

# VORM ONTZORGT CORPORATIES MET DE HANDYMAN

OKTOBER 2021 **U' bent halveveege** VISIE PRESENTEERT *dag van de* **WONINGBOUW CORPORATIES**



**MENSENMAKEN deSTAD**  
Jaap Wessels (l) en Joost Versteeg

Een vast aanspreekpunt in het woningcomplex voor de bewoners, waar iedereen terecht kan met vragen over het onderhoud aan de woning. VORM Vastgoedonderhoud lanceert met de 'handyman' een nieuw concept dat zeker ook interessant is voor woningcorporaties. Jaap Wessels en Joost Versteeg leggen uit hoe de handyman werkt en waar de meerwaarde in schuilt.

Jaap Wessels en Joost Versteeg vormen een sterk duo binnen VORM Vastgoedonderhoud. Tijdens het gesprek vullen ze elkaar heel gemakkelijk en vanzelfsprekend aan. Die complementariteit zien we ook terug in hun dagelijks werk. Waar Joost Versteeg met name de commerciële kant van de business bestrijkt is Jaap Wessels verantwoordelijk voor de organisatorische flow binnen VORM Vastgoedonderhoud; hij stuurt onder meer de teams met de vakmensen aan die het onderhoud aan de woningen verrichten. De afgelopen jaren hebben ze samen flink aan de weg getimmerd en dit onderdeel van VORM Holding wordt steeds meer bekend in de markt. Ook innovatie en het voortdurend inspelen op nieuwe en veranderende klantwensen is daarbij belangrijk, zo geeft Versteeg aan: 'In die context moet je ook de ontwikkeling van de handyman zien, daar hebben we samen hard aan gewerkt. Vanuit onze eigen ervaringen met het uitvoeren van onderhoud als uit de wensen van onze opdrachtgevers halen we zaken op: hoe kan het slimmer en beter? Ik kan het ook direct aan mijn eigen persoonlijke ervaring als bewoner koppelen: hoe lastig is het tegenwoordig wel niet om tijdig een goede vakman te krijgen? Ik heb laatst een schildersbedrijf: drie ingesproken berichten, zes whatsappjes, nul reacties. Dat moet beter en professioneler kunnen.' Wessels kan de hartenkreet ondersteunen: 'De inzet van de handyman is erop gericht om de klanttevredenheid te vergroten en te borgen in het proces, zowel bij de corporaties zelf als bij hun huurders.'

Tekst: Kees de Graaf  
Beeld: Marcel Kruijer  
(portret)

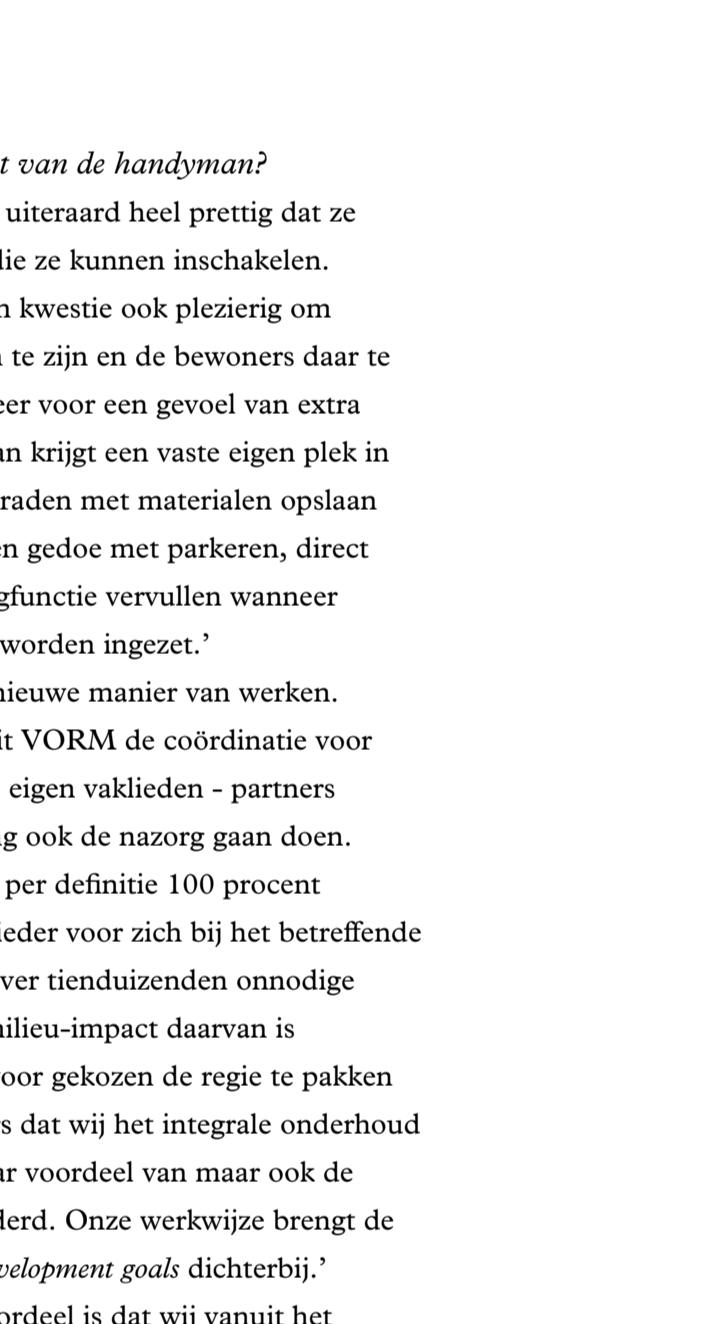
*De handyman wordt door jullie met name ingezet bij onderhoud en in de nazorg van een door VORM gerealiseerd gebouw. Welke insteek hebben jullie daarbij gekozen?*

