

Een stabiele werkstroom dankzij Resultaatgericht Samenwerken



Aansprakelijkheid

Stichting RGS en degenen die aan dit product hebben meegewerkt, hebben een zo groot mogelijke zorgvuldigheid betracht bij het samenstellen van deze publicatie. Toch kan niet worden uitgesloten dat de inhoud onjuistheden bevat. De gebruiker van dit product aanvaardt daarvoor het risico. Stichting RGS sluit, mede ten behoeve van de auteurs, iedere aansprakelijkheid uit voor schade die mocht voortvloeien uit het gebruik van informatie uit dit product.

© Stichting RGS

Alle rechten voorbehouden. Niets van deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevens- bestand, getransformeerd tot software of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opname of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Stichting RGS.

Voor zover het maken van kopieën uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16b Auteurswet 1912 in verbinding met het Besluit van 23 augustus 1985, Stb. 471 en artikel 17 Auteurswet 1912, dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan de Stichting Reprorecht (Postbus 882, 1180 AW Amstelveen). Voor het overnemen van gedeelte(n) uit deze uitgave in bloemlezingen, readers en andere compilatie werken (artikel 16 Auteurswet 1912) dient u zich te richten tot: Stichting RGS, Postbus 30, 2740 AA Waddinxveen.

No part of this book may be reproduced in any form by print, photoprint, microfilm, stored in a database or retrieval system, or any other means without written permission from Stichting RGS.

Waddinxveen, juni 2023

RGS
RESULTAATGERICHT SAMENWERKEN

Deze publicatie is tot stand gekomen in samenwerking met:



Colofon

Projectcoördinatie

Edwin Meeuwse (Stichting RGS)

Auteurs

Remy van der Vlies, Stichting Leercirkel

Olaf Piekhaar, Key Vision

Brandy van Gerven, Bouwend Nederland

Vormgeving

Boerma Reclame, Gouda

Drukwerk

Scanlaser Printing on Demand

Waarom RGS steeds vaker wordt toegepast

De toekomstige maatschappelijke vastgoedopgave is omvangrijk. De totale investering in nieuwbouw van woningen en utiliteitsbouw bedroeg in Nederland in 2022 circa 30,6 miljard euro. De totale onderhouds- en verbeterproductie in de woning- en utiliteitsbouw bedroeg in 2022 circa 34,6 miljard euro [EIB, 2023]. Duurzaam samenwerken, zoals bij RGS, is volgens ons de beste route om kansen te benutten en deze enorme vastgoedopgave in goede banen te leiden. Bij RGS werken alle ketenpartners samen aan slimme en optimale bouw- en onderhoudsplannen, passend bij de vraagspecificatie en het budget van een opdrachtgever. Randvoorwaarde is een combinatie van investeren in technische, proces- en sociale innovatie en waarborgen van continuïteit. Daarmee ontstaat een keten van experts die elkaar uitdaagt, samen innoveert en het onderhouden van en investeren in vastgoed een stap verder brengt.

Deze brochure helpt jou als bouwer, installateur, dakaannemer of onderhoudspartner om meer te weten te komen over RGS en de mogelijkheden voor jouw organisatie.

RGS in het kort

RGS is een vorm van ketensamenwerking, waarbij:

- De opdrachtgever de opdrachtnemer aanstuurt op gewenste resultaten.
- De opdrachtnemer adviseert over de werkzaamheden die nodig zijn om de resultaten te bereiken.
- Na de uitvoering is de opdrachtnemer gedurende meerdere jaren verantwoordelijk voor de overeengekomen prestaties en toont met metingen aan dat deze zijn gerealiseerd.
- De ervaring en kennis die de opdrachtnemer en de opdrachtgever verkrijgen, gebruiken ze weer in de volgende onderhoudscyclus. Zo zijn ze samen in staat om continu te verbeteren.

Een opdrachtnemer aan het woord

KnaapGroep uit Son werkt sinds 2020 volgens de RGS-methode.

