



**‘Sterke steden
met gelukkige
bewoners,
daar doen we
het voor’**

Wie wil weten waar **ERA Contour** voor staat, kan het beste eens langskomen in WAREHOUSE in Rotterdam. Deze showroom is een prachtig voorbeeld van ‘sterke steden & gelukkige klanten’, al jarenlang het motto van ERA Contour. Een motto dat steeds verder wordt ingevuld en geperfectioneerd.

**BIANCA
SEEKLES**

directievoorzitter
ERA Contour

M

et de oplevering van WAREHOUSE eind vorig jaar ging een oude wens van Bianca Seekles in vervulling. Een showroom waar mensen alles kunnen vinden wat ze nodig

hebben voor de inrichting van hun huis. Van badkamertegels tot keukens, en van schakelmateriaal tot sanitair. WAREHOUSE is bedoeld als service voor de klanten, vertelt Seekles enthousiast. ‘We hoorden dat mensen het vervelend vonden om het hele land af te reizen voor de verschillende onderdelen voor hun nieuwe huis. Daarom hebben we een plek ontworpen waar alles is. Dit is een belevingsplek. Je kunt hier ideeën opdoen voor keukens, slaapkamers of badkamers. Het is een huiselijke plek, bijna een hang-out. Mensen gaan weg met een blij gevoel en een keuken, badkamer of tegelwerk “onder de arm”. We hebben proefgedraaid met onze eigen klanten, en we zijn nu in gesprek met andere bouwers en ontwikkelaars om te kijken of hun klanten hier ook terecht kunnen.’

WAREHOUSE is ook in het kader van place-making een goede zet. ERA Contour heeft hiermee een sfeervolle, levendige basis midden in haar eigen toekomstige transformatiegebied. Het is echt een ontmoetingsplek. Er worden hier allerlei meetings georganiseerd, van kopers bijeenkomsten tot vergaderingen en de zomer-BBQ voor het ERA-personeel. Het is een spannend, winderig stukje stad waar de komende jaren volop gebouwd gaat worden. De plek draagt overtuigend het stempel van deze stedelijke vernieuwer.

‘Wij willen steden maken met veel verschillende soorten plekken’, stelt Seekles. ‘Maar waar ons hart echt sneller van gaat kloppen, zijn toch vooral de moeilijke plekken. Waar anderen denken: we kijken wel even verder, zeggen wij: “Dat gaan we doen!” Neem de Wetenschappersbuurt in Schiedam. Een paar jaar geleden stond die helemaal bovenaan de lijst van minst leefbare plekken van Nederland. Dat vinden wij interessant, want als je ergens het verschil kunt maken, is het wel daar.’ ERA Contour ging, op verzoek van Woonplus, aan de slag met een gebiedsvisie. De input kwam onder meer vanuit kinderklantenpanels. ‘Dankzij kinderen ontdek je dingen waar je normaal niet aan denkt. Wij vonden het bijvoorbeeld best een groene wijk. Maar zij zeiden: “Dat groen, daar spelen wij nooit, want daar zit altijd een dronken man.” Dergelijke kleine dingen zijn heel bepalend. Aanvankelijk was er veel weerstand in de wijk, maar door goed te luisteren naar de bewoners, kwam er een plan dat op draagvlak kon rekenen. Toen we het contract tekenden om de wijk

echt aan te pakken, waren de grootste tegenstanders onze grootste ambassadeurs geworden. De leefbaarheid was enorm gestegen, alleen al door het proces. Met aandacht en participatie krijg je sterke steden en gelukkige mensen.’

DAT KLINT EEN BEETJE SOFT... ‘Maar dat is het niet! Wij geloven in het belang van emancipatie en mensen een stem geven. Maar we zijn ook een commercieel bedrijf. Juist de manier waarop wij samen met huidige en toekomstige bewoners buurten en wijken aanpakken, leidt tot veel geïnteresseerden en veel aandacht voor het project of gebied. Dat leidt dan vaak weer tot snelle verkoop en grote waardecreatie. Plekken die liefde en aandacht nodig hebben, kunnen uiteindelijk ook aantrekkelijk gemaakt worden voor het hogere segment van de markt, zoals bij Little C in Rotterdam. Wij vinden het leuk en waardevol om beide doelgroepen te bedienen. Een stad kan niet alleen bestaan uit high-end of sociale woningen. Sterke, gelukkig steden zijn juist het resultaat van een doordachte mix.’