Versteeg: 'Bij (garantie-)onderhoud wordt traditioneel gekozen voor een vrij technische insteek: er is een technisch probleem en dat moet opgelost worden. Wij hebben het juist benaderd vanuit de logistiek.'  
Wessels: 'Het gaat erom dat op het goede moment de vakman daar is. En dat hij niet voor een klus van een half uur vanuit Den Bosch moet reizen naar Amsterdam. Dus zowel vanuit de klant als vanuit de keten gereedeneerd, kan het beter.'

Versteeg: 'We zagen in de praktijk al dat veel opdrachtgevers dit type onderhoud uitbesteden. Dat is voor ons een kans: laten we proberen dit naar ons toe te trekken. Om daarmee partijen als woningcorporaties te ontzorgen. Omdat we met VORM veel op binnenstedelijke locaties werken aan grote projecten - met vaak beperkte ruimte op de bouwplaats - kwam het idee van de handyman bij ons op. Een vakman die gekoppeld wordt aan een complex met woningen en daar inzetbaar is voor de bewoners.'



In gebiedsontwikkeling Oostenburg doet VORM het onderhoud van meerdere appartementengebouwen



## HANDYMAN; EEN VAKMAN DIE GEKOPPELD WORDT AAN EEN COMPLEX MET WONINGEN EN DAAR INZETBAAR IS VOOR DE BEWONERS

*Wat zijn de voordelen van de inzet van de handyman?*  
Versteeg: 'Voor de bewoners is het uiteraard heel prettig dat ze een vaste contactpersoon hebben die ze kunnen inschakelen. Andersom is het voor de vakman in kwestie ook plezierig om "vast" aan een complex verbonden te zijn en de bewoners daar te leren kennen. Dat zorgt over en weer voor een gevoel van extra binding en veiligheid. De handyman krijgt een vaste eigen plek in het woningcomplex, kan daar voorraden met materialen opslaan en is snel ter plaatse. Hij wordt gereisd met parkeren, direct schakelen. En indien nodig de brugfunctie vervullen wanneer gespecialiseerde bedrijven moeten worden ingezet.'

Wessels: 'Het is voor ons ook een nieuwe manier van werken. Normaal gesproken doen wij vanuit VORM de coördinatie voor de bouw en sturen wij - naast onze eigen vaklieden - partners in de keten aan die na de oplevering ook de nazorg gaan doen. Dat zijn soms ook partijen die niet per definitie 100 procent servicegericht zijn. Maar wanneer ieder voor zich bij het betreffende woningcomplex komt, praten we over tienduizenden onnodige vervoersbewegingen per jaar. De milieu-impact daarvan is gigantisch. Daarom hebben we ervoor gekozen de regie te pakken en af te spreken met onze comakers dat wij het integrale onderhoud gaan verrichten. De klant heeft daar voordeel van maar ook de duurzaamheid diverse *sustainable development goals* dichterbij.'

Versteeg: 'Een extra bijkomend voordeel is dat wij vanuit het onderhoud na de oplevering allerlei ervaringen over hoe bepaalde ontwerpopties en materialen werken, kunnen doorgeven aan onze collega's bij VORM Ontwikkeling en VORM Bouw. Zo maken we ook intern de keten weer rond en kunnen we gezamenlijk de gedurende de gehele levenscyclus. Het toepassing van *total cost of ownership* wordt beter mogelijk. En het helpt ons ook om aan de voorkant van processen scherp te kijken naar de businesscase over langere tijd. Wat kost een product en wat levert het op: initieel maar ook gedurende de beheerfase na oplevering.'

*Op welke doelgroepen mikken jullie met de lancering van de handyman?*

Versteeg: 'We zijn op meerdere manieren met VORM in de markt aanwezig. Het kan gaan om woningen die door ons zelf ontwikkeld en gebouwd zijn maar ook om woningen van derden. Belangrijkste klanten zien we bij woningcorporaties en bij institutionele en particuliere beleggers.'

Wessels: 'Je zou theoretisch ook aan individuele particulieren kunnen denken maar het gaat er juist om schaal en volume te maken. Op die manier kunnen we efficiëntie en effectiviteit in het proces garanderen. Reistijden worden zo kort mogelijk gehouden en we realiseren zoveel mogelijk werk in één dag.'

Versteeg: 'Kijkend naar de cyclus van een gebouw zien we dat met ontwikkeling en bouw enkele jaren gemoeid zijn, wij zitten veel langer met onze klanten om tafel. We hebben alle gegevens over een door VORM gerealiseerd in handen in de handyman vorm, weten wat er speelt door de aanwezigheid van de handyman en kunnen van daaruit optimaal de klantvraag invullen voorkomen en wanneer ze toch ontstaan, problemen oplossen. Wij maken het onvoorspelbare onderhoud voorspelbaar, omdat wij weten hoe een woning zich qua onderhoud gedraagt.'

*Zijn er al eerste projecten te noemen waarbij de handyman wordt ingezet?*

Wessels: 'In Amsterdam hebben we nu het dagelijks beheer van 203 studentenwoningen van corporatie De Key overgenomen.'

Versteeg: 'En in de gebiedsontwikkeling Oostenburg doen wij het onderhoud van meerdere appartementengebouwen. Daarbij worden ook mensen uit de omliggende buurt ingeschakeld met een afstand tot de arbeidsmarkt. Ook in maatschappelijk opzicht ontstaat zo een win-win situatie.'



**Jaap Wessels**

**Joost Versteeg**

**ZAKELIJKE VRAGEN**  
**Waar kom je vandaan?**  
Na mijn studie bouwkunde aan de Hogeschool ben ik sinds 2006 werkzaam bij VORM. Na 8 jaar werkvorbereiding van diverse nieuwbouwprojecten en bestaande bouw heb ik 2 jaar in het Efficiency Team van VORM Holding gewerkt: procesverbeteringen doorvoeren binnen de volle breedte van de Holding onder de Holding directie. Tijdens deze periode heb ik ook mijn LEAN black belt gehaald. Sinds 2016 werk ik bij VORM Vastgoedonderhoud en sinds 2018 ben ik

leidinggevende van de afdeling  
**Wat houdt je bezig?**  
Voor en met mijn collega's het werk zo faciliteren en met elkaar organiseren, dat wij veel lol hebben in ons werk en onze klanten en gebruikers goed kunnen helpen vanuit onze expertise  
**Aan welk project werk je?**  
Projecten overdragen en leiding geven aan het team en samen met Joost continu op zoek naar de (steeds veranderende) vragen van onze klanten  
**Wat wil je bereiken?**  
Tevreden klanten en opdrachtgevers die graag bij VORM blijven doordat VORM het

gehele proces onder controle heeft (van conceptontwikkeling naar ontwikkeling/realisatie en uiteindelijk de exploitatie). Klanten met een probleem zo helpen dat ze blij worden van de service die we leveren en de kennis en kunde die we inbrengen  
**Wat is je visie voor de toekomst?**  
Ogen en oren open en blijven vernieuwen en continu meebewegen met de veranderende markt is belangrijk. Plezier, humor en de juiste focus maken uitdagingen veel lichter en bespreekbaarder

aanpassen aan de setting  
**Optimist of pessimist?**  
Optimist  
**Welk jaargetijde is het fijnst?**  
Zomer  
**Welk vakantieland?**  
Frankrijk  
**Waar wil je vanaf?**  
Een tunnelent, zie marktplaats  
**Wat heb je het meest gemist gedurende de coronatijd?**  
Sociale contacten en de lunch in ons nieuwe kantoor met collega's  
**Wat heb je juist leren waarden in coronatijd?**  
Veel reistijd besparen door online meetings en deels thuis werken  
**Wat ga je zeker nog een keer doen?**  
Golven met Joost

**ZAKELIJKE VRAGEN**  
**Waar kom je vandaan?**  
Ik ben ooit in 2000 begonnen bij een automatiserend in de woningcorporatiebranche. Daar heb ik vrijwel alle processen geautomatiseerd. Daarna ben ik voor mijzelf aan de slag gegaan en in het vastgoedonderhoud en schadeherstel een eigen bedrijf opgezet. Daarin was ik verantwoordelijk voor commercie en innovatie. Dat heb ik in 2019 verkocht. Sinds februari 2020 ben ik werkzaam bij VORM. Vanuit mijn bedrijfskundige achtergrond zoek ik steeds naar

mogelijkheden om processen te verbeteren, waar mogelijk via automatisering  
**Aan welk project werk je?**  
Samen met Jaap verantwoordelijk voor VORM Vastgoedonderhoud. Jaap is verantwoordelijk voor de kwaliteit van de productie (klantcontactcentrum, technisch managers en vaklieden) en ik verantwoordelijk voor commercie en innovatie (samen met Jaap)  
**Wat wil je bereiken?**  
Het onvoorspelbare onderhoud voorspelbaar maken en zo een aanvulling realiseren op de realisatie. Minder abstract: ik wil dat

Henri Nouwen  
**Wat is je favoriete muziek?**  
Geen uitgesproken voorkeur, zo lang het maar niet te eentonig is of juist heel erg ingewikkeld  
**Wat is je favoriete sport?**  
Voetbal en golf  
**Ben je een eenzeling of een groepsdier?**  
In sporten een groepsdier, in werk vind ik de combinatie fijn  
**Optimist of pessimist?**  
Optimist  
**Welk jaargetijde is het fijnst?**  
De lente  
**Welk vakantieland?**  
De Waddeneilanden vind ik erg mooi en ik vind het fijn om daar te zijn  
**Wat zou je graag nog eens willen bezitten?**  
Een elektrische fiets  
**Wat heb je het meest gemist gedurende de coronatijd?**  
Spontaan dingen doen zonder allerlei

wij bewoners bij een onderhoudsvraagstuk in een keer én goed helpen

aanvullende dingen te regelen  
**Wat heb je juist leren waarden in coronatijd?**  
De tijd die wij extra konden besteden aan het gezinsleven  
**Wat ga je zeker nog een keer doen?**  
Naar de Waddeneilanden

**PERSONLIJKE VRAGEN**  
**Wat wilde je vroeger graag worden?**  
Orthodontist  
**Welke wijze les neem jij ter harte?**  
Oma: Zorg goed voor elkaar.  
**Van wie heb je het meeste geleerd?**  
Mijn ouders en met het dagelijks werk van iedereen om me heen.  
**Van iedere situatie of persoon valt wel iets te leren. Je moet alleen eigen ogen openen om nieuwe dingen te leren**  
**Ben jij altijd zeker van je zaak?**  
Altijd? Lijkt me onmogelijk. Meestal wel maar sta zeker ook open voor visies van anderen.  
**De markt en klantvraag verandert steeds, luisteren is dan ook erg belangrijk**  
**Waar kunnen ze jou voor wakker maken?**  
Telefoon op stil en lekker

laten slapen Aub  
**Wat maakt je blij?**  
Mijn vrouw, Leonie en 2 kinderen Madelief en Gijs en nog vele anderen uiteraard  
**Waar moet je heel erg om lachen?**  
Kleedkamerhumor op de voetbal  
**Waar kun je wakker van liggen?**  
Een mug in de slaapkamer  
**Waar ben je trots op?**  
De resultaten die we bereiken als team Vastgoedonderhoud  
**Wat is je favoriete muziek?**  
Ik luister graag naar bandjes  
**Wat is je favoriete sport?**  
Voetbal en hardlopen.  
**Tijdens corona ook gestart met padel**  
aangezien dat nog wel mocht  
**Ben je een eenzeling of een groepsdier?**  
Groepsdier  
**Introvert of extravert?**  
Ik kan me goed

**PERSONLIJKE VRAGEN**  
**Wat wilde je vroeger graag worden?**  
Profvoetballer en bij de politie  
**Van wie heb je het meeste geleerd?**  
Dat zijn een paar mensen: Jos Balk (commercie), Dik Eismaan (aansturing van team) en Kees van Mierlo (hoe IT een proces kan ondersteunen en hoe je dat commercieel presenteert)  
**Ben jij altijd zeker van je zaak?**  
Ik ben overtuigd van mijn visie. Binnen deze visie is er volop ruimte voor mogelijkheden om zaken aan te scherpen  
**Wat/wie maakt je blij?**  
Een lange avond tafelen met vrienden en wanneer mijn kids blij zijn  
**Waar kun je wakker van liggen?**  
De klimaatverandering  
**Wie is jouw held?**