Theoretisch gezien gaat een plat dak gaat 25 jaar mee. Een beton pan gaat 45 mee, maar een keramische pan gaat wel 75/80 jaar mee. Kijk dat zijn wel dingen die je moet weten bij de plannen die je maakt.
	Oké dus die kennis hebben jullie wel echt in huis zodat je gewoon daar niet, je vertrouwd uiteraard je ketenpartners, maar niet dat je blind vertrouwd.
	Ja vertrouwen is een mooi woord, maar je moet elkaar wel blijven controleren. Net zoals een opdrachtgever ons blijft controleren. Als ik mijn plan ga verdedigen dan zullen ze vragen hoe kom je erbij. Dan moet het wel onderbouwt zijn.
	Ja precies. Want het is wel echt iets wat jullie in huis hebben gehaald om zo goed mogelijk dit te kunnen toelichten. Oké, moet ik even spieken hoor. O ja een onderdeel waar ik ook benieuwd naar ben. Je hebt bepaalde documenten die je levert aan een opdrachtgever, zoals prestatie eisen, nettocontactewaarde, meer jaren onderhoudsplan. Zijn dat documenten die jullie allemaal zelf hebben ontwikkeld. Dat jullie zeggen die hebben wij allemaal zelf gemaakt, OnderhoudNL heeft namelijk een aantal documenten die zij hebben gemaakt. Dat zal een mengelmoes zijn aan allemaal bedrijven in één. Zijn dat echt de richtlijnen die jullie gebruiken of zeg je van nee wij hebben echt andere dingen die wij gebruiken.
	Nee het is eigenlijk het lastige. Want je werkt niet voor één opdrachtgever. Dus we zijn eigenlijk steeds weer opnieuw het wiel aan het uitvinden. Want de één wilt het net een beetje links en de ander meer rechts. Wij hebben wel gewoon onze Talen standaard. Wij hebben een hele structuur eigenlijk conform de 7 fases binnen RGS waar eigen documenten aan zijn gekoppeld. En daar hangen meerdere documenten aan maar wel in de huis stijl, maar bijvoorbeeld de nettocontantewaarde nee die veranderd niet. 4.17 Documenten RGS. Dat documentje die wij 10

	jaar terug gebruikte die zie je nog steeds voorbij komen. Alleen de vormgeving is wat veranderd, maar de berekening blijft het zelfde.
	Ja dus in principe gebruiken jullie voor elke opdrachtgever wel dezelfde documenten, maar het wordt wel per project, kan het gewisseld worden aan de hand van wat zij willen. Maar er is echt een basis en daaruit...
	Ja vaak bespreek je met de opdrachtgever af van dit willen wij zien. En vaak gooit iedereen daar wel zijn huisstijl overheen. Nee er is heel veel ontwikkeld. We krijgen dingen van collega bedrijven en een deel ontwikkelen wij zelf. 4.18 Documenten RGS. Je ziet ook als je een mooi document hebt gevonden dan.. dat is het grappige, waar je 10/20 jaar geleden echt concurrenten van elkaar was werk je nu meer samen. Want ik kom bij diverse collega ondernemingen over de vloer. En we vormen diverse werkgroepen en kom ze bij diverse opdrachtgevers ook weer tegen. 4.19 Voordelen RGS.
	Ja het is inderdaad, concurrenten zijn nu wel meer samen.
	Ja we doen relatief minder aanbestedingen
	Ja je bent inderdaad geen concurrent meer omdat je niet meer tegen elkaar afprijst.
	Ja op dit moment is er zoveel werk op de markt. Dus we kunnen dat met z'n alle toch niet eens aan.
	Precies waarschijnlijk zeggen alle bedrijven wel vaker nee tegenwoordig. En dan... dus dat is wel een voordeel
	Ja je bent van het samenwerkend. Meer naar de opdrachtgever toe. Want je ziet wel in de branche dat wij verder zijn dan de nieuwe opdrachtgevers. Opdrachtgevers die nog de ontwikkeling willen mee maken. Het valt nog niet altijd mee, want je ziet nog veel traditionele gedachtes.
	Het is ook maar net hoe denkt de opdrachtgever natuurlijk.
	Nou het loslaten van. De echte kennis is allemaal inmiddels wel weggelopen. De oude rotten in het vak die al hun bezit goed kende zijn er niet meer. Dat zijn allemaal nieuwe mensen die kennen het bezit eigenlijk niet. Dus die gaan het allemaal theoretisch benaderen. Die zitten achter hun laptop. Dan zijn ze bezig het bezit weg te zetten. Dat werkt gewoon niet. Ik had daar vanmorgen nog een mooi voorbeeld van. In theorie wordt er een MJOP voor 20 jaar gemaakt. Met gewoon een beetje schilderwerk, houtrot herstel en gootwerk gedaan. Terwijl we hebben nu een nul meting gedaan dus we weten hoe het erbij staat. Ja het glas is 25 jaar oud. 35 jaar zelfs. Beton pannen dak wat nog in theorie 10 jaar mee gaat. Ontzettend veel houtrot, hang en sluitwerk wat aan vervanging toe is. Het is leuk om theoretisch een MJOP te maken.
	Maar je moet wel weten hoe het er nu bij staat.
	Ja. Als je niet eens weet hoe je bezit erbij staat.. dus ik weet al morgen bij het gesprek hoe het gaat. Dan ga ik zeggen van joh wat wil je nou met het complex? Waar wil je heen. Je roept 70 jaar.
	Ja wil je dat nog wel zo lang laten staan.
	Ja er komen nu een aantal zaken aan. Want er komt nu ook energetische zaken. Want daarmee lopen ze 20 jaar achter. Dat gemiddelde B label wordt al lastig, en dan denk je 2050 is nog ver. Maar als je gaat narekenen dan zou het op dit moment zijn dat je meer dan 200 woningen per dag moet aanpakken naar nul op de meter of welke manier dan ook. Energie neutraal krijgen. Ik zie dat niet gebeuren zoveel woningen op één dag.
	Nee dat is wel erg veel.
	Dat is het he als je op die manier gaat rekenen. Tot 2050 moeten de woningcorporaties 200 woningen per dag aanpakken. En elke dag dat we later zijn worden het er steeds meer.
	Ik denk eerlijk gezegd dat dit.. alleen nog een stukje kosten besparend. Denk je echt dat RGS kosten besparend is. Vooral bij de opdrachtgevers natuurlijk, maar heb je het idee dat jullie er ook meer uit kunnen halen dan traditioneel.

	Op zich rendeert het best redelijk. Zeker in de periode van de crisis waar je toch met standaard eenheidsprijzen werkt. En dan kun je daar een nette boterham aan verdienen. Maar de opdrachtgever moet daar wel in mee gaan met ons verdienmodel, want wat wij zien is dat die coöperaties eigenlijk noodgedwongen door de markt denken straks vinden wij geen aanbesteders meer dus laten wij ook maar een vorm van RGS gaan doen. Nou dan zie je dat er heel veel over de schutting wordt gegooid en dat ze met hun handen over elkaar gaan zitten van nou laat maar zien. Kom maar met een plan. jullie weten het toch zo goed. Verras me maar. Dan zeg ik altijd RGS, dan wijs ik naar de S dat is samenwerken. 4.20 Aanpak opdrachtgevers. Dus zo werkt het niet. Wij verwachten van jullie ook wat. Je moet ons er ook wel in ondersteunen. Tekeningen bijvoorbeeld. Waarom zijn die er nooit. Maar ook goed nadenken over jullie bezit. Wij komen met een aantal zaken, maar roep is. Wij kunnen de juiste momenten bepalen. Bijvoorbeeld nieuw dak maar mogen wij die dan ook isoleren? Dat betekent dat ik ook aan je goten kom. Naja noem maar op. Je kan alle kanten op. Glas kan je vervangen. Nou is het wel slim om nieuwe draaiende delen in een oud kozijn te zetten? Of is het kozijn niet meer geschikt. Ik kan een oud vuren kozijn tot in de gloria onderhouden dat weet ik zeker. Alleen moet je gaan kijken wat de kosten daar van zijn. Misschien is het wel beter kunststof kozijnen. Nou is het natuurlijk als schildersbedrijf een kunststof kozijn aanbieden, maar ja wij doen dat. Want als dat op dat moment gunstiger is waarom niet? Ik bedoel ook een kunststof kozijn moet onderhouden worden. Want dat verhaal van onderhoudsvrij is niet waar. Je moet het schoonmaken en een waslaagje. Met name het hang en sluitwerk is belangrijk. Dat zijn dingen om te compenseren. Ik weet zeker dat het kosten besparend werkt. Alleen zeggen veel opdrachtgevers van nou 10% laat maar zien. Die willen het gelijk zien. In jaar 0. 4.21 Voordelen RGS.
	Ja op langer termijn natuurlijk.
	Je moet dat gaan monitoren en wat is dan het vertrek punt. Waarmee ga je dat vergelijken. Met het MJOP die er nu al ligt. Of met de onderhoudskosten die afgelopen jaren zijn uitgegeven voor een woning gemiddeld. Dus je moet wel ergens mee kunnen vergelijken. Toon maar eens aan die 10%.
	Ja precies.
	Ik weet zeker dat je goedkoper kunt werken. Alleen al door de goede beslissingen te nemen. Juiste onderhoud op het juiste moment. Niet nu deuren vervangen en over 10 jaar de woning gaan slopen. Wat ik al meegemaakt hebt in het verleden. Prachtige Van Brugge dure deuren erin en na een paar jaar slopen. Dus daar gingen alle deuren weer. Dat is weggegooid geld. Want die deuren zijn niet afgeschreven.
	Ja dat is inderdaad zonde.
	Of we moeten naar een B label. We plaatsen in het jaar 2012 HR+ glas in plaats van HR++ glas dus nu komen we in theorie niet in aanmerking aan een B label. Oké glas eruit we gaan er HR++ glas in gooien.
	Ja
	Nou echt onzin. Die bewoner gaat er niks van merken in zijn stookkosten. En wij gooien het glas er weer uit. Hoe ga je dat verkopen aan de bewoner? Alleen maar om aan dat B label te voldoen. Als ik dat soort dingen hoor.. dan zit het niet goed.
	Het is ook lastig, want vaak mist de kennis bij de opdrachtgever, maar vaak wordt er dan gedacht we moeten dat maar doen. Maar dan wordt het niet.
	Ja want dan hebben we het B label maar voor 2020, maar dat is onzin want tegen die tijd hebben ze alweer nieuwe technieken. Er zijn meerdere wegen die naar Rome leiden.
	Ja zeker. Ik had eigenlijk geen vragen meer. Ik weet niet of jij nog aanvullingen hebt of dat je zegt dat is nog interessant om te weten.
	Naja RGS is leuke manier om te werken, maar dan moet je ook wel alle partijen er voor open staan. Dat zie ik intern ook sommige zijn heel traditioneel ingesteld. Traditionele gedachten.

