

In gesprek

met Henk Maassen van Stienstra Holding

“Investeer ook in je medewerkers”

Van de particuliere verhuurders is net als in 1999 ook in 2000 Stienstra Beleggingen uit Heerlen door de Woonbond uitgeroepen tot de beste. Een opmerkelijk resultaat, want in 1996 kreeg Stienstra nog de prijs voor de slechtste verhuurder. Hoe kan dat? Particuliere verhuurders staan toch bekend als winstgedreven 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, Henk Maassen.

ALDERT DREIMÜLLER

Voor de vijfde maal heeft de Woonbond een verkiezing gehouden voor 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. Stienstra was dat bij de particuliere verhuurders.

Stienstra bestaat in 2001 veertig jaar. Begonnen in de makelaardij en actief in projectontwikkeling, hypotheeken en verzekeringen werd vanaf begin jaren tachtig een eigen woningportefeuille opgebouwd. 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 procent van Stienstra's woningen van eigenaar. Omdat de win-

gen voor de verkoop zijn bedoeld is het uitgangspunt dat de woningen optimaal moeten worden onderhouden. In 1996 voor gemiddeld 5000 gulden 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.”

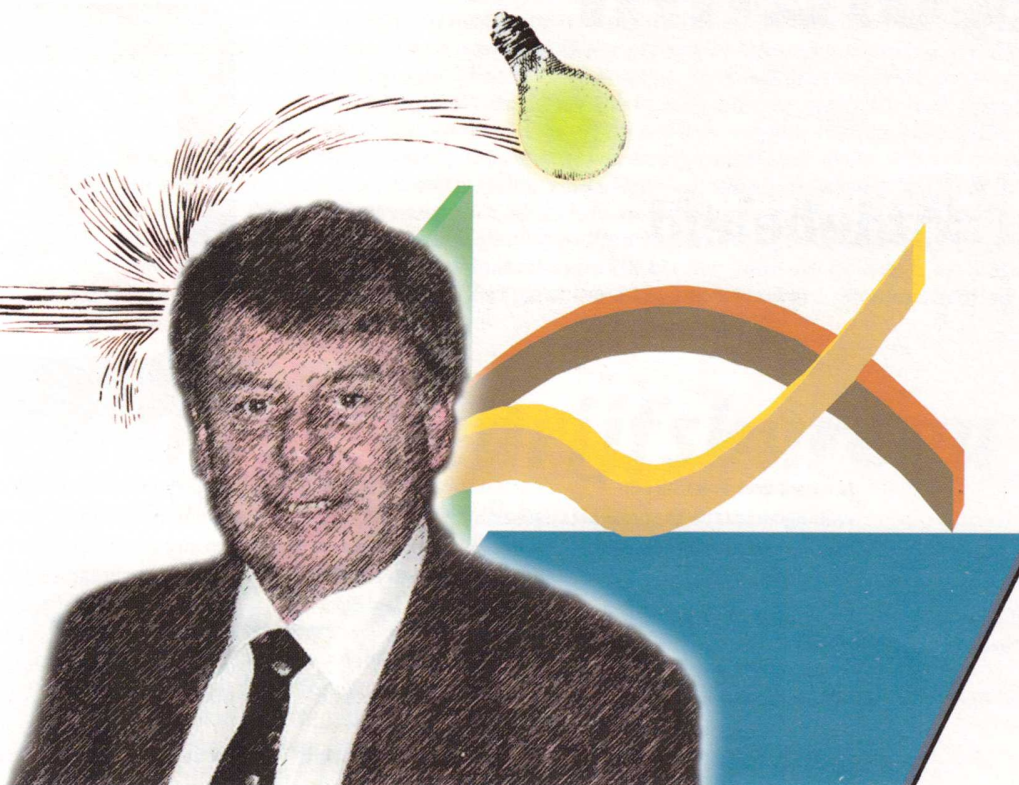
JALOERS ► Tien huurdersorganisaties, verspreid over heel Nederland (van Enschede tot Den Haag en van Venlo tot Haarlem), hebben Stienstra voorgedragen als beste verhuurder. Als redenen worden genoemd het regelmatige overleg, een huurverhoging van gemiddeld 2,3 procent en het goede onderhoud. De jury 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 procent is gebouwd na 1975 en de gemiddelde jaarhuur bedraagt 10.000 gulden. Ook bij corporaties is 60 procent van het woningbezit gebouwd na 1975, maar de gemiddelde jaarhuur is met 8000 gulden iets lager. Het aantal mutaties en het aantal huurders

ALS VERVOLG OP HUN VOLKSHUIS-VESTINGSCOLUMN ZULLEN ALDERT DREIMÜLLER EN JOHAN CONIJS OM DE BEURT VOOR RENOVATIE & ONDERHOUD EEN GESPREK OVER ACTUELE KWESTIES AANGAAN MET PERSONEN UIT DE VOLKSHUISVESTING. DIT INTERVIEW IS HET EERSTE IN DE SERIE.

INFORMATIE EN VRAGEN: DR. IR. ALDERT DREIMÜLLER, HELPDESK ROAG ROTTERDAMSE ORGANISATIE ADVIES GROEP, (0570) 630964. DR. JOHAN CONIJS, RIGO RESEARCH EN ADVIES, (020) 5221111.

ILLUSTRATIE: OLT Hof SENS



met huursubsidie liggen bij Stienstra 30 procent lager dan bij corporaties. Huurachterstand en aantal uitzettingen zijn globaal het zelfde. Dat geldt ook voor de uitgaven voor onderhoud (Stienstra 3500 gulden in 1999 versus 3000 gulden bij de corporaties).

KLEIN WERKAPPARAAT ► 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 overlasterisituaties, 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). Een gemiddelde corporatie heeft voor 12.000 woningen honderd mensen in dienst.

De kosten van het werkapparaat liggen bij corporaties dan ook aanzienlijk hoger. In 1999 bedroegen die 1300 gulden per woning, terwijl de kosten van het werkapparaat bij Stienstra rond de 600 gulden per woning liggen. Een fors verschil, maar ondanks het aanmerkelijk kleinere en goedkopere werkapparaat is Stienstra toch uitgeroept tot de beste verhuurder.

Resteert de vraag hoe het kan dat Stienstra niet alleen doeltreffend is maar bovendien 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 geautomatiseerde dienstverlenende instelling en we moeten het hebben van onze medewerkers. Arrogante medewerkers, dat werkt niet. Wellicht zijn we in het verleden gemakzuchtig geworden, doordat huurders en kopers in de rij stonden, 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 procent 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." «