



SWZ

welkom  
thuis

# Waterveiligheid bij Woningstichting SWZ

*“C-mark is mijn rechterhand aan het worden”*

**Arie Boerman werkt al 18 jaar op de vastgoedafdeling bij Woningstichting SWZ, een middelgrote woningcorporatie in Zwolle. Hij startte er als opzichter en groeide al snel door naar projectleider. Hem maak je niets wijs. Boerman screent met één blik feilloos wat aanbieders in hun mars hebben: je moet niet met een vage offerte aan komen zetten. Als projectleider vastgoed is Boerman sinds 3 jaar bezig grip te houden op het contractbeheer. Het gaat om contracten op het gebied van brandveiligheid, liften, schoonmaak, onderhoud van CV-installaties, groenvoorziening en dakveiligheid van ruim 7.500 woningen. Daarnaast heeft hij 19 gebouwen onder zijn hoede, waarin huurders zorg verlenen. In deze 19 zogeheten ‘prioritaire gebouwen’ gelden andere wetten en verdienen waterveiligheid en legionellapreventie nog meer aandacht. Hoe is dat geregeld bij SWZ?**

“Veiligheid van bezoekers en cliënten borgen, dat staat voorop”, vertelt Boerman. “SWZ is verantwoordelijk voor de drinkwaterinstallaties, de watermonsters en de keerklepcontroles. De huurders zijn verantwoordelijk voor het beheer van de drinkwaterinstallatie, het spoelen van de kranen en het temperatuur.” Maar zoals bij vele woningcorporaties, moest ook SWZ het doen met minder personeel. Boerman: “Omdat we niet alle kennis in huis hadden en niet altijd personeel ‘op de plank hadden liggen’, zochten we een partij die de regierol van ons kon overnemen. Een partij die op locatie en bij calamiteiten het aanspreekpunt

is, die expertise heeft en ook coaching kan doen bij SWZ-medewerkers en onze huurders. Een partij met een persoonlijke benadering, waar je zaken doet met een vaste contactpersoon. Ons doel: een hogere waterveiligheid, een verhoogde drinkwaterkwaliteit én kostenbeheersing.”

## **Outsourcing, kwaliteitsverhoging én kostenbesparing**

Dat klinkt voor velen als een tegenstelling. Voor Boerman niet: “Als we op een locatie last hebben van een calamiteit, dan is dat herstel kostbaar. Ik besteed dat geld liever aan het preventief monitoren en coachen, dan aan het oplossen van problemen.” SWZ komt in 2015 uit bij C-mark, middels een aanbesteding. Vijf partijen strijden om de regie-voering en het eigenaarschap van de waterveiligheid bij SWZ. De oplossing van C-mark van de casus, die gaat over een situatie in de waterkwaliteit waar SWZ al jaren problemen mee heeft, gaf de doorslag. “C-mark had de expertise om een probleem op te lossen dat voor ons niet te herleiden was. Na een onderzoek en minipresentatie en natuurlijk een afweging van de kosten, kwam C-mark als beste uit de bus. C-mark ontdekte dat stadsverwarming de boosdoener was. Daar waar de verwarming het gebouw binnenkwam, kruist het koud-water-systeem de warmteleiding. Precies op een plek waar je dat niet kon zien. Ik dacht ‘hé dit is de kern’. We hebben een partner gevonden waar we op kunnen bouwen”, vertelt Boerman.

### **Regie-contract: de ervaringen**

Sindsdien werken SWZ en C-mark samen middels een regie-contract. Inmiddels zijn zij bijna drie jaar verder. Hoe bevalt de samenwerking? Boerman: "C-mark is een betrouwbare partner, dat voorop. Je volgt elkaar een langere termijn en daardoor ontstaat een betere samenwerking. We zijn voornemens om het contract te verlengen en ook in de toekomst samen te blijven werken. Als ik onze samenwerking een rapportcijfer zou moeten geven, dan werd het een 8. Ik beveel C-mark ook aan bij mijn andere partners en collega's van andere woningstichtingen. Ik verken graag met C-mark hoe we onze samenwerking kunnen finetunen en vormgeven in de toekomst."