	Woningcorporaties ook, voornamelijk onze klanten zijn heel erg traditioneel ingesteld. En willen dan wel maar zien nog steeds kostendeskundige. Dat is soms heel moeilijk. Het is wel een strijdt. Dus de intentie is vaak mooi, maar het valt niet altijd mee om de juiste plannen te krijgen. 4.22 Aanpak RGS.
	Ja dat geloof ik.
	Want we hebben een prestatie eis afgesproken. En dat zie je wel, maar die gaan jou niet zoveel vertellen over de conditie van jouw pand. Want we hebben een conditie meting conform de NEN, maar als je bezit dan een 3 scoort harstikke leuk, maar wat zegt dat nou over je bezit? Ik weet het niet.
	Ja er moet wat meer aanhangen dan..
	Ja! Ik weet de conditie, een bepaalde klassen valt het in, maar je zou er wel wat bij moeten vertellen van waarom iets openbaard. En waarom je tot een bepaalde conditie komt. En ja dat is... ik ga met conditie metingen op pad en dan zegt de opdrachtgever ja maar dit scoort een 1,8 dan hoeven we het eerste jaar geen onderhoud te doen. En dan loop ik een rondje en laat ik hem een paar foto's zien en dan zeg ik van ja geen onderhoud doen dan ben je straks aan de beurt. Dan kan je je halve kozijn eruit gooien. He dus dat is zaak, duidelijke afspraken maken. Mar ook in prestatie eisen. Maar die prestatie eisen zijn niet heilig echt niet. Het is een middel om ongeveer aan kwaliteit te voldoen.
	Ja om gewoon richtlijn te geven aan..
	Ja juist. Het is altijd wel in combinatie met. Als ik zeg wanneer hebben 4% of 5% verfschade. Weet jij het?
	Ja dat is hartstikke lastig om aan te geven.
	Ja.. houtrot. Hoe doen we dat? Doen we dat op knooppunt methode of doen we het op strekkende meter methode of element. Bepaal de meetplaats. Doe je één kozijn. Is het de voorgevel. Is het de achtergevel is het de woning?
	Ja doe je alles doe je de helft?
	Ja. Dus hoe kom je tot een percentage.
	Ja dan zal je wel heel veel vast moeten leggen wil je dat.
	Dan zou je zeker veel vast moeten leggen. En goede afspraken maken. En de opdrachtgeer moet er voor open staan. Als we vragen om een klachten registratie. Is niet altijd voor de hand liggend, maar is voor ons erg interessant om mee te nemen. Als er nou structureel klachten zijn over een onderdeel. Nou hoe mooi is het om dat te weten. Dat kunnen wij niet zo 1,2,3 boven water halen. Misschien zijn het klachten die wij nauwelijks tegen komen tijdens de inspectie. Dat kan natuurlijk maar die wel met regelmaat terugkomen. 4.23 Aanpak RGS
	Ja bewoners die zien dat natuurlijk dagelijks of die merken het dagelijks dus die kunnen daar het beste over communiceren of daar wat zit.
	Ja en als wij voor die woning staan hoeft het niet zichtbaar te zijn. Dus ja het is een heel proces en aan de ene kant is het ook niet spannender dan dat het is. Ja het is een andere manier van werken. Het leeft nog altijd van ja de aannemer wilt geld verdienen en snel weg wezen, maar nee wij kiezen echt voor het langere termijn. Lange termijn relaties. Optimale plannen zodat we de.. dat is best wel een beetje de strijdt. En daar moet je een beetje voor waken. Dat ze niet gaan zeggen van we stoppen er mee en gaan het weer op de traditionele manier doen.
	Ja duidelijk
	Uiteindelijk weet ik zeker dat het een veel betere methoden is. Een leukere maar ook een betere methoden om je werk weg te zetten. 4.24 Voordelen RGS
	Ja want bij traditioneel is vaak wel van zo goedkoop mogelijk want ik wil het pakken.
	Ja dan ga je kijken naar fouten in het bestek, want daar komt meerwerk uit. Dan kunnen we heel scherp inschrijven. Dan pakken we het en verdienen we op het meerwerk. Naja dat moet de insteek helemaal niet zijn. Je doet het met elkaar zodat, vanuit den haag ligt een vrij strakke

	doelstelling voor de coöperaties en waar ze aan moeten voldoen. En dan is het juist de uitdaging. En dan is het juist interessant om met elkaar tot een goed plan te komen. Alleen dat valt niet altijd mee. Ze hebben vaak niet... we hebben de asset manager in het leven geroepen. Elke coöperatie heeft een asset manager, maar als je gaat vragen van nou wat wil je met je pand... dan weten ze het niet. Wil je nog 10 jaar wil je nog 30 jaar. Energetische doelstellingen zeg het eens.
	Nou laten we hopen dat het met de jaren steeds gaat groeien en dat het dan op een moment soepel loopt.
	Er zijn allemaal reken tools die zij kunnen hanteren. Om te kijken hoe rendabel de complexen zijn. En natuurlijk is het lastig, maar ergens moet je een vertrek punt hebben. Over 10 jaar kan alles wel weer anders zijn.
	Ja. Helemaal goed. Ik denk dat dit het wel een beetje is. Ik heb alles wel gehad ik denk dat we veel hebben besproken. Ik denk dat ik hier wel een eind mee kom. Dan ga ik het fragment nu afsluiten.

Bijlage X – Codeboom

Axiaal Codes	Open Codes	Nummers
RGS	Reden RGS	1.1, 2.1, 3.2, 4.4, 4.5
	Verandering voor RGS	1.3, 1.4, 2.3, 2.4, 4.6, 4.16
	Aanpak RGS	1.7, 1.8, 1.9, 2.17, 3.3, 3.5, 3.11, 3.13, 3.14, 4.1, 4.4, 4.12, 4.13, 4.22, 4.23
	Voordelen RGS	1.15, 1.16, 1.17, 1.18, 2.5, 2.9, 2.11, 2.18, 3.1, 3.12, 4.2, 4.7, 4.8, 4.14, 4.15, 4.19, 4.21, 4.24
	Voorwaarden RGS	1.19, 1.20, 2.16, 2.19
	Documenten RGS	1.22, 2.15, 3.16, 3.17, 4.17, 4.18
VGO keurmerk	Reden VGO-keurmerk	1.2, 1.11, 1.12, 2.6, 2.8, 2.10, 3.8, 4.9, 4.10
	Consequenties VGO-keurmerk	1.13, 2.7
	Voordelen VGO-keurmerk	1.14, 2.14, 3.10
	Tijdsduur tot VGO-keurmerk	1.21, 2.2, 3.9
Opdrachtgevers	Aanpak opdrachtgevers	1.10, 3.6, 3.7, 4.20
	Opdrachtgevers RGS	1.5, 2.12, 2.13, 3.4, 4.11

Bijlage XI – Inbetween casus analysis

	Van der Haar	Hoftijzer	Weijman	Talen
Resultaat gericht samenwerken				
Reden	– Ze wilde graag het eerst voeg bedrijf zijn die aan RGS deed	–In opdracht en na aanvraag van woningcorporaties	–Vanuit de vraag van de opdrachtgevers	–We willen van aanbesteding af –Partner Portaal
Verandering voor RGS	– Opdrachtgever moest wel RGS uitvragen doen om de projecten uit te voeren. Daarbij hoort het maken van Scenario's, prestatie-eisen en netto contante waarde berekening.	–Je moet van alles gaan vastleggen –Prestatie afspraken voor langere tijd – Je lost diverse dingen aan de voorkant al op – Diverse cursussen en trainingen zijn er gevolgd		–Geleidelijk –begonnen met puur schilderwerk later uitgebreid –kennis verbreding
Aanpak	– Je werkt met ketenpartners. – Je start met een Nul meting en maakt aan de hand daarvan scenario's. Bij de nul meting komt iedereen samen daarna ieder voor zich. – Waar willen ze heen met een label? Hoe lang blijft het pand nog staan? –Wordt wel eens advies gegeven, maar vaak de strategie van opdrachtgever gevolgd.	–Diverse keur momenten op het werk. –Bij tussentijdse keuring als er iets niet goed gaat wordt daar op aangestuurd.	–Opdrachtgevers komen met een aanbesteding, wij adviseren dan RGS. –Veel bedrijven komen nu met jullie hebben veel ervaring met RGS zou je ons daarbij willen helpen –Bewustzijn creëren bij opdrachtgevers –Rekening houden met budgetten –zelf expertise in huis halen om goed samen te kunnen werken met ketenpartners –kijken naar beste verloop van werkzaamheden	–Meer jaren onderhoudscontracten –Meedenken met opdrachtgever –zoeken naar het meest optimale plan –slimme cyclussen zoeken voor onderhoud – maken van meerdere scenario's –alle partijen moeten er voor open staan. –veel vast leggen en goede afspraken maken –Klachten van bewoners moeten worden teruggekoppeld.
Voordelen	–Je verdient de investering terug met de tijd –Je weet al wanneer de tweede cyclus terug komt –Kennis wordt groter –Projecten worden leuker door samenwerken	–Het is veel leuker, want de jongens op de bouw moeten nu meer zelf regelen, ze doen dus steeds meer –lang lopende contracten –Continuïteit –Omzet voor komende jaren is al meer over bekend –Kwaliteit wordt verhoogd	–Meer lol in het werk –Meer aanvragen –Communicatie gaat beter –Kosten besparend op langer termijn	–Zelf plannen bedenken voor onderhoud –Meer kans op het werk –lagere algemene kosten –meer zekerheid voor volgende jaren –Meer tijd voor het leveren van knap stuk werk –meer plezier, meer kwaliteit –kosten besparend –minder concurrentie onder VGO bedrijven meer samenwerkingen

Voorwaarden	-Verantwoordelijkheid wordt bij uitvoerende partij neergelegd.	-Je hebt direct contact met bewoners -Je kan worden afgerekend na enquêtes die worden gehouden met bewoners. -Er wordt meer verwacht op het gebied van de adviserende rol		
Documenten	-Bijlages van de leidraad worden gebruikt, maar wel wat knapper en mooier opgemaakt.	-Gebruiken het zelfde soort document als OnderhoudNL, maar eigen versie	-Nieuwe documenten gemaakt voor RGS, maar wel in lijn met OnderhoudNL	-Meerdere documenten, maar wel één basis. Zelf gemaakt door Talen, maar wel in lijn van OnderhoudNL -Eigen huisstijl

VGO-keurmerk				
Reden	-Ze wilde graag het eerst voeg bedrijf zijn die aan RGS deed met VGO-keurmerk -Opdrachtgevers eisen het -Ketenpartners willen allen werken met VGO bedrijven	-We hadden er over na gedacht, maar in 2010 moest het voor woningbouwvereniging -Diverse andere opdrachtgevers hebben het nu ook in hun contract staan	-Vraag van de opdrachtgevers	-eigen keuze geweest om het te halen -Sommige partijen verplichte het
Consequenties	-Het kost tijd en energie, maar het heeft na 4 jaar vruchten afgeworpen.	-Processen moeten worden aangepast -Er zijn wat mensen extra aangenomen		
Voordelen	-Op dit moment is RGS 75% van de omzet	-Continuïteit -Omzet was 25% en is nu 80%		
Tijdsduur	-Keurmerk is 3 jaar geldig daarna moet weer gekeken worden of hij verlengt mag worden	-2 jaar	-Er is net een audit geweest, maar we zijn nu al bezig met de volgende keuring, dus ca. 3 jaar.	

