

# In gesprek met Maassen van Stienstra Holding

Voor de vijfde maal heeft de Woonbond de uitslag bekend gemaakt van de verkiezing van de beste en de slechtste verhuurder van het jaar. Bij de corporaties zijn als beste verhuurders Woonpunt Maastricht en Woonservice Rijsbergen uit de bus gekomen. Bij de particuliere verhuurders is net als in 1999 ook in 2000 Stienstra Beleggingen uit Heerlen tot de beste verhuurder uitgeroepen. Een opmerkelijk resultaat want in 1996 kreeg Stienstra nog de prijs voor de slechtste verhuurder. Hoe kan dat? Particuliere verhuurders staan toch bekend als winst gedreven ondernemingen, die de uitgaven voor onderhoud en dienstverlening beperken en de huuropbrengsten optimaliseren? Is dat dan niet zo, of werken ze heel doelmatig? Reden voor een analyserend gesprek met de vice-voorzitter van de Raad van Bestuur van Stienstra Holding; de heer Maassen.

Aldert Dreimuller

Stienstra bestaat in 2001 veertig jaar. Begonnen in de makelaardij en actief in projectontwikkeling, hypotheek en verzekeringen werd begin jaren tachtig gestart met het opbouwen van een eigen woningportefeuille. Die portefeuille is sindsdien gestaag gegroeid tot het huidige aantal van 12.000 woningen. De woningen worden complexgewijs ingekocht, verhuurd tot het moment dat de huurder de woning verlaat en dan verkocht. Jaarlijks wisselt op deze wijze 7,5% van Stienstra's woningen van eigenaar. Omdat de woningen voor de verkoop zijn bedoeld is het uitgangspunt dat de woningen optimaal moeten worden onderhouden. In 1996 voor gemiddeld fl. 5000,- per woning. Dat Stienstra in dat jaar de prijs voor de slechtste verhuurder kreeg was daarom voor Maassen een complete verrassing.

*De enige verklaring die we konden bedenken was dat we blijkbaar niet goed communiceerden met onze klanten. Voor directie en medewerkers was de prijs voor de slechtste verhuurder aanleiding om uitgebreid stil te staan bij de wijze waarop we klanten hebben geholpen. Daar moest verandering in komen. Na overleg met de Woonbond zijn op verschillende fronten wijzigingen doorgevoerd. Zo kwam er een landelijk platform voor Stienstra huurders. Twee keer per jaar wordt met alle huurdersorganisaties overlegd over onder andere huurbeleid, onderhoud, servicekosten en overlastsituaties. Ook in de benadering van de huurders veranderde het nodige. We streven een open relatie na, waarbij alle informatie die wij hebben ook aan huurders ter beschikking wordt gesteld. Een eerlijke, heldere en redelijke benadering is het credo. Afspraak is afspraak en huurders worden daarom nauwkeurig op de hoogte gehouden van de afhandeling van reparatieverzoeken. Medewerkers worden geselecteerd en opgeleid in die klantbenadering. En het heeft gewerkt getuige het feit dat we nu voor het tweede jaar achter elkaar de prijs voor de beste verhuurder van de Woonbond in ontvangst hebben mogen nemen.*

**Tien huurdersorganisaties** – verspreid over heel Nederland (van Enschede tot Den Haag en van Venlo tot Haarlem) – hebben Stienstra voorgedragen als beste verhuurder. Als redenen worden genoemd het regelmatige overleg, een huurverhoging van gemiddeld 2.3% en het goede onderhoud. De jury tekent daarbij aan dat veel huurders van corporaties jaloers zullen zijn op de huurders van Stienstra. Die vergelijking met corporaties komt niet uit de lucht vallen. Voor het grootste deel zijn het immers gelijksoortige bedrijven. Het enige verschil is dat Stienstra vrijkomende woningen niet opnieuw verhuurt, maar verkoopt. Stienstra bezit 12.000 woningen en is qua omvang vergelijkbaar met de grotere corporaties in ons land. Het bezit is verspreid over 220 gemeenten, 60% is gebouwd na 1975 en de gemiddelde jaarhuur bedraagt fl. 10.000,-. Ook bij corporaties is 60% van het woningbezit gebouwd na 1975, maar de gemiddelde jaarhuur is met fl. 8000,- iets lager. Het aantal mutaties en het aantal huurders met huursubsidie liggen bij Stienstra 30% lager dan bij corporaties. Huurachterstand en aantal uitzettingen zijn globaal het zelfde. Dat geldt ook voor de uitgaven voor onderhoud (Stienstra fl. 3500,- in 1999 versus fl. 3000,- bij de corporaties).



**Het grote verschil** is de omvang en de kosten van het werkapparaat. Bij Stienstra zijn 37 medewerkers betrokken bij de verhuur en de verkoop van de woningen. Die doen alles. Van de huurincasso, de afrekening van servicekosten, het oplossen van overlastsituaties, het overleg met huurders, het aannemen van reparatieverzoeken en het bewaken van de kwaliteit van het onderhoud, tot en met de administratie en het mutatieonderhoud (vijf vaklieden):

- 3 medewerkers algemene zaken & beleid
- 5 verkopers/verhuurders
- 4 participatiemedewerkers
- 5 medewerkers administratie
- 4 medewerkers servicekosten
- 6 vaklieden
- 5 medewerkers reparatielijn
- 5 technisch opzichters

Een gemiddelde corporatie heeft voor 12.000 woningen 100 mensen in dienst. De kosten van het werkapparaat liggen bij corporaties dan ook beduidend hoger. In 1999 bedroegen die fl. 1300,- per woning, terwijl de kosten van het werkapparaat bij Stienstra rond de fl. 600,- per woning liggen. Een fors verschil, maar ondanks het beduidend kleinere en goedkopere werkapparaat is Stienstra toch uitgeroepen tot de beste verhuurder. Resteert de vraag hoe het kan dat Stienstra niet alleen doeltreffend is maar bovenal over een blijkbaar uitermate doelmatig werkapparaat beschikt. De verklaring van Maassen is simpel.

*Stienstra kan alleen maar sterk zijn door zijn medewerkers. Wij zijn een sterk geautomatiseerd dienstverlenende instelling en we moeten het hebben van onze medewerkers. Arrogante medewerkers werken niet. Wellicht zijn we in het verleden gemakzuchtig geworden, doordat huurders en kopers in de rij stonden te wachten, maar er is veel veranderd. Vriendelijkheid is ons devies. Iedereen kan morgen onze klant zijn en naar tevreden klanten hebben we minder omkijken. We nemen onze klanten serieus door ze inzage te geven en waar mogelijk te laten meebeslissen. Dat geldt voor onze klanten en dus ook voor onze medewerkers. We willen immers dat ze gemotiveerd en betrokken zijn, vriendelijk en klantgericht. Maar als we dat van hen verlangen, moeten we er ook iets tegenover stellen. Dus cursussen, opleidingen, het goede voorbeeld, teambuilding, steun en vertrouwen. En het werkt. Het ziekteverzuim ligt met 2,3% ruim onder het landelijk gemiddelde. De dienstverlening aan onze klanten gaat als vanzelf, 24 uur per dag bereikbaar, openingstijden van 9 tot 9 op werkdagen en zaterdag van 9 tot 5 zijn geen probleem. Onze mensen zijn trots op de prestaties van Stienstra en we willen dan ook in 2001 weer de beste verhuurder zijn. Daar gaan we voor.*

Dit artikel is gepubliceerd in R&O februari 2001