### **Denken aan de portemonnee van SWZ**

Zoals in elke relatie, is het niet altijd rozengeur en maneschijn. Boerman is ook kritisch. "Voor SWZ is het jaarlijks verder reduceren van kosten een belangrijk thema. Dat is best een uitdaging. In het begin zagen we dat de huurders juist met meer verzoeken kwamen. 'Wil je ook deze kraan nog even vervangen?' Voor wie is dan de rekening? Voor de huurder of voor SWZ? Doen we het minimale of doen we juist meer aan preventie? We hebben een periode nodig gehad om de SWZ-visie in het proces te krijgen. Gaandeweg bedacht ik dat C-mark eigenlijk als budgethouder moest optreden. Anders ontstaat er grijs gebied en dan betaalt SWZ standaard de rekening. Datzelfde geldt voor vragen die ontstaan uit nalatigheid in bijvoorbeeld het spoelen bij een huurder. Het vergde afstemming binnen SWZ en met C-mark om tot een goede visie te komen op een juiste verdeling van de kosten tussen huurder en eigenaar. C-mark slaagt er steeds beter in om die rol van budgethouder op zich te nemen en tijdens het proces te denken aan de portemonnee van SWZ. C-mark is mijn rechterhand aan het worden", vertelt Boerman resoluut.

### **Meekijken met C-mark: digitaal beheer**

C-mark heeft het contact met de huurders én verwerkt de informatie over spoelingen, temperaturen en het beheer van de installatie in het digitale beheerssysteem. Ook voert zij de regie bij calamiteiten. Eigenlijk zorgt C-mark ervoor dat de waterveiligheid bij SWZ aantoonbaar volledig voldoet aan de wet- en regelgeving. C-mark gebruikt realtime monitoring met een digitaal beheerssysteem. Een duurdere optie, maar die levert wel meer kwaliteit. Boerman kijkt mee via dat systeem. "Wel makkelijk! Ik kan zelf zien of iedereen aan de verplichtingen voldoet. Is er een overschrijding van de norm in het drinkwater? Dan ontvang ik een

e-mail. Als ik inlog, zie ik diagrammen staan in het groen of in het rood, compleet met acties. Ik kijk vooral naar het rood", glimlacht Boerman. "Ik kijk dan wat het rood veroorzaakt: is er niet gespoeld of zijn de stukken te laat aangeleverd? Vaak ligt de oorzaak in het rood bij mutaties in het personeelsbestand of vakanties van medewerkers." De tijd dat je spoellijsten gewoon later kon invullen met pen is voorbij. Pas bij de monstername zag je dan een overschrijding. Boerman: "Met digitaal beheer monitoren we dat strakker en valt het meteen op of de spoeling is gedaan: een uitkomst."

### **Ruim onder het landelijk gemiddelde**

En de resultaten mogen er zijn. Met 10% normoverschrijding bij haar 19 'prioritaire gebouwen' zit SWZ ruim onder het landelijke gemiddelde als het gaat om de drinkwaterkwaliteit, ondanks enkele issues in installaties. "Gevoelsmatig zijn we wel meer preventief bezig. Door de drinkwaterinstallaties goed te beheren, krijgen we de waterveiligheid beheersbaar met elkaar. Ik heb meer inzicht in het uitvoeren van taken en locaties met een correcte drinkwaterinstallatie blijven 'schoon'."

### **De rol van SWZ**

Wat doet Boerman nog zelf? "Ik hou me vooral bezig met de bouwkundige zaken, met de installaties bij bestaande bouw die meer aandacht vragen en met de aanleg van installaties bij nieuwbouw. Het is handig dat ik daarover kan sparren met C-mark. Daarnaast regel ik de terugkoppeling aan aannemers. Verder controleer ik de facturen, de managementrapportages en de resultaten dus in het digitale beheerssysteem. Het proces wat daarop volgt, daar doe ik niets mee. Dat kan ik wel loslaten. En dat is het doel van onze samenwerking: dat ik de regie aan C-mark kan overlaten. In heel woningcorporatie-land zie je dat er nagenoeg geen eigen onderhoudsdiensten meer zijn en er op diverse afdelingen is gesneden in personeel. Een nadeel: je komt zelf minder op locatie waardoor er minder contact met het werkveld is. Terug naar de oude situatie zal er voorlopig wel niet inzitten en ik kan alle contracten ook niet zelf beheersen. Kosten besparen én externe expertise inzetten, daar waar het hoort: dat is ideaal!"