Opdrachtgevers				
Aanpak	–Meestal worden er scenario's gemaakt met daaraan een levensduur en daarop worden prestatie eisen op vastgesteld. –soms moeten er scenario's worden gemaakt aan de hand van prestatie eisen.		–Verschil op het gebied van kennis –Woningcorporatie is makkelijker met geld in tegenstelling tot een zorginstelling of VvE die zitten meer op hun geld.	–Woningcorporaties moeten noodgedwongen wel mee gaan. –moet wel worden samengewerkt.
Opdrachtgevers RGS	–Woningcorporaties vastgoedonderhoudsbedrijven	–Woningcorporaties - Voornamelijk –Hogeschool Rotterdam –VvE beheerders zijn nog wel huiverig, maar wij adviseren zelf aan hun.	–Merendeels woningcorporaties – Een zorginstelling	–95% woningcorporaties –Een zorginstelling

Bijlage XII – Conceptadvies

In voorbereiding van het veldonderzoek was er een concept gemaakt van het advies.

Het kader voor het advies

Na het uitvoeren van het veldonderzoek zullen er conclusies worden geschreven en antwoord gegeven op de deelvragen en de hoofdvraag. Aan de hand van de bevindingen, conclusies en antwoorden op de vragen zal er een advies geschreven worden. Hoe het ontwerp eruit komt te zien wordt uiteraard bepaald door de uitkomsten van het veldonderzoek wat volgt. Wel is er alvast nagedacht over hoe de inhoudsopgave er eventueel uit komt te zien. In hoofdlijnen zijn dit onderdelen die in een aanbesteding voorkomen. Een aantal begrippen zijn uit het literatuuronderzoek naar voren gekomen dat het belangrijk is bij een RGS-aanbesteding. Voornamelijk is er gekeken naar het RGS-procesmodel, deze is te vinden in bijlage I.

1. Inleiding

Een algemene inleiding van het project waarin wordt beschreven wie de opdrachtgever is en om welk project/object het gaat.

2. Betrokken partijen

Hierin worden alle betrokken partijen benoemd en beschreven met de contactgegevens.

3. Plan van eisen (opdrachtgever)

Hier wordt beschreven wat de opdrachtgever verwacht van het project. Het wordt beschreven door het oog van de organisatie die het project aanneemt. Zo weet de opdrachtnemer of hij/zij de visie van de opdrachtgever goed heeft begrepen.

4. Project opname

Hier worden alle onderdelen bekeken, beoordeeld en opgenomen voor eventuele werkzaamheden binnen de aanbesteding.

5. Voorstel maatregelen

Een offerte/begroting voor de uit te voeren werkzaamheden aan de hand van de eisen en wensen van de opdrachtgever. Daarbij een advies voor de werkzaamheden die de opdrachtgever uitgevoerd wilt worden, maar daarnaast ook wat de aannemer adviseert om uit te voeren.

6. Scenario's

Onderhoudsplannen schrijven voor de komende 10, 15 of 20 jaar. Tijd in overleg met opdrachtgever.

7. Projectvoorbereiding

De uit te voeren werkzaamheden hebben een voorbereiding nodig. Beschrijven welke voorbereidingen er gedaan moeten worden om de werkzaamheden goed uit te voeren. Hierbij moet ook gedacht worden aan een risicoplan.

8. Oplever document

Een document die getekend moet worden nadat alle werkzaamheden zijn uitgevoerd en goedgekeurd.

Financiële gegevens

Verwacht wordt dat er geen investeringen gedaan hoeven te worden om het advies te implementeren. Geen investering in een vorm van geld. Echter wordt er wel verwacht dat het bedrijf meer tijd per project zal moeten besteden aan de voorbereiding van de aanbesteding. Als zal dus een investering aan tijd geleverd moeten worden die zich met de tijd terug zal (moeten) verdienen. Uiteraard kan er uit het onderzoek voortkomen dat er bijvoorbeeld een certificaat gehaald moet worden en/of een cursus gevolgd moet worden door het bedrijf. In dat geval zal er een financieel advies uitgewerkt worden. In principe is er binnen de organisatie ruimte en capaciteit om hier geld in te investeren. Er is op dit moment nog geen begroting gemaakt hoeveel het bedrijf hiervoor over heeft, maar dit is bespreekbaar met de organisatie mocht dit in de toekomst nodig zijn. HSH is wel bereid om te investeren in het verbeteren van de organisatie.

Bijlage XIII – Vragenlijst directeur HSH, Özkan Sahingöz

1. Wat zijn voornamelijk de opdrachtgevers waar HSH voor werkt?

Wij werken voornamelijk voor aannemers, utiliteitsbouw, gemeentes en particulieren. Wij doen dus voornamelijk verbouwingen, nieuwbouw of onderhoudsschilderwerk. Op dit moment zijn wij de particulieren wel aan het minderen, omdat dit in verhouding met andere opdrachtgevers veel meer tijd kost en vaak minder winst. Daarbij is het bij de aannemers ontzettend druk op het moment waardoor we voldoende werk hebben.

2. Heeft HSH op dit moment opdrachtgevers die volgens RGS methode werken?

Nee

3. In het onderzoek is naar voren gekomen dat de meeste bedrijven toch voor 90% woningcorporaties aan opdrachtgevers hebben die met RGS werken, is dit een opdrachtgevers soort waar HSH voor zou willen/kunnen werken?

Nee! Woningcorporaties hebben vaak grote complexen waardoor schilders bijvoorbeeld 10 weken lang (of langer) het zelfde werk aan het doen zijn, omdat elk kozijn tig keer voorkomt op de gevel. Dit soort werk is niet wat wij willen uitvoeren. Daarbij heb ik daar de schilders niet voor. De schilders die bij mij werken, werken vaak alleen of in twee tallen niet in grote groepen. Ook leveren zij liever maatwerk met kwaliteit dan dat ze uren mee krijgen en zo snel mogelijk weer weg moeten bij een project.

4. Heeft HSH de mogelijkheden om eventuele kennis in huis te halen om bijvoorbeeld, iemand aan te nemen die kennis heeft van bouwkunde onderdelen, of om te investeren in opleidingen voor het huidige personeel zodat het huidige personeel zich kan verdiepen in bouwkunde kennis?

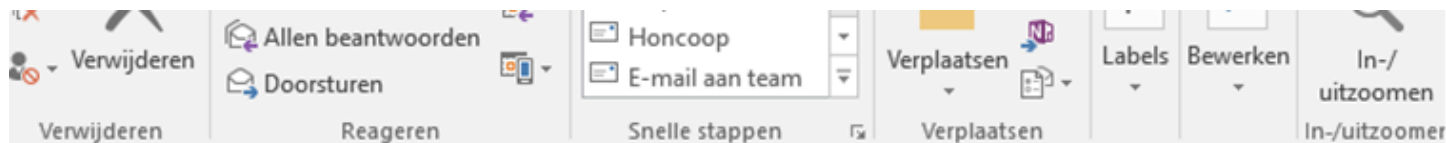
Nee

4.1 Zo ja, zou HSH dan willen uitbreiden op dit gebied, of is het voor HSH belangrijk om puur te blijven richten op schilderwerkzaamheden?

Wij willen als HSH graag blijven waarmee we zijn begonnen en dat is schilderwerk. Bouwkundige onderdelen erbij halen geeft alleen maar onrust.

5. Is HSH bekend met het maken van meer jaren onderhoud plannen?

Niet veel. We hebben een aantal meer jaren onderhoudsplannen gemaakt, maar dit is zeer beperkt. Voornamelijk waren de cyclussen dan bepaald door Sigma in hun verstechnische advies. Zelf heeft HSH er niet veel ervaring mee.



di 7-8-2018 21:40

Özkan Sahingöz (HSH Schilderwerken)

Re: vragenlijst voor Scriptie

Aan Sharon Brouwer (HSH Schilderwerken)

Hoi Sharon,

Ik heb het heel erg druk met niets doen....

Dus in mijn drukke agenda heb ik even tijd voor je gemaakt :)

Ik heb je vragen beantwoord onder de gestelde vragen.

1. Wat zijn voornamelijk de opdrachtgevers waar HSH voor werkt?

Wij werken voornamelijk voor aannemers, utiliteitsbouw, gemeentes en particulieren. Wij doen dus voornamelijk verbouwingen, nieuwbouw of onderhoudsschilderwerk. Op dit moment zijn wij de particulieren wel aan het minderen, omdat dit in verhouding met andere opdrachtgevers veel meer tijd kost en vaak minder winst. Daarbij is het bij de aannemers ontzettend druk op het moment waardoor we voldoende werk hebben.

2. Heeft HSH op dit moment opdrachtgevers die volgens RGS methode werken?

Nee

3. In het onderzoek is naar voren gekomen dat de meeste bedrijven toch voor 90% woningcorporaties aan opdrachtgevers hebben die met RGS werken, is dit een opdrachtgevers soort waar HSH voor zou willen/kunnen werken?

Nee! Woningcorporaties hebben vaak grote complexen waardoor schilders bijvoorbeeld 10 weken lang (of langer) het zelfde werk aan het doen zijn, omdat elk kozijn tig keer voorkomt op de gevel. Dit soort werk is niet wat wij willen uitvoeren. Daarbij heb ik daar de schilders niet voor. De schilders die bij mij werken, werken vaak alleen of in twee talen niet in grote groepen. Ook leveren zij liever maatwerk met kwaliteit dan dat ze uren mee krijgen en zo snel mogelijk weer weg moeten bij een project.

4. Heeft HSH de mogelijkheden om eventuele kennis in huis te halen om bijvoorbeeld, iemand aan te nemen die kennis heeft van bouwkunde onderdelen, of om te investeren in opleidingen voor het huidige personeel zodat het huidige personeel zich kan verdiepen in bouwkunde kennis?

Nee

- 4.1 Zo ja, zou HSH dan willen uitbreiden op dit gebied, of is het voor HSH belangrijk om puur te blijven richten op schilderwerkzaamheden?

Wij willen als HSH graag blijven waarmee we zijn begonnen en dat is schilderwerk. Bouwkundige onderdelen erbij halen geeft alleen maar onrust.

5. Is HSH bekend met het maken van meer jaren onderhoud plannen?

Niet veel. We hebben een aantal meer jaren onderhoudsplannen gemaakt, maar dit is zeer beperkt. Voornamelijk waren de cyclussen dan bepaald door Sigma in hun verstandelijke advies. Zelf heeft HSH er niet veel ervaring mee.

Met vriendelijke groet,

Özkan Sahingöz

Bijlage XIV – RGS–documenten

In deze bijlage zullen de diverse documenten te vinden zijn die HSH zal moeten gaan gebruiken zodra ervoor gekozen wordt om alsnog met RGS te gaan werken en dus voor woningcorporaties. De documenten zijn gebruikt vanuit OnderhoudNL en zijn aangepast voor HSH, bij sommige documenten is er weinig aangepast omdat het document al voldoende voldeed aan de huisstijl van HSH.

Raamovereenkomst RGS (Resultaatgericht Samenwerken) onderhoud/groot onderhoud/renovatie (d.d. - -2018)

De ondergetekenden:

1., gevestigd en kantoorhoudende, te rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer, directeur hierna te noemen "opdrachtgever";
- En,
2., gevestigd en kantoorhoudende te (.....) aan de rechtsgeldig vertegenwoordigd door, hierna te noemen "opdrachtnemer";

hierna gezamenlijk tevens te noemen "partijen".