Directeur Markt & Ontwikkeling Mark van Logten: “We werkten al langer nauw samen met onze opdrachtgevers. Bijvoorbeeld in bouwteams en ketensamenwerkingen. Maar de procesmatige aanpak van RGS hadden we ons nog niet eigen gemaakt. Ik zag in eerste instantie vooral dat RGS de samenwerking en overdrachtsmomenten tussen de verschillende bedrijfsonderdelen zou verbeteren. Daar was voor ons nog winst te behalen. Het RGS-proces gaat over alle stappen heen: van tenderfase naar planontwikkeling, van realisatie naar beheerfase. Dat proces is heel strak gedefinieerd en bevordert de interne samenwerking.”

Door het samenwerken op de lange termijn, creëert RGS bij zowel opdrachtnemer als opdrachtgever meer rust. Van Logten: “Met RGS zijn we voor een lange periode verzekerd van een vaste werkstroom. Voorheen lag de piek in het voorjaar en de zomer. Nu heb je langjarig zicht op wat er bij welk complex moet gebeuren. Je kan de werkzaamheden dus veel meer spreiden. We hebben onze planning voor komend jaar al rond, en deels ook voor het jaar erop. Continuïteit en voorspelbaarheid zijn voor mij de grootste voordelen van RGS. Andere voordelen zijn meer kennis van het vastgoed en het feit dat medewerkers hun vakmanschap kunnen inbrengen.”

RGS zorgt bovendien voor een gelijkwaardigere relatie met de opdrachtgever. En met collega-aannemers die voor dezelfde corporatie werken, aldus Van Logten. “In plaats van elkaar te beconcurreren, werk je met elkaar aan het beste resultaat. Dit is noodzakelijk voor de enorme nieuwbouw- en verduurzamingsopgave waar onze sector voor staat. Ook met onze onderaannemers werken we veel gelijkwaardiger en langduriger samen. Je kan immers verder vooruit plannen. Zo borgen we de capaciteit van mensen en de beschikbaarheid van materialen.”

Wat is RGS wel, en wat niet?

Geen RGS	Wel RGS
Opdrachtgever schrijft werkzaamheden voor	Opdrachtgever schrijft eisen voor op basis van een functionele omschrijving of prestatie-eisen
Opdrachtgever bepaalt activiteiten	Opdrachtnemer adviseert en werkt de beste aanpak uit in onderhoudsscenario's met activiteiten en bijbehorende begroting (MJOB).
Focus op de prijs voor één ingreep	Focus op kosten voor de hele exploitatieperiode
Lage budgetzekerheid, meerjarige investerings- en onderhoudsbegrotingen zijn niet haalbaar	Budgetzekerheid en meerjarige investerings- en onderhoudsbegrotingen die kloppen

Geen RGS	Wel RGS
Lage efficiency, hoge faalkosten en meerwerk	Optimaal ontwerp, lagere kosten over de exploitatieperiode zonder meerwerk
Opdrachtgever krijgt lastig grip en controle op proces en kosten	Opdrachtgever staat meer op afstand en dat stelt hogere eisen aan het waarborgen van overeengekomen prestaties
Selectie opdrachtnemers op laagste prijs	Selectie opdrachtnemer op competenties en prijs-kwaliteitverhouding
Opdrachtnemer gaat een inspanningsverplichting aan	Opdrachtnemer gaat een resultaat- of prestatieverplichting aan
Contractduur: uitvoeringsperiode met aflopende garantieperiode van enkele jaren (bijvoorbeeld 4 jaar)	Contractduur: uitvoeringsperiode met langjarige prestatiegarantie (bijvoorbeeld 7 jaar)

Waarom jouw marktpositie verbetert met RGS

Met RGS krijg je als opdrachtnemer meer verantwoordelijkheid en daarmee ook meer vrijheid, zolang het resultaat is zoals afgesproken.

Als opdrachtnemer ben je een belangrijke adviseur. Jij weet het beste welke werkzaamheden je wanneer moet uitvoeren. Hierdoor is er minder kans op inefficiënt werken. Daarnaast ken je als opdrachtnemer, naarmate de duur van de samenwerking vordert, het vastgoed van de opdrachtgever steeds beter. Zo kan je als opdrachtnemer makkelijker en preciezer bepalen welke ingrepen noodzakelijk zijn.

Door een flexibelere planning en meer grip op de toekomstige vastgoedproductie, vergroot je de continuïteit voor je bedrijf en verklein je de seizoenspieken. Opdrachtnemers in resultaatgerichte samenwerkingen lopen dus minder snel tegen capaciteitsgebrek aan. Zeker in de huidige marktomstandigheden is dit een belangrijk voordeel.

Welke voordelen biedt RGS jou als opdrachtnemer?

- Je zit als gelijkwaardig partner aan tafel.
- Er is continuïteit en dus meer bedrijfszekerheid.
- Je krijgt ruimte om expertise in te brengen, om te leren van fouten of juist te innoveren.
- Je hebt meer grip op de planning en de uitvoering.
- Minder faalkosten.
- Tevreden bewoners en gebruikers.
- Het werk wordt leuker en interessanter voor je medewerkers.
- Kennisontwikkeling en professionalisering.

Hoe ziet RGS er precies uit?

Op basis van gelijkwaardigheid samenwerken is een voorwaarde voor RGS. Het RGS-proces zorgt voor een heldere taakverdeling waarin ieder zijn eigen verantwoordelijkheid heeft.

Hieronder beschrijven we in het kort hoe het RGS-proces er op hoofdlijnen uitziet. In de praktijk maak je het proces altijd op maat, zodat het past bij jou en je opdrachtgever. Dit leggen jullie vast in het 'Handboek RGS'. Bij dit handboek hoort ook gereedschap, zoals formats, TCO-rekentools, NCW en een kwaliteitsplan. In de loop van de tijd maken jullie het handboek steeds beter en bouwen jullie samen kennis en ervaring op.

Bij Resultaatgericht Samenwerken kom je als opdrachtnemer al in een vroeg stadium van het proces aan tafel, na een selectie gebaseerd op competenties en aantoonbare ervaring. Let op dat de Gedragscode Mededinging bij RGS wordt gevolgd.

Desgewenst neem je een deel van de taken van de opdrachtgever over. Zo kan je jouw opdrachtgever ondersteunen bij het formuleren van kwaliteitsuitgangspunten en de vertaling naar prestatie-eisen, de inventarisatie, de inspectie, het aansturen van specialistisch onderzoek, het opstellen en doorrekenen van scenario's en het maken van de werkschrijving na het kiezen van een voorkeursscenario. Maar ook een deel van de communicatie met, en sociale begeleiding van, bewoners kan daarbij horen. Je kan soms óók ondersteunen bij het aanvragen van vergunningen of subsidies en bij het uitvoeren van een bewonerstevredenheidsonderzoek.

RGS zorgt voor een optimaal ontwerp voor het project. De opdrachtgever vertaalt zijn visie en randvoorwaarden samen met jou in kwaliteitsuitgangspunten voor een complex of gebouw. De opdrachtgever formuleert de eisen daarbij zoveel mogelijk functioneel en op verschillende kwaliteitsthema's. Denk aan:

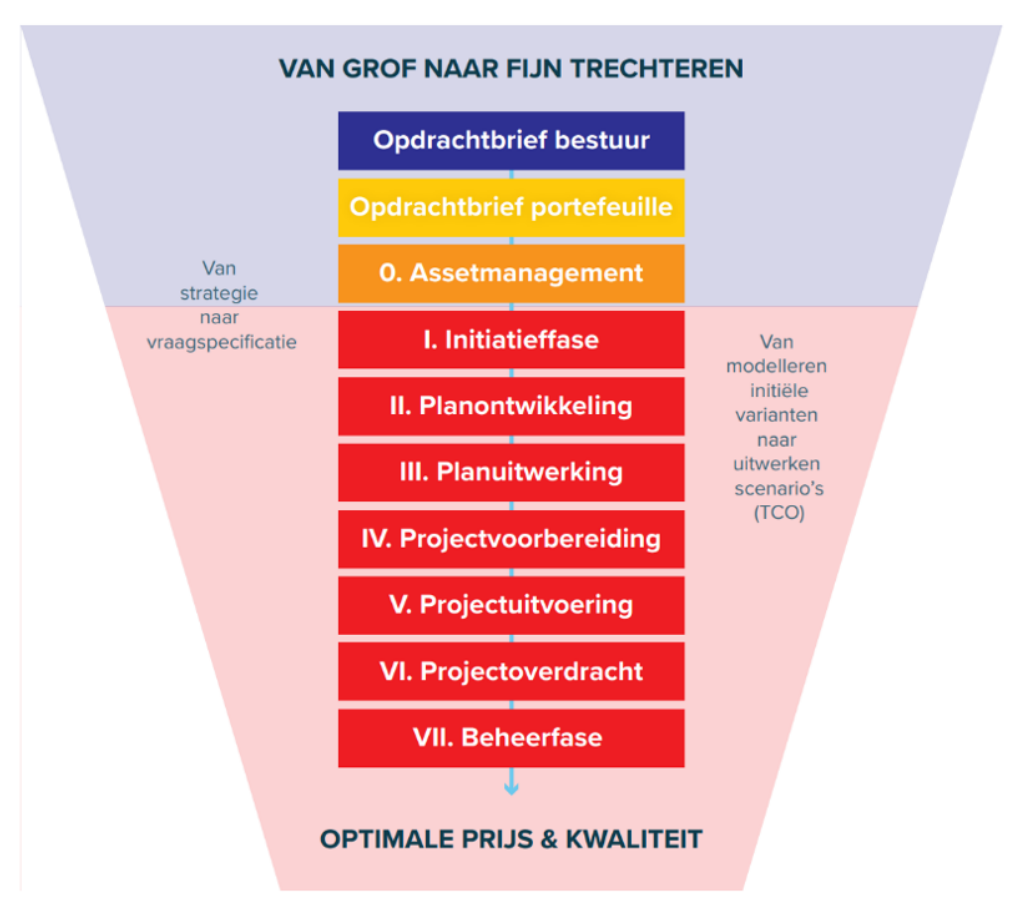
- energiezuinigheid (energieprestatie)
- gezondheid (lucht, geluid, vocht)
- veiligheid (constructief, inbraak, brand, valveiligheid)
- gebruikskwaliteit (toegankelijkheid, bruikbaarheid, visuele beleving ondergrond en afwerking)
- duurzaamheid (milieuzorg, watergebruik)
- toekomstwaarde (bereikbaarheid woningen, flexibiliteit indeling woning)
- wonen (belevingswaarde, inspraak en keuzevrijheid bewoners)

Samen vertalen jullie de kwaliteitsuitgangspunten in prestatie-eisen (acceptabele klasse voor houtrot, voegwerkschade, storingsgraad installaties, enzovoort), waaraan het werk aan het einde van de exploitatieperiode moet voldoen.

De maatregelen die nodig zijn om dit resultaat te bereiken, legt de opdrachtgever juist niet vooraf vast. Jij adviseert welke maatregelen meteen of juist later in de tijd nodig zijn. Daarbij kijk je dus niet alleen naar het werk op korte termijn, maar nadrukkelijk ook naar de hele exploitatieperiode! Kansrijke alternatieven beoordeel je onder andere op basis van netto contante waarde berekingen. Je optimaliseert deze en presenteert ze naast elkaar. De opdrachtgever verwerkt het uiteindelijk gekozen onderhoudsscenario in de eigen meerjarenonderhoudsplanning en -begroting.

Bij RGS is de opdrachtnemer liefst ook verantwoordelijk voor het onderhoud in een periode ná oplevering van het werk. Je controleert de afgesproken prestaties dan bij oplevering én tijdens de