WAT ZIJN DE SUCCESFACTOREN VOOR EEN UPGRADE VAN COMPLEXE WIJKEN? ‘Dat is deels een kwestie van stenen stapelen en de goede dingen neerzetten. Wij doen ons best om kwalitatief goede projecten te maken. Maar dat alleen is niet genoeg. Je moet ook inzetten op participatie, mensen laten meedenken en ze zelf dingen laten doen. Dan creëer je draagvlak voor je plannen. Inzetten op kwaliteit, zoals goede buitenruimte en mooie parken, betaalt zich terug en leidt tot projecten die een wijk vooruithelpen en echt meerwaarde hebben. Ook financieel. Neem Bospolder-Tussendijken in Rotterdam. In de wijk hebben we een enorme waardesprong gemaakt de afgelopen tien jaar, van project Puntstraat via Le Medi nu samen met BPD naar the Hudsons. Datzelfde zag je in Nieuw Crooswijk. Tot voor kort een van de wijken die echt aandacht nodig had. Nu bouwen we er, samen met Heijmans, huizen van 7,5 ton. Dat hadden zelfs wij in onze wildste dromen niet kunnen bedenken.’

NIEUW CROOSWIJK KWAM OOK IN DE KRANT DOORDAT DE VERNIEUWING DREIGDE TE LEIDEN TOT EEN KLOOF TUSSEN NIEUWE EN OUDE BEWONERS. IS HET WEL VOORUITGANG ALS NIET IEDEREEN MEE KAN KOMEN? ‘Bij stadsvernieuwing gaat het niet alleen om het individuele belang, maar ook om het grotere belang van de hele stad voor de lange termijn. Dat is altijd een spanningsveld. Het is super heftig als je veel woningen moet slopen, om er iets anders neer te kunnen zetten waar op



1 Foto WAREHOUSE - alles onder een dak in dit pakhuis vol inspiratie
2 Artist impression Little C - overzicht woontorens
3 Nieuw Crooswijk - vooraanzicht gevels eengezinswoningen
4 Artist impression The Hudsons - voorzijde woningen aan de Hudsonsstraat



dat moment vanuit de bredere context behoefte aan is. Logisch dat de oorspronkelijke bewoners daar moeite mee hebben. Maar er zitten ook positieve kanten aan. Een andere mix brengt een ander soort wijk met zich mee. Levendiger, diverser. Dat brengt nieuwe energie en maakt dat mensen in beweging komen. Laatst werd ik gebeld door een bewoner die iets met sport wilde gaan doen in de wijk en ze vroeg daarbij onze hulp. Superleuk als zo'n initiatief van onderop komt. Dat is voor mij een teken dat het beter gaat met zo'n plek.'

WAT HEEFT ERA CONTOUR IN 2018 GEDAAN WAT NIET OPZIEBAREND WAS, MAAR WEL BELANGRIJK? 'Vlaardings Geluk! Dat was een plek in Vlaardingen die ook weer de eerdergenoemde liefde en aandacht nodig had en waar wij een grote gebiedstransformatie hebben gedaan. Nu is het een leuke nieuwbouwwijk, geïnspireerd op de jaren dertig, autoluw, bomvol jonge gezinnen. Door de crisis heen heeft dit project goed verkocht en verhuurd door Waterweg Wonen. Het was echt iets waar Vlaardingen op zat te wachten. Geen project dat alle bladen haalt vanwege de architectuur, maar wel gewoon goed en zorgvuldig. Die wijk staat nu echt in bloei.'

EN WELK PROJECT BLONK UIT IN CREATIVITEIT? 'Mi Oso in de Bijlmer. Mi Oso is Surinaams voor "mijn droomhuis". Het is een woonbuurt met een relaxte uitstraling, gericht op het buitenleven. Witte gevels, groene hekjes, rode dakpannen, grote veranda's rondom een exotische binnentuin. Het gevaar van dit soort projecten is dat ze te Disney-achtig worden, maar architect Jeroen Geurst, met wie we ook Le Midi gedaan hebben, heeft een prima balans gevonden. Het project is nu in de verkoop en is gelukkig een enorm succes.'