Overwegende dat:

Opdrachtgever voornemens is onderhoud/groot onderhoud/renovatie uit te laten voeren aan haar complexen;

- A. Opdrachtgever het onderhoud/groot onderhoud/de renovatie op een klantvriendelijke en kostenefficiënte manier wil combineren met onderhoudswerkzaamheden voor een langere periode in de toekomst;
- B. Partijen werken conform de uitgangspunten van resultaatgericht samenwerken (RGS). Deze uitgangspunten gaan uit van deze raamovereenkomst RGS onderhoud/groot onderhoud/renovatie (hierna te noemen: de raamovereenkomst RGS) met bijlagen, waarin de procedures en voorwaarden voor samenwerking c.q. opdrachtverlening zijn neergelegd, maar waaruit géén verplichting tot opdrachtverlening of opdrachtaanvaarding voortvloeit;
- C. Deze uitgangspunten passen in het door opdrachtgever en opdrachtnemer samen met andere ketenpartijen in opbouw zijnde traject ketenintegratie, met als doelstelling langjarig een goed kwaliteitsniveau tegen reële kosten te realiseren;
- D. Partijen voor het onderhoud/groot onderhoud/de renovatie en de overige werkzaamheden in één onderhoudsval een aannemingsovereenkomst RGS afsluiten;
- E. Partijen de intentie uitspreken ernaar te streven om voor navolgende onderhoudsintervallen wederom aannemingsovereenkomsten RGS af te sluiten.

Komen het volgende overeen:

Artikel 1 Werking van de raamovereenkomst

- 1.1 In deze raamovereenkomst met bijlagen leggen partijen de procedures en voorwaarden neer waaronder per periode of onderwerp de feitelijke opdrachten worden gegeven. Het is de bedoeling van opdrachtgever om onder eenduidige in deze overeenkomst neergelegde afspraken voor aaneensluitende periodes opdrachten te verlenen aan opdrachtnemer. Dit laat onverlet dat partijen in de aannemingsovereenkomst RGS afwijkingen van het bepaalde in deze raamovereenkomst kunnen overeenkomen.
- 1.2 Alleen bij het verstrekken en aanvaarden van de opdrachten (aannemingsovereenkomst RGS) ontstaan wederzijdse rechten en verplichtingen tussen partijen. Het model aannemingsovereenkomst RGS is opgenomen als bijlage B. Indien de aannemingsovereenkomst RGS afwijkt van deze raamovereenkomst, prevaleren de bepalingen in de aannemingsovereenkomst RGS.
- 1.3 De opdrachtnemer is op grond van specifieke ervaring, deskundigheid en het in bezit zijn van het VGO-Keur geselecteerd. De opdrachtnemer is bereid om te participeren in een ontwikkelteam/bouwteam. In dit verband zal de opdrachtnemer onderhoudsscenario's en activiteitenplannen verzorgen op basis van het standaard format, welke is toegevoegd als bijlage C en waarin het voor een complex benodigde onderhoud/groot onderhoud/renovatie en de onderhoudsactiviteiten in de beheerfase(n) worden beschreven.
- 1.4 Partijen sluiten, nadat overeenstemming is bereikt over het onderhoudsscenario, het activiteitenplan, de bijbehorende zaken en de aanneemsom, een aannemingsovereenkomst

- RGS ten aanzien van de in het onderhoudsscenario en activiteitenplan beschreven werkzaamheden van één onderhoudsinterval.
- 1.5 Voor navolgende onderhoudsintervallen streven opdrachtgever en opdrachtnemer ernaar wederom aannemingsovereenkomsten RGS af te sluiten.
 - 1.6 Een leidraad voor de wijze waarop in de praktijk invulling kan worden gegeven aan deze raamovereenkomst RGS onderhoud/groot onderhoud/renovatie en de aannemingsovereenkomst RGS is beschreven in de leidraad RGS onderhoud/groot onderhoud/renovatie met vervolgonderhoud conform bijlage A.

Artikel 2 Duur, beëindiging, opzegging en ontbinding van de raamovereenkomst

- 2.1 De raamovereenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd vanaf datum ondertekening door partijen.
- 2.2 De raamovereenkomst kan door beide partijen te allen tijde in gezamenlijk overleg worden beëindigd. In dat geval wordt schriftelijk vastgelegd wat partijen vanaf dat moment al dan niet nog van elkaar te vorderen hebben.
- 2.3 De raamovereenkomst kan door een van beide partijen te allen tijde worden opgezegd per aangetekende brief zonder opgave van reden, maar met inachtneming van een opzegtermijn van 12 maanden, met dien verstande dat de rechten en plichten voortvloeiende uit dan nog lopende aannemingsovereenkomsten RGS voor de duur van die opdrachten blijven voortbestaan.
- 2.4 Voorts kan de raamovereenkomst door één van beide partijen per aangetekende brief zonder nadere ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst geheel of gedeeltelijk worden ontbonden, onverminderd het recht op schadevergoeding, voor zover dit in dit artikel of in de aannemingsovereenkomst RGS niet is beperkt, in de nakomende gevallen:
 - a. Indien de wederpartij een akkoord aan zijn crediteuren aanbiedt, in staat van faillissement wordt verklaard, (voorlopige) surséance van betaling aanvraagt, onder bewind, beheer of curatele wordt gesteld of op zijn goederen beslag wordt gelegd;
 - b. Indien de wederpartij de activiteiten van de onderneming geheel of gedeeltelijk overdraagt, liquideert of staakt.
 - c. Juridische fusie van een der partijen of verkoop van de meerderheid van de aandelen c.q. wijziging van de meerderheid in de zeggenschapsverhoudingen in het bedrijf van opdrachtnemer, tenzij de nieuwe onderneming van opdrachtnemer bevestigt dat zij de raamovereenkomst c.q. aannemingsovereenkomst RGS onverkort zal respecteren en uitvoeren.
- 2.5 Indien een van de hiervoor genoemde gevallen (artikel 2.4) zich voordoet, is de betreffende partij verplicht de andere partij hierover terstond te informeren. Alle vorderingen, die partijen alsdan over en weer op elkaar mochten hebben, zijn bij ontbinding van deze overeenkomst op grond van dit lid direct opeisbaar. Bepalingen uit deze overeenkomst die naar hun aard bestemd zijn om ook na de ontbinding voort te duren, duren niettemin voort.
- 2.6 Met het afsluiten van de raamovereenkomst komen partijen direct ook een algemeen geldende afstandsverklaring overeen. De afstandsverklaring vervalt op complexniveau bij ondertekening van een aannemingsovereenkomst RGS door beide partijen. Rechten en plichten voortvloeiende uit een dan nog lopende aannemingsovereenkomst RGS blijven voor de duur van die overeenkomst voortbestaan.
- 2.7 Na ontbinding van de raamovereenkomst RGS en/of beëindiging van het bouwteam als bedoeld in artikel 3.2, waardoor er geen aannemingsovereenkomst RGS tot stand is gekomen, is de opdrachtgever vrij om derden uit te nodigen in bouwteamverband of anderszins een prijsaanbieding voor het onderhoud/groot onderhoud/de renovatie en af te sluiten aannemingsovereenkomst RGS voor een complex uit te brengen.

Artikel 3 Bouwteam

- 3.1 Op basis van een vraagspecificatie van de opdrachtgever ontwikkelt de opdrachtnemer in bouwteamverband onderhoudsscenario's en activiteitenplannen met de bijbehorende zaken.
- 3.2 Indien partijen geen overeenstemming bereiken over het in opdracht van de opdrachtgever door de opdrachtnemer (definitief) opgestelde onderhoudsscenario, het activiteitenplan, de bijbehorende zaken en/of de aanneemsom van het onderhoud/groot onderhoud/de renovatie voor een complex, zal er geen aannemingsovereenkomst RGS voor het betreffende

complex tot stand komen. In een dergelijk geval is uitgangspunt dat opdrachtnemer recht heeft op een vergoeding van de door opdrachtnemer aantoonbaar gemaakte kosten voor de initiële inventarisatie en inspectie (nulmeting) conform de terzake tussen partijen overeengekomen eenheidsprijzen (lijst), inclusief eventuele externe kosten van ten behoeve van de nulmeting ingeschakelde derden zoals architect, constructeur e.d.. Voor de vergoeding geldt een minimumbedrag, dat gelijk is aan het bedrag van de nulmeting en wordt een maximumbedrag gehanteerd van € 50.000,-, tenzij van te voren een andere vergoeding is overeengekomen.

Artikel 4 Garantie en aansprakelijkheid

- 4.1 Opdrachtnemer mag onderaannemers en adviseurs inzetten voor bepaalde werkzaamheden. Die inzet wordt vooraf gespecificeerd en aan opdrachtgever ter goedkeuring voorgelegd.
- 4.2 Opdrachtnemer garandeert dat het uitgevoerde werk, waaronder begrepen de gebruikte en geleverde zaken, van de goede kwaliteit is, in overeenstemming is met de eisen zoals neergelegd in deze raamovereenkomst, de aannemingsovereenkomst RGS, dan wel in overeenstemming is met nader gemaakte schriftelijke afspraken en de bij de aannemingsovereenkomst RGS overeen gekomen prestatie-eisen en -garanties.
- 4.3 Opdrachtnemer is aansprakelijk voor de materiële en/of letselschade welke door opdrachtgever of derden is geleden samenhangende met of voortvloeiende uit de uitvoering (of nalaten daarvan) van de raamovereenkomst RGS en/of de daarop gebaseerde aannemingsovereenkomst(en) RGS door opdrachtnemer, haar personeel of door of namens haar ingeschakelde derden tot een bedrag van maximaal € 5.000.000,- per jaar, met een maximum van € 2.500.000,- per gebeurtenis, tenzij opdrachtnemer aantoont dat de schade het gevolg is van:
 - a. toerekenbaar tekortschieten door opdrachtgever in de nakoming van de raamovereenkomst RGS en/of de aannemingsovereenkomst RGS;
 - b. gebreken of fouten in de door opdrachtgever voorgeschreven constructies, werkwijzen, orders of aanwijzingen. Dit laat onverlet dat opdrachtnemer een waarschuwingsplicht heeft wanneer hij gebreken of fouten constateert;
 - c. Overmacht situaties, zoals door derden veroorzaakte brand, explosies, molest, oorlogen of enig ander van buiten komend onheil of overheidsmaatregelen welke de uitvoering van de overeenkomst belemmeren, voor zover opdrachtnemer daarmee geen rekening behoefde te houden.
- 4.4 Opdrachtnemer vrijwaart opdrachtgever, zowel in als buiten rechte en zal opdrachtgever schadeloos stellen, voor alle aanspraken van derden, in welke vorm ook, voortvloeiende uit de op hem rustende aansprakelijkheid zoals omschreven in lid 3.
- 4.5 Excepties of beperkingen van aansprakelijkheden welke opdrachtnemer met onderaannemers en/of leveranciers en/of andere derden overeenkomt kunnen nimmer aan opdrachtgever worden tegengeworpen.
- 4.6 Opdrachtnemer is gehouden zich afdoende tegen wettelijke aansprakelijkheid voor materiële en/of letselschade te verzekeren en verzekerd te houden op gebruikelijke condities, waar bij nakoming van deze verplichting de aansprakelijkheid van opdrachtnemer zal zijn beperkt tot een bedrag van maximaal € 5.000.000,- per jaar, met een maximum van € 2.500.000,- per gebeurtenis.
- 4.7 Ingeval opdrachtnemer na het uitvoeren van het onderhoud/groot onderhoud/de renovatie gedurende de looptijd van de aannemingsovereenkomst RGS gebreken door oorzaken van buitenaf of veroorzaakt door de bewoners of derden, bijvoorbeeld brand, storm, mechanische beschadigingen, graffiti en glasbreuk constateert of ingeval voorzieningen aangebracht door bewoners (denk aan zonwering, schotelantenne e.d.) schade toebrengen aan elementen die onder de prestatiegaranties vallen, dient de opdrachtnemer die constatering schriftelijk aan de opdrachtgever door te geven. De gevolgen in relatie tot de overeengekomen prestatie-eisen zijn dan niet voor rekening van de opdrachtnemer.
- 4.8 Indien opdrachtnemer niet in de gelegenheid wordt gesteld door de bewoner(s) om inspecties en/of onderhoudswerkzaamheden naar behoren uit te voeren, dient dit schriftelijk te worden gemeld aan de opdrachtgever. De consequenties hiervan voor de activiteitenplannen, onderhoudskosten en prestatieafspraken worden in overleg vastgesteld.

Artikel 5 Prestatiegaranties

- 5.1 Of opdrachtnemer voldoet aan de in de aannemingsovereenkomst RGS overeen te komen prestatiegaranties wordt beoordeeld aan de hand van periodieke keuringen.

- 5.2 Als bij een opleveringskeuring of een tussentijdse keuring blijkt dat niet is voldaan aan de overeengekomen prestatie-eisen, zal de opdrachtnemer extra activiteiten ondernemen om de prestatie-eisen alsnog te halen. De kosten zijn voor rekening van de opdrachtnemer.
- 5.3 De eindkeuring wordt gehouden in het jaar waarin de looptijd van de aannemingsovereenkomst RGS eindigt. Indien bij de eindkeuring prestatie-eisen niet worden gehaald, zal de opdrachtnemer, behoudens in aan opdrachtgever toe te rekenen of voor zijn risico komende gevallen, vervolgens extra activiteiten moeten ondernemen om de prestatie-eisen alsnog te halen. In goed overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer kan besloten worden om de noodzakelijke activiteiten te combineren met een aanvangsbeurt in een nieuw af te sluiten aannemingsovereenkomst RGS. Meerwerk hierdoor ten opzichte van het afgegeven onderhoudsscenario is voor rekening van de opdrachtnemer.
- 5.4 Onverminderd de prestatie-eisen, die in aannemingsovereenkomsten RGS worden vastgelegd, gelden de onderhoudstermijnen.
- 5.5 Rapportage, communicatie en aansprakelijkheid met betrekking tot prestatieverplichtingen van in te zetten onderaannemers verlopen via opdrachtnemer, tenzij opdrachtgever en opdrachtnemer dit in de aannemingsovereenkomst RGS anders overeenkomen.
- 5.6 Wanneer op bepaalde onderdelen fabrieks-/productgaranties gelden die langer of ruimer zijn dan tussen partijen overeengekomen prestatiegaranties, prevaleren die fabrieks-/productgaranties. Opdrachtnemer dient ervoor zorg te dragen dat aan alle vereisten wordt voldaan om aanspraak te kunnen maken op fabrieks-/productgaranties. Een kopie van de garantiecertificaten worden na oplevering van het betreffende onderdeel aan de opdrachtgever overhandigd. Uitsluitend opdrachtnemer blijft voor opdrachtgever daarvoor het aanspreekpunt.

Artikel 6 Communicatie met bewoners

- 6.1 De communicatie met de bewoners is beschreven in de leidraad RGS onderhoud/groot onderhoud/renovatie met vervolgonderhoud conform bijlage A.

Artikel 7 Evaluatie

- 7.1 Indien in de aannemingsovereenkomst RGS is overeengekomen dat opdrachtnemer de klanttevredenheid toetst, dan gebeurt die toets in ieder geval na het uitvoeren van de eerste onderhoudsbeurt/het groot onderhoud/de renovatie. Desgewenst kunnen partijen ook afspraken maken over toetsing van klanttevredenheid over uitgevoerde werkzaamheden in navolgende intervallen.
- 7.2 Partijen komen overeen om tenminste jaarlijks deel te nemen aan een overleg op managementniveau ter evaluatie en ter verbetering van de samenwerking.

Artikel 8 Prijsaanbieding en vergoedingen

- 8.1 De opdrachtnemer doet zijn prijsaanbiedingen in de vorm van een open begroting. Deze begrotingen worden door de opdrachtgever vertrouwelijk behandeld.
- 8.2 Over de inrichting van de prijsaanbieding maken opdrachtgever en opdrachtnemer nadere afspraken (format). Het gaat daarbij om zowel de directe kosten als eventuele overige kosten voor het onderhoud/groot onderhoud/de renovatie en overige activiteiten in het onderhoudsscenario. Onder overige kosten worden de kosten van ontwerp, engineering, keuringsplannen, periodiek overleg, uit te voeren klanttevredenheidsonderzoek e.d. verstaan. Deze kosten zijn in de eenheidsprijzen en scenario verwerkt. De prijsaanbieding is exclusief BTW. Het BTW bedrag wordt separaat inzichtelijk gemaakt. Daarbij wordt onderscheid gemaakt in het hoog en laag tarief BTW.
- 8.3 Opdrachtgever schakelt desgewenst een extern kostendeskundige in om de prijsvorming te controleren.
- 8.4 Indien de prijsaanbieding in negatieve zin afwijkt van calculaties van de opdrachtgever, ondersteund door een kostendeskundige, volgt overleg om tot elkaar te komen. Partijen hebben een inspanningsverplichting om aanvaardbare alternatieven voor te stellen.
- 8.5 Indien partijen na onderhandeling over de definitieve prijsaanbieding van de opdrachtnemer geen overeenstemming bereiken over de aanneemsom, zullen zij – uitsluitend ten aanzien van het onderdeel of de onderdelen van de prijsaanbieding waarover verschil van inzicht bestaat – advies vragen aan een gezamenlijk te benoemen kostendeskundige en waarvan zij de kosten gezamenlijk zullen delen. De benoeming dient plaats te vinden binnen zeven dagen nadat één der partijen schriftelijk heeft verklaard het overleg over voornoemde definitieve prijsaanbieding

- althans aanneemsom als beëindigd te beschouwen. De deskundige brengt zijn advies uit binnen twee weken nadat hij is benoemd.
- 8.6 Indien partijen het niet eens kunnen worden over de gezamenlijke benoeming van een kostendeskundige, zullen zij advies vragen aan een commissie van drie deskundigen, waarvan elk der partijen één deskundige zal aanwijzen binnen veertien dagen nadat vaststaat dat partijen het niet eens kunnen worden over de gezamenlijke benoeming van een kostendeskundige. De derde deskundige zal door beide voornoemde deskundigen worden aangewezen binnen veertien dagen nadat zij zijn benoemd. De deskundigen brengen hun advies uit binnen 2 kalender weken nadat de derde deskundige is benoemd. De kosten van de deskundigen worden door partijen gezamenlijk gedeeld. Het advies van de deskundige is niet bindend.
- 8.7 Mocht één der partijen in gebreke blijven een deskundige aan te wijzen binnen de in het vorige lid omschreven termijn, dan brengt de door de andere partij aangewezen deskundige zelfstandig advies uit, onverlet latend het recht van opdrachtgever om, indien opdrachtnemer zijn verplichting terzake niet (tijdig) nakomt, deze overeenkomst te ontbinden.
- 8.8 Indien partijen in redelijkheid niet tot overeenstemming over de aanneemsom kunnen komen en de in dit artikel omschreven procedure niet binnen twee kalenderweken nadat het advies van de deskundige is verkregen tot een oplossing leidt, is de opdrachtgever gerechtigd om het bouwteam / het prijsoverleg te beëindigen, een of meer derden uit te nodigen tot het doen van een prijsaanbieding voor de werkzaamheden, met een of meer van de indieners van deze prijsaanbiedingen in onderhandeling te treden en de opdracht ter uitvoering van de werkzaamheden aan een of meer van deze derden te gunnen.
- 8.9 Indien het voorgaande zich voordoet geldt het beschrevene in artikel 3.2.
- 8.10 Opdrachtgever levert (een) eenheidsprijzen (lijst) voor de uitvoering van (standaard) onderhoud-/groot onderhoud-/renovatiewerkzaamheden op basis van het bepaalde in deze raamovereenkomst en bijlagen, waaronder de leidraad RGS. Deze prijzen/prijsonderdelen worden gehanteerd bij de prijsaanbieding ten behoeve van het aangaan van een aannemingsovereenkomst RGS. De aannemingssom voor de aannemingsovereenkomst RGS is vast en bindend voor de in de aannemingsovereenkomst RGS benoemde onderdelen en termijnen.
- 8.11 De eenheidsprijzen en overige prijsonderdelen worden jaarlijks op 1 januari geïndexeerd overeenkomstig de in de lijst eenheidsprijzen en indexering omschreven wijze. De wijze van indexering kan per type werkzaamheden verschillen. De lijst eenheidsprijzen en indexering is toegevoegd als bijlage D.
- 8.12 Elke 3 jaar worden de in lid 11 genoemde eenheidsprijzen vergeleken met de marktontwikkelingen in de regio waarin de opdrachtgever actief is. Afhankelijk van deze ontwikkeling wordt de indexering voor de navolgende 3 jaar na goedkeuring van beide partijen bijgesteld. Dit gebeurt met een marge van tussen de +1% en -1% van de index genoemd in de lijst eenheidsprijzen en indexering.

Artikel 9 Vergunningen

- 9.1 Na het afsluiten van de aannemingsovereenkomst RGS start de opdrachtnemer de projectvoorbereiding. In de aannemingsovereenkomst RGS kan worden overeengekomen dat onder de projectvoorbereiding ook vallen het aanvragen van de benodigde vergunningen, ontheffingen, beschikkingen en subsidies. Het al dan niet verkrijgen van deze vergunningen, ontheffingen, beschikkingen en subsidies blijft de verantwoordelijkheid van de opdrachtgever en kan slechts in geval van een toerekenbare tekortkoming van de opdrachtnemer in het aanvraagtraject leiden tot aansprakelijkheid.

Artikel 10 Wijziging van de raamovereenkomst

- 10.1 Partijen kunnen te allen tijde de raamovereenkomst, de bijlagen en de op basis van de raamovereenkomst af te sluiten aannemingsovereenkomst RGS in gezamenlijk overleg wijzigen. Deze wijzigingen zijn alleen geldig indien de wijzigingen door beide partijen schriftelijk zijn overeengekomen.

Artikel 11 Contactpersonen

- 11.1 Beide partijen zullen een vaste contactpersoon aanwijzen.

Artikel 12 Geschillen

- 12.1 Op alle rechtsbetrekkingen tussen opdrachtgever en opdrachtnemer is Nederlands recht van toepassing.
- 12.2 Ingeval een van de partijen van mening is dat er sprake is van een geschil dan schrijft deze de andere partij daarover aan. Die partij reageert zo spoedig mogelijk, doch binnen uiterlijk twee weken na ontvangst hiervan, op dit schrijven. Na deze reactie komen partijen zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de reactie, bijeen om de standpunten te bespreken teneinde tot een oplossing te komen.
- 12.3 Ingeval partijen na voornoemde procedure uit het tweede lid van dit artikel niet tot een oplossing zijn gekomen, wendt de meest gerede partij zich tot de rechter.
- 12.4 Indien een partij een geschil aan de burgerlijk rechter wil voorleggen, wordt dit bij uitsluiting voorgelegd aan de rechtbank te Utrecht.

Artikel 13 FSC

- 13.1 Opdrachtnemer dient FSC gecertificeerd te zijn.
- 13.2 Opdrachtnemer gebruikt voor de werken zoveel mogelijk houtproducten met een FSC keurmerk.
- 13.3 Opdrachtnemer omschrijft in ieder onderhoudsscenario welke houten onderdelen met een FSC keurmerk worden geleverd.
- 13.4 Opdrachtnemer houdt een deugdelijke administratie bij terzake de inkoop, levering, facturatie en betaling van FSC gekeurmerkte materialen. Opdrachtnemer dient te allen tijde facturen te kunnen overleggen waaruit blijkt dat de hoeveelheid en kwaliteit van de toegepaste/toe te passen materialen (volledig) conform de overeengekomen specificaties geleverd zijn.

Artikel 14 Overig

- 14.1.1 Rechten en plichten voortvloeiende uit deze overeenkomst zijn slechts geheel of gedeeltelijk overdraagbaar aan derden indien partijen hieraan schriftelijk goedkeuring verlenen.

Artikel 15 Bijlagen

- 15.1 De bij deze raamovereenkomst gevoegde, door parafen van beide partijen gewaarmerkte bijlagen, waarnaar in deze raamovereenkomst wordt verwezen, maken deel uit van deze raamovereenkomst.

Aldus overeengekomen en in tweevoud opgemaakt te op2018.

.....

.....

Naam (functie)

Naam (functie)

Cyclusovereenkomst Resultaatgericht samenwerking

HSH Schilderwerken en

De ondergetekenden,

....., gevestigd te, ingeschreven in het handelsregister onder dossiernummer ter dezer zake kantoorhoudende in, en rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer, directeur, hierna te noemen opdrachtgever en

.....naam en adres gevestigd te en ingeschreven inKvK inschrijfgegevens invullen....., ter dezer zake rechtsgeldig vertegenwoordigd door hierna te noemen: de opdrachtnemer.

komen het volgende overeen.

Artikel 1. Complex en bouwdelen

De cyclus opdracht resultaatgericht samenwerken heeft betrekking op complex, bestaande uit woningen en overige verhuureenheden (te weten.....). Het betreft de volgende adressen:

-
-
-
-

De cyclus opdracht resultaatgericht samenwerken heeft betrekking op de volgende bouwdelen:

-
-
-
-

Artikel 2. Doelstellingen en uitgangspunten

- 2.1 Deze cyclus opdracht resultaatgericht samenwerken bouwt voort op de raamovereenkomst resultaatgerichte samenwerking, afgesloten tussen en, d.d.
- 2.2 De cyclus opdracht resultaatgericht samenwerken hangt samen met een door opdrachtgever en opdrachtnemer overeengekomen onderhoudsscenario over een periode van ... jaar opgenomen in bijlage 2 van deze cyclus opdracht.
- 2.3 Onder de cyclus opdracht resultaatgericht samenwerken verstaan we een opdracht voor het uitvoeren van werkzaamheden op basis van prestatieafspraken en het meten van de geleverde prestaties, binnen de looptijd van één onderhoudsinterval .
- 2.4 Indien deze cyclus opdracht resultaatgericht samenwerken afwijkt van de genoemde raamovereenkomst, zijn de bepalingen in deze cyclus opdracht maatgevend.

Artikel 3. Looptijd en juridische gebondenheid activiteitenplan en prestatie-eisen

- 3.1 Partijen verklaren hierbij juridisch bindend het activiteitenplan d.d. (bijlage 3) dat wat tijdstippen van aanvang en einde samenvalt met het in het onderhoudsscenario d.d.(bijlage 2) bedoelde onderhoudsinterval, dat loopt van t/ m De looptijd bedraagt derhalve jaren.
- 3.2 Tevens zijn de in bijlage 1 opgenomen functionele en prestatie-eisen juridisch bindend.

Artikel 4. Prestatie-eisen

- 4.1 De opdrachtnemer verplicht zich de genoemde onderdelen van de woningen tijdens de opleveringskeuring, de periodieke prestatiekeuring en de eindkeuring minimaal te laten voldoen aan de voor dit complex geformuleerde prestatie-eisen opgenomen in bijlage 1.
- 4.2 De jaren waarin metingen en keuringen worden uitgevoerd zijn grofmazig per jaar aangegeven in het onderhoudsscenario. De metingen en keuringen die in de looptijd van deze cyclus opdracht vallen zijn nader uitgewerkt in een beknopt keuringsplan in bijlage 4. Het betreft de momenten waarop keuringen worden uitgevoerd en de wijze van rapporteren.
- 4.3 In het genoemde keuringsplan onder 4.2 wordt tevens aandacht besteed aan de procesbeheersing door de opdrachtnemer tijdens de uitvoering van activiteiten.

Artikel 5. Verplichtingen opdrachtnemer

- 5.1 De opdrachtnemer is verplicht alle werkzaamheden te verrichten die genoemd zijn in het activiteitenplan en alle overige werkzaamheden die nodig zijn om de te onderhouden bouwdelen bij keuringen aan de prestatie-eisen te laten voldoen.
- 5.2 Met betrekking tot de verplichting tot het halen van de prestatie-eisen kan worden verwezen naar de raamovereenkomst en meer specifiek artikel 9 waarin de prestatiegarantieregeling is opgenomen.

Artikel 6. Betalingsverplichting opdrachtgever

- 6.1 De opdrachtgever betaalt voor de werkzaamheden in het kader van deze cyclus opdracht de volgende bedragen.

- In ε
- In ε
- In ε

In totaal ε excl. BTW.

(zegge: ε)

Artikel 7. Werkplanning, uitvoering en facturering van werk conform cyclus opdracht

- 7.1 In het laatste jaar voorafgaand aan een jaar waarin werkzaamheden conform deze cyclus opdracht staan gepland treden opdrachtnemer en opdrachtgever in overleg over de startdatum, doorlooptijd en eindoplevering van het geplande werk. Tevens worden desgewenst nadere afspraken gemaakt over de facturering.
- 7.2 De overeengekomen werkplanning, instructies over de inhoud en termijnen van facturering worden naar aanleiding van 7.1 schriftelijk in het jaar van uitvoering aan de opdrachtnemer bevestigd.
- 7.3 De spelregels met betrekking tot facturering, betaling, WKA, loonbelasting, sociale verzekering, verzekering van het werk, aansprakelijkheid, arbeidsomstandigheden, milieu, aannemingsvoorwaarden en uitvoeringsverplichtingen e.d. zijn opgenomen in de bijlagen (Algemene Inkoop- en Uitvoeringsvoorwaarden Wonen Noordwest Friesland)

Artikel 8. Wijziging onderhoudsscenario en cyclus opdracht

- 8.1 Het tussentijds wijzigen van het onderhoudsscenario en/of de cyclus opdracht is geregeld in artikel 8 van de raamovereenkomst.

Artikel 9. Ontbindende voorwaarden en geschillenregeling

- 9.1 Met betrekking tot de verplichtingen van opdrachtgever en opdrachtnemer, de ontbindende voorwaarden en geschillenregeling wordt verwezen naar de raamovereenkomst, inclusief bijbehorende bijlagen.

Artikel 10. Einde cyclus opdracht

- 10.1 Deze cyclus opdracht eindigt op het moment dat de onderhoudsinterval vermeld in 3.1 afloopt, de onderhoudsactiviteiten zijn uitgevoerd en de afgesproken prestaties zijn gehaald.
- 10.2 In het laatste jaar vóórdat deze cyclus opdracht ten einde loopt, zullen partijen in overleg treden over het opstellen van een nieuwe cyclus opdracht voor een volgend onderhoudsinterval. Hierbij behoudt de opdrachtgever het recht het onderhoud aan het complex uit te stellen of geen nieuwe overeenkomst aan te gaan.

Artikel 11. Bijlagen

- 11.1 De bij deze cyclus opdracht toegevoegde, door parafen van beide partijen gewaarmerkte bijlagen, waarnaar in deze cyclus opdracht wordt verwezen, maken deel uit van deze opdracht.
- 11.2 De in lid 1 van dit artikel bedoelde bijlagen betreffen:
- Bijlage 1: lijst met project specifieke prestatie-eisen
 - Bijlage 2: onderhoudsscenario.

Aldus overeengekomen en in tweevoud opgemaakt te:

Datum: _____ 2018

Datum: _____ 2018

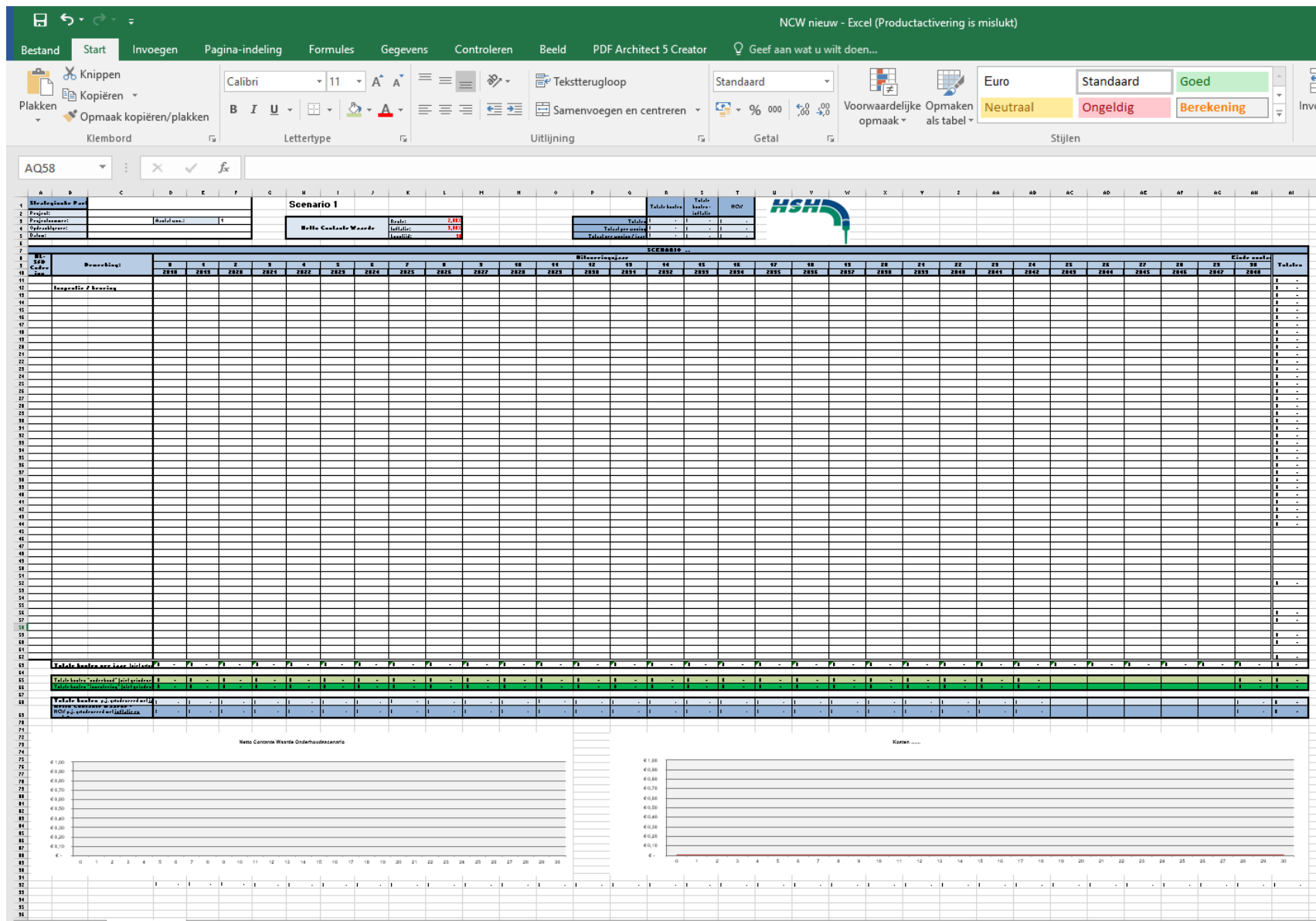
Dhr.

Functie

Processtappen RGS

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N
							Project :							
2														
3														
4	Uitvragen / Checklist Resultaat bekend/beschikbaar						Maand							
5							Weeknr.		1					
6							Feestdagen							
7							Onwerkbaar							
8														
9	INITIATIEF						1. Bepalen van de complexstrategie							
10							2. Globale beoordeling onderhoud complex							
11							3. Vastleggen gewenst kwaliteitsniveau, functionele- en prestatie eisen							
12														
13	INVENTARISATIE						4. Uitvoeren inspectie en inventarisatie							
14														
15														
16														
17	ANALYSE						5. Opstellen onderhoudsscenario's & kostenramingen							
18							6. Overleg & keuze onderhoudsscenario							
19														
20														
21	DEFINITIE						7. Uitwerking definitief onderhoudsscenario							
22							8. Sluiten van overeenkomst							
23														
24														
25	VOORBEREIDING						9. Realisatie vd afspraken							
26							9a. Werkplan & werkmethode							
27							9a. Bewonersinformatie							
28							9a. Materialen en middelen beschikbaar							
29	UITVOERING						9. Realisatie vd afspraken							
30							9b. Werksamenheden beheerst uitgevoerd							
31							9b. Keuringen & werkplekinspecties							
32							9b. Eindkeuring & oplevering							
33	EVALUATIE						9. Realisatie vd afspraken							
34							9c. Bewonerstevredenheidsonderzoek							
35							9c. Nacalculatie							
36							9c. Evaluatie met opdrachtgever							
37	BEHEER						10. Monitoren vd resultaat in de tijd							
38														
39														
40														
41	BEHEER													
42														
43														
44														
45	BEHEER													
46														
47														
48														
49	BEHEER													
50														
51														
52														
53	BEHEER													
54														

Cyclussen onderhoudswerkzaamheden en nettocontactwaarde berekening



NCW nieuw - Excel (Productactiviteit)

Bestand

Start

Invoegen

Pagina-indeling

Formules

Gegevens

Controleren

Beeld

PDF Architect 5 Creator

Geef aan wat u wilt doen...

Plakken

Knippen

Kopiëren

Opmaak kopiëren/plakken

Times New Roma

10

A

A

B

I

U

A

Tekstterugloop

Samenvoegen en centreren

Financieel

%

000

0,00

0,0

Voorwaardelijke opmaak

Opmaak als tabel

C24

X

✓

fx

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
1	Strategische Partner:						Scenario 1					
2	Project:											
3	Projectnummer:		Aantal won.:		1							
4	Opdrachtgever:						Netto Contante Waarde		Rente:		2,00%	
5	Datum:								Inflatie:		3,00%	
6									Looptijd:		30	
7												
8	NL-SfB											
9	Codering											
10	Bewerking:		0	1	2	3	4	5	6	7	8	
			2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	
11	Inspectie / keuring											
12												
13												
14												
15												
16												
17												
18												
19												
20												
21												
22												
23												
24												
25												
26												
27												
28												
29												
30												
31												
32												
33												
34												
35												
36												
37												
38												
39												
40												
41												
42												
43												
44												
45												

Scenario 1

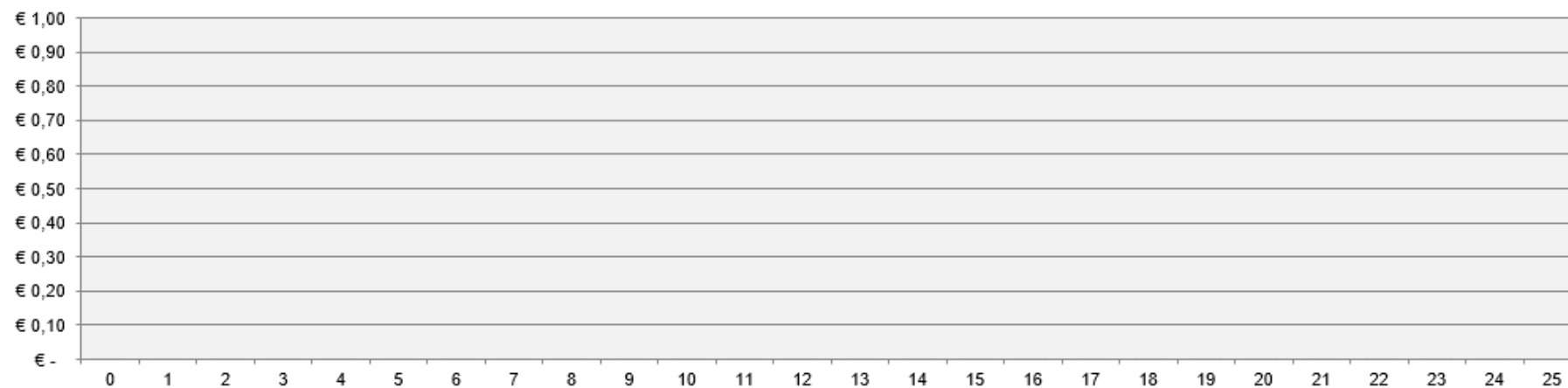
Scenario 2

Scenario 3

Gereed

56												
57												
58												
59												
60												
61												
62												
63		Totale kosten per jaar (niet geïndexeerd)	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
64												
65		Totale kosten "onderhoud" (niet geïndexeerd):	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
66		Totale kosten "investering" (niet geïndexeerd):	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
67												
68		Totale kosten p.j. geïndexeerd met inflatie:	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
69		Netto Contante Waarde - NCW p.j. geïndexeerd met inflatie en rente:	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
70												
71												

Netto Contante Waarde Onderhoudsscenario



91												
92												
93												

Scenario 1

Scenario 2

Scenario 3



Gereed

VOORSTEL FORMAT PRESTATIE-EISEN SCHILDERWERK OP HOUT

	Functionele eis	Prestatie-indicator	Norm / classificering	Prestaties	
				Opleveringskeuring	Minimale niveau instandhouding
1.	Bediening van ramen en deuren. (beweegbare delen functioneel intact).	Klemmen van ramen en deuren.	Klasse 0: geen gebrek Klasse 5: wel gebrek		
2.	Sterkte, stijfheid en duurzaamheid ondergronden. (ondergronden functioneel intact).	Aanwezigheid houtrotschade (hout).	Klasse 0: geen gebreken Klasse 1: <75cm ³ Klasse 2: <30cm voor de glaslijn Klasse 3: <30cm achter de glaslijn Klasse 4: >30cm achter de glaslijn Klasse 5: geheel aangetast		
3.	Dichtheid en bescherming ondergronden (afwerksysteem functioneel intact).	Aanwezigheid verfschade.	Klasse 0: geen gebreken Klasse 1: < 5% van het oppervlak Klasse 2: 5-10% van het oppervlak Klasse 3: 10-25% van het oppervlak Klasse 4: 25-50% van het oppervlak Klasse 5: 50-100% van het oppervlak		
4.	Visuele beleving afwerking.	Verkleuren afwerking.	Klasse 0: geen gebreken Klasse 5: verkleuring volgens de grijswaardeschaal		
5.	Visuele beleving afwerking.	Glansverlies afwerking.	Klasse 0: >80 GU Klasse 1: 60-80 GU Klasse 2: 45-60 GU Klasse 3: 30-45 GU Klasse 4: 15-30 GU Klasse 5: <15 GU		
6.	Energiezuinigheid, thermische isolatie (isolerend dubbelglas functioneel intact).	Functioneren van isolerend dubbelglas.	Klasse 0: geen gebreken Klasse 5: isolerend dubbelglas is lek.		
7.	Bediening van ramen en deuren (beweegbare delen functioneel intact).	Functioneren van hang-en sluitwerk.	Klasse 0: geen gebreken Klasse 5: functioneert niet of slecht (sluitwerk is bijv. vervormd, zit vast of juist los).		

	Functionele eis	Prestatie-indicator	Norm / classificering	Prestaties	
				Opleveringskeuring	Minimale niveau instandhouding
8.	Luchtverversing.	Functioneren van ventilatiekleppen en – roosters.	Klasse 0: geen gebreken Klasse 5: functioneert niet of slecht (is zwaar vervuild en/of klemt).		
9.	Energiezuinigheid, beperking van luchtdoorlatendheid	Functioneren van tochtafdichtingen.	Klasse 0: geen gebreken Klasse 5: functioneert niet of slecht (is bijv. ernstig verweerd en/of los).		

Toelichting

Algemeen

De prestaties bij de opleveringskeuring en het minimale niveau instandhouding zijn afhankelijk van het gewenste kwaliteitsniveau en de complex specifieke eigenschappen en dienen dus projectafhankelijk bepaald te worden.

Nader onderzoek naar een betere norm c.q. classificering voor de prestatie-indicatoren houtrotschade en verkleuring hebben niet dermate vernieuwende inzichten opgeleverd dat aanpassingen aan de oorspronkelijke uitgangspunten meerwaarde opleveren. Aanpassingen aan deze prestatie-indicatoren zijn derhalve niet wenselijk c.q. noodzakelijk geacht.

3) verschade

Onder oppervlak wordt verstaan het totale oppervlak van het gehele gevelelement waarop de meting wordt uitgevoerd.

5) glansgraad

De gemeten aanvangsglansgraad is afhankelijk van de ondergrond, kleur en het toe te passen product. Per project zal de waarde voor de opleveringskeuring vastgesteld dienen te worden, afgestemd op de complex specifieke eigenschappen.

7) functioneren hang- en sluitwerk

Over de degradatie van hang- en sluitwerk is statistisch nog weinig bekend. Bovendien is de degradatie afhankelijk van het gebruik door bewoners en derden. Vooral nog zal daarom alleen een prestatie voor de opleveringskeuring worden afgesproken. Wel wordt het functioneren van hang- en sluitwerk gevolgd tijdens de tussentijdse inspecties zodat kennis opgebouwd kan worden over de degradatie van deze onderdelen.

8) functioneren ventilatieroosters

Over de degradatie van ventilatieroosters is statistisch nog weinig bekend. Vooral nog zal daarom alleen een prestatie voor de opleveringskeuring worden afgesproken. Wel wordt het functioneren van ventilatieroosters gevolgd tijdens de tussentijdse inspecties zodat kennis opgebouwd kan worden over de degradatie van deze onderdelen.

9) functioneren tochtafdichtingen

De gebreken die hier worden gemeten betreffen de bevestiging en het intact zijn van de aangebrachte tochtwering. Kromme deuren, ramen e.d. die de tochtafdichting beïnvloeden worden in deze meting buiten beschouwing gelaten.

VOORSTEL FORMAT PRESTATIE-EISEN SCHILDERWERK OP METAAL

	Functionele eis	Prestatie-indicator	Norm / classificering	Prestaties	
				Opleveringskeuring	Minimale niveau instandhouding
1.	Sterkte, stijfheid en duurzaamheid ondergronden. (ondergronden functioneel intact).	Aanwezigheid corrosie.	Klasse 0: geen gebreken Klasse 1: < 5% van het oppervlak Klasse 2: 5-10% van het oppervlak Klasse 3: 10-25% van het oppervlak Klasse 4: 25-50% van het oppervlak Klasse 5: 50-100% van het oppervlak		
2.	Dichtheid en bescherming ondergronden (afwerksysteem functioneel intact).	Aanwezigheid verschade.	Klasse 0: geen gebreken Klasse 1: < 5% van het oppervlak Klasse 2: 5-10% van het oppervlak Klasse 3: 10-25% van het oppervlak Klasse 4: 25-50% van het oppervlak Klasse 5: 50-100% van het oppervlak		
3.	Visuele beleving afwerking.	Verkleuren afwerking.	Klasse 0: geen gebreken Klasse 5: verkleuring volgens de grijswaardeschaal		
4.	Visuele beleving afwerking.	Glansverlies afwerking.	Klasse 0: >80 GU Klasse 1: 60-80 GU Klasse 2: 45-60 GU Klasse 3: 30-45 GU Klasse 4: 15-30 GU Klasse 5: <15 GU		

Toelichting

Algemeen

De prestaties bij de opleveringskeuring en het minimale niveau instandhouding zijn afhankelijk van het gewenste kwaliteitsniveau en de complex specifieke eigenschappen en dienen dus projectafhankelijk bepaald te worden.

1) + 2) roestschade en verschade

Onder oppervlak wordt verstaan het totale oppervlak van het gehele gevelement waarop de meting wordt uitgevoerd.

4) glansgraad

De gemeten aanvangsglansgraad is afhankelijk van de ondergrond, kleur en het toe te passen product. Per project zal de waarde voor de opleveringskeuring vastgesteld dienen te worden, afgestemd op de complex specifieke eigenschappen.

VOORSTEL FORMAT PRESTATIE-EISEN BALKONS, GALERIJEN EN BETON

	Functionele eis	Prestatie-indicator	Norm / classificering	Prestaties	
				Opleveringskeuring	Minimale niveau instandhouding
1.	Veiligheid. sterkte, stijfheid en duurzaamheid ondergronden. (ondergronden functioneel intact).	Aanwezigheid betonschade.	Klasse 0: geen schade Klasse 5: wel schade		
2.	Veiligheid en visuele beleving. Dichtheid en bescherming ondergronden (afwerksysteem functioneel intact).	Aanwezigheid verschade.	Klasse 0: geen gebreken Klasse 1: < 5% van het oppervlak Klasse 2: 5-10% van het oppervlak Klasse 3: 10-25% van het oppervlak Klasse 4: 25-50% van het oppervlak Klasse 5: 50-100% van het oppervlak		
3.	Begaanbaarheid.	Vochtafvoer	Klasse 0: geen gebrek, goede vochtafvoer, afschot = 5mm/m1 Klasse 3: < 3 plassen 30x30cm per 10m1 Klasse 5: > 3 plassen 30x30cm per 10m1 Meten enkele uren na neerslag		
4.	Waterdichtheid.	Onthechte / gescheurde voegafdichting	Klasse 0: geen gebreken Klasse 5: gebreken voegafdichting, functioneert niet of slecht		
5.	Visuele beleving.	Vervuiling (vervuiling en/of belaging)	Klasse 0: geen vervuiling Klasse 3: geringe tot matige vervuiling Klasse 5: ernstige vervuiling		
6.	Visuele beleving	Zichtbaarheid graffiti	Klasse 0: geen graffiti plekken aanwezig Klasse 5: graffiti plekken aanwezig		

	Functionele eis	Prestatie-indicator	Norm / classificering	Prestaties	
				Opleveringskeuring	Minimale niveau instandhouding
7.	Begaanbaarheid.	Stroefheid vloerafwerking (mate van anti-slipwerking)	Norm: NTA7909 Klasse 0: wrijvingscoëfficiënt < 0,9 en afwijking tussen natte en droge situatie < 50% Klasse 5: wrijvingscoëfficiënt >0,9 en/of afwijking tussen natte en droge situatie > 50%		
8.	Veiligheid	Plaat vastheid balustrades en leuning	Klasse 0: geen gebreken Klasse 5: onderdelen niet plaat vast door ontoereikende bevestiging en/of degradatie.		
9.	Doorzicht	Aanwezigheid beschadigingen transparante onderdelen	Klasse 0: Geen gebreken, goed doorzicht Klasse 3: Wel gebreken, goed doorzicht Klasse 5: Wel gebreken, doorzicht verhinderd		

Toelichting

Algemeen

De prestaties bij de opleveringskeuring en het minimale niveau instandhouding zijn afhankelijk van het gewenste kwaliteitsniveau en de complex specifieke eigenschappen en dienen dus projectafhankelijk bepaald te worden.

2) verschade

Onder oppervlak wordt verstaan het totale oppervlak van het gehele gevelement waarop de meting wordt uitgevoerd.

Betondekking, carbonatatiediepte en chloridengehalte

Eventueel onderzoek naar de betondekking, carbonatatiediepte, het chloridengehalte en daarmee samenhangende zaken is niet uitgevoerd. Indien deze aspecten moeten worden meegenomen moet hiernaar een afzonderlijk onderzoek worden verricht, wat tegen meerkosten kan worden uitgevoerd. De prestatie-eisen zijn niet van toepassing in relatie tot de betondekking, carbonatatiediepte, het chloridengehalte en daarmee samenhangende zaken.

VOORSTEL FORMAT PRESTATIE-EISEN GESLOTEN GEVELDELEN

	Functionele eis	Prestatie-indicator	Norm / classificering	Prestaties	
				Opleveringskeuring	Minimale niveau instandhouding
1.	Veiligheid, sterkte, stijfheid en duurzaamheid ondergronden. (ondergronden functioneel intact).	Aanwezigheid metselwerkschade.	Klasse 0: geen schade Klasse 5: wel schade		
2.	Wering van vocht.	Waterafstoting	Klasse 0: waterafstotend Klasse 5: niet waterafstotend		
3.	Wering van vocht.	Voeghardheid	Pendel - Hammer Klasse 0: voeghardheid gemiddeld > VH30 Klasse 3: voeghardheid gemiddeld VH20-30 Klasse 5: voeghardheid gemiddeld < VH20		
4.	Waterdichtheid.	Onthechte / gescheurde voegafdichting	Klasse 0: geen gebreken Klasse 5: gebreken voegafdichting, functioneert niet of slecht		
5.	Visuele beleving.	Vervuiling (vervuiling en/of belaging)	Klasse 0: geen vervuiling Klasse 3: geringe tot matige vervuiling Klasse 5: ernstige vervuiling		
6.	Visuele beleving.	Zichtbaarheid graffiti	Klasse 0: geen graffiti plekken aanwezig Klasse 5: graffiti plekken aanwezig		
7.	Visuele beleving. Dichtheid en bescherming ondergronden (afwerksysteem functioneel intact).	Aanwezigheid verschade	Klasse 0: geen gebreken Klasse 1: < 5% van het oppervlak Klasse 2: 5-10% van het oppervlak Klasse 3: 10-25% van het oppervlak Klasse 4: 25-50% van het oppervlak Klasse 5: 50-100% van het oppervlak		

VOORSTEL FORMAT PRESTATIE-EISEN PLEISTERWERK

	Functionele eis	Prestatie-indicator	Norm / classificering	Prestaties	
				Opleveringskeuring	Minimale niveau instandhouding
1.	Visuele beleving / wering van vocht	Aanwezigheid pleisterschade	Klasse 0: geen schade Klasse 5: wel schade		
2.	Visuele beleving / wering van vocht Dichtheid en bescherming ondergronden (afwerksysteem functioneel intact).	Aanwezigheid verfschade.	Klasse 0: geen gebreken Klasse 1: < 5% van het oppervlak Klasse 2: 5-10% van het oppervlak Klasse 3: 10-25% van het oppervlak Klasse 4: 25-50% van het oppervlak Klasse 5: 50-100% van het oppervlak		
3.	Visuele beleving	Verkleuren	Klasse 0: geen gebreken Klasse 5: verkleuring volgens de grijswaardeschaal		
4.	Wering van vocht.	Onthechte / gescheurde voegafdichting	Klasse 0: geen gebreken Klasse 5: gebreken voegafdichting, functioneert niet of slecht		
5.	Visuele beleving	Vervuiling (vervuiling en/of belaging)	Klasse 0: geen vervuiling Klasse 3: geringe tot matige vervuiling Klasse 5: ernstige vervuiling		
6.	Visuele beleving	Zichtbaarheid graffiti	Klasse 0: geen graffiti plekken aanwezig Klasse 5: graffiti plekken aanwezig		

Bijlage XV – Loonkompas uurloon berekening

BRUTO PRIS UURLOON 22,76		Netto weekloon (arb.kort= 58,15) 548,81	LOONKOSTEN PER UUR 31,26 *
BRUTO-NETTO BEREKENING		LOONKOSTEN BEREKENING	
Aantal betaalde uren	37,50	Bruto/Netto	Loon WFSV (=C) 757,98
PRIS weekln P x uren	853,50	Soc. lasten WG	
Bij: belaste vergoedingen	.,..	WAO/WIA basis 6,770%	51,32
Af: pens.OP (P- 7,27) x 16,445% x uren	-95,52	WHK gediff 1,510%	11,44
	-----	ZVW 6,900%	52,30
Tussentelling	757,98	WW/AWF 2,850%	21,60
	-----	WW/WAF 0,640%	4,85
Loon WFSV LB/premie volksverz. (=C)	757,98	Vakantiegeld	68,28
Af: LB/premie volksverz.	-208,15	Ouderdomspensioen	191,05
Af: WHK gediff C x 1,040%	-7,88		
Af: uitv.regeling C x 0,150%	-1,14	WG WN	
	-----	Uitv.reg. 0,700% 0,150%	5,31
Netto loon	540,81	Uit.verg. 1,60	8,00
		Bij: (on)bel. vergoed.	.,..

Uitrustingsvergoeding 1,60 per dag	8,00	Loonkosten per week	1172,13
Bij: onbelaste vergoedingen	.,..		

Netto loon + vergoeding per week	548,81		

Bijlage XVI – Concept planning

Voor het maken van de TPD (thesis proposal defence) is er een concept projectplanning gemaakt. Hieronder is deze planning weergegeven.

Tabel 5.1 – Concept projectplanning, Sharon Brouwer

Veldonderzoek	
Bedrijven selecteren voor onderzoek	Week 24, Juni
Maken van een topiclist/interview guide	Week 24, Juni
Bedrijven benaderen voor afspraak van onderzoek	Week 24, Juni
Interviews afnemen met bedrijven	Week 25 t/m week 28, Juni/Juli
Interviews uittypen en coderen	Week 25 t/m week 28, Juni/Juli
Conclusie	
Between case beschrijven	Week 29, Juli
Betrouwbaarheid en validiteit van het onderzoek beschrijven	Week 29, Juli
Advies	
Ontwerp uitwerken aan de hand van de bevindingen van het onderzoek	Week 30, Juli
Advies schrijven voor het bedrijf	Week 31 Juli
Haalbaarheid van het advies beschrijven en reflectie	Week 32, Augustus
Algemeen	
Advies nakijken op spelling, grammatica en APA richtlijnen	Week 33, Augustus
Inleveren van Thesis	Week 34, Augustus