WAAR HEB JE DE LAATSTE TIJD ECHT VAN GENOTEN? 'Een van de mooiste momenten was een bijeenkomst waar afdelingshoofden en teamleiders de stand van zaken van hun afdelingsplan presenteerden. Daar werd ik zo blij van! Ik zag dat ze allemaal trots waren op wat ze bereikt hadden, en dat ze zich hersteld hebben na de crisis. Iedereen staat weer in zijn kracht en is enthousiast.'

WAT STAAT ER OP STAPEL VOOR 2019? 'Mooie projecten. Een van de leukste vind ik Happy Days in de wijk Oosterheem in Zoetermeer. Het verzoek vanuit de gemeente was om iets te maken à la Le Medi. Maar Le Medi hoort natuurlijk bij Bospolder. Wij sluiten altijd graag aan bij de locatie en creëren iets wat er nog niet is. In dit geval hebben we aangehaakt bij de vele leisure-achtige activiteiten in Zoetermeer. We wilden een plek maken die bij mensen het vakantiegevoel oproept. Campingachtig, vrij, en kindvriendelijk. Happy Days is een soort permanent vakantieoord, waar je alles vindt wat je op vakantie zo blij maakt. Het wordt een mix van circa

165 koopwoningen en 40 sociale huurappartementen in een groene, parkachtige omgeving waar geen auto's komen. Dat is wel even wennen, geen auto voor de deur, maar mensen krijgen er veel voor terug. De grond die we daardoor besparen, kunnen we gebruiken voor gemeenschappelijke faciliteiten zoals een tennisbaan, een vijver of een gemeenschappelijke schuur. De klantenpanels lopen nu. Volgend jaar gaat het in de verkoop.'

ERA CONTOUR IS VOORAL BEKEND ALS ONTWIKKELAAR, MAAR JULLIE ZIJN OOK BOUWER. WAT DOE JE IN DIE ROL? 'We zijn inderdaad net zoveel bouwer als ontwikkelaar en we kunnen in de rol van bouwer veel voor ontwikkelaars betekenen. Een mooi voorbeeld is de ontwikkeling van een compleet nieuwe stadswijk in de Merwedekanaalzone in Utrecht. Dat project doen we samen met BPD, waarbij BPD optreedt als ontwikkelaar, en wij als bouwteampartner. We verzorgen de bouw, maar doen ook de begeleiding van de kopers. Omdat we zelf ook ontwikkelaar zijn, kunnen we ons goed inleven in de klanten en weten we precies wat ze nodig hebben.'

WAT IS DE BELANGRIJKSTE INTERNE ONTWIKKELING? 'Wij zijn "van de klant". Daarom zijn we vorig jaar het interne verbeterproject de klantreis gestart. Na alle ontslagen in de crisis zijn er gelukkig weer nieuwe mensen aangenomen. Al die mensen moeten we meenemen op die reis en zorgen dat ze ons DNA krijgen. Daarom hebben we een klantreisteam opgesteld dat een keer per week alle klantreviews doorneemt en actiepunten opstelt. Wij monitoren op vier momenten in het proces, via Focus Feedback, wat de klant van het proces vindt. Constant evalueren is hierbij het aandachtspunt. Ik heb zelf met het bestuur van de VVE van een van onze projecten op de Houthavens de evaluatie gedaan. Dat is heel leerzaam. We proberen ook echt te leren van wat er fout gaat. We hebben dashboards gemaakt, zodat voor alle ERA's inzichtelijk is hoeveel klachten er zijn. Dat zorgt voor bewustwording in de volle breedte, en dat is belangrijk, want wij willen graag een gelukkige klant. Als we het over klantblijheid hebben horen we vaak "die softies van ERA..." Maar daarmee bezig zijn, heeft ook een zakelijke kant. Het heeft te maken met je processen op orde hebben, zo weinig mogelijk klachten krijgen, een gezonde bedrijfsvoering, en zoveel mogelijk kunnen investeren in mooie steden. Dat is absoluut niet soft.'

VOLGEND JAAR GAAN JULLIE OOK AAN DE SLAG MET JULLIE IDENTITEIT. WORDT DIE ANDERS? 'Nee, hij wordt juist aangescherpt. We komen er steeds meer achter wie we zijn. Bij ons draait het om hoofd en hart. Dat willen we duidelijker communiceren. Het hoofd zorgt ervoor dat je aan alle eisen voldoet en dat de processen kloppen. Met het hart wil je iets toevoegen: met liefde de plek beter maken. Het een kan niet zonder het ander.'



5_Mi Oso – voorzijde eengezinswoning
exterieur met lage veranda
6_Vlaardings Geluk II – overzicht jaren
dertig woningen
7_Happy Days – vooraanzicht eengezinswoningen
met uitzicht op het binnengebied

5



6

WAAR VERHEUG JIJ JE OP? 'Op ons 55-jarig bestaan volgend jaar. Ons 50-jarig jubileum viel in de crisis en is daardoor redelijk ongemerkt voorbij gedaan. We hebben dus wat in te halen. Daarom zijn we bezig met een boek rondom de vraag "hoe maak je plekken van waarde?" Daarin besteden we niet alleen aandacht aan onze eigen projecten, maar ook aan die van andere. Het is echt een onderwerp dat ertoe doet en bij ons past.'

WAAR KIJK JE HET KOMENDE JAAR MET EXTRA INTERESSE NAAR? 'De energietransitie. Die kan als vliegwiel fungeren voor de stedelijke vernieuwingsopgave. Wij hebben op dat gebied diverse pilots lopen. Zo zijn we in Utrecht Overvecht met Bo-Ex en Amvest bezig te kijken hoe we een bestaande plek circulair kunnen herontwikkelen. Dat is nog een zoektocht, maar wel eentje die bij ons past. Ik zou het toejuichen als energie uit de hoek van de techniek komt en een logisch onderdeel gaat worden van de totale transitie van een plek.'



7

VOORUITBLIK 2019 ZAKELIJK

WAT WORDT DE GROOTSTE UITDAGING?

‘Voldoende handjes. Niet alleen bij ons, maar ook bij de co-makers. En ook: het tekort aan materialen. We krijgen nu al quota voor bijvoorbeeld vloeren. Dit alles leidt tot extreme prijsstijgingen en het risico dat projecten onhaalbaar worden en dus stil komen te liggen. Gelukkig hebben we altijd geïnvesteerd in samenwerking met co-makers en vaste partners. Doordat we hen in de crisis niet het vel over de neus getrokken hebben, komen we nu soms iets meer bovenaan de stapel.’

WAAR GA JE MEER AANDACHT AAN SCHENKEN? EN WAAR AAN MINDER?

‘Meer aan de inhoud. Ik wil aan de slag met de vraag: wat maakt ERA Contour speciaal? Ik vind het belangrijk dat we datgene wat ons uniek maakt, goed bewaken zodat het geborgd is voor de toekomst.’

WAT GA JE ANDERS DOEN?

‘Niks. We zitten goed op koers, dus we gaan vooral door op de ingezette weg.’

VOORUITBLIK 2019 PERSOONLIJK

WAT GA JE VOLGEND JAAR ANDERS DOEN?

‘Iets meer rust creëren. Niet om te niksen, maar zodat ik tijd heb om na te denken over dingen die ik belangrijk vind. Gebrek aan inhoud en diepgang vind ik een ding, dus daar wil ik mezelf strenger in aanpakken.’

WAT STAAT IN DE AGENDA WAAR JE JE OP VERHEUGT?

‘Geen life changing events. Gewoon dingen doen die ertoe doen en lekker veel reizen.’

WAAR GA JE MEER AANDACHT AAN SCHENKEN? EN WAAR AAN MINDER?

‘Ik zou misschien iets minder moeten werken. Maar dat is lastig, want ik vind alles zo leuk...’

GROOTSTE WENS VOOR 2019?

‘Ik heb al een prachtig leven, dus ik heb niet veel te wensen. Mezelf kunnen zijn, dat vind ik misschien wel het allerbelangrijkste.’

BELANGRIJKSTE LES IN 2018?

‘Dat je veel geduld moet hebben om veranderingen door te voeren. Er werken bij ons zo’n 370 medewerkers, onder wie veel nieuwe mensen. Na de crisis wilden we onze koers bijstellen, en we hebben gemerkt dat het best moeilijk is om zo’n groot slagschip te laten keren. De wereld verandert en wendbaarheid is hard nodig, maar jakkeren en duwen heeft geen zin. Dat vind ik best lastig, want ik ben van aanpakken en doorpakken, maar ik heb inmiddels wel geleerd dat het beter is om de rust te bewaren en mensen de kans geven om mee te komen. Daardoor opereer ik soms langzamer dan ik zou willen. Maar door te vertragen kun je uiteindelijk versnellen.’

TERUGBLIK 2018 ZAKELIJK

DE GROOTSTE LES VAN 2018 WAS VOOR MIJ.....

Geduld hebben, soms leidt vertragen tot versnellen...

WELK CIJFER GEEF JE 2018?

Een 8, het was niet altijd makkelijk en zeker vaak buiten mijn eigen comfort zone, maar we hebben als bedrijf heel veel bereikt en daar ben ik trots op.

BELANGRIJKSTE MOMENT

Het schitteren van mijn collega's onlangs tijdens onze tweedaagse. Daar kwam drie jaar hard werken voor mij samen.

BESTE ZET

De blik weer naar buiten richten. De interne organisatie was na de crisis topprioriteit, maar de blik moet ook altijd naar buiten gericht blijven!

BESTE ZAKELIJKE LUNCH

Het lukt me helaas hooguit 1 keer per 2 weken om in ons ERA-café te eten. Als het lukt en ik heb een leuk gesprek met mijn collega's vind ik dat de beste zakelijke lunches.

MOOISTE DEAL

Elk project is bijzonder in zichzelf natuurlijk. Dit jaar is onze focus weer veel meer gericht op het samen kunnen werken in bouwteams. En dan is het gekozen worden als bouwteampartner door BPD voor het Defensierrein in Utrecht wel een hele mooie.

MOOISTE STAD

Ohhh, een keuze maken is onmogelijk... Elke stad heeft mooie en minder mooie plekken. Juist ook die minder mooie plekken die een beetje liefde nodig hebben vind ik interessant. Gaat mij dus meer om plekken dan om een specifieke stad.

BESTE FEEST

Onze midzomERAvond in onze nieuwe showroom de WAREHOUSE.



TERUGBLIK 2018 PERSOONLIJK

WELK CIJFER GEEF JE 2018?

Een 9... lekker veel op reis geweest en daar erg van genoten!

TOPSERIE NETFLIX

Ik heb geen Netflix, haha-haha...

GENIETEN

Als ik op reis ben.

BOEK

Wees onzichtbaar van Murat Isik.

WRANG

Dat mijn vader weer geopereerd moest worden aan zijn rug. En de afschuwelijke ziekte van de man van mijn vriendin.

OPMERKELIJK

Hoe mooi de wereld is...

BESTE AANKOOP

Mijn elektrische mountainbike! Geen crossmotor meer voor mij, deze mountainbike is zoveel toffer.

THEATER

TING! Van het Scapino in de Ferro Dome in de Rotterdamse Stadshavens.

AVONTUUR

Met vrienden in 4 auto's in 4 dagen, zonder gids, off-road door het Khaudum Park in Namibië... Toen we op de eerste dag door een kudde olifanten werden 'aangevallen' wisten we niet hoe snel we weg moesten komen en de dagen

daarna waren we toch echt wel extra alert op het ontwijken van olifanten ;-).

INSPIREREND

Het levensverhaal en de levensvreugde van de 94 jarige Paul de Blot tijdens de leergang Rendement van Geluk op de Erasmus Universiteit.

SPORTIEF HOOGTEPUNT

Om 7 uur 's ochtends yoga op de 31ste verdieping van De Rotterdam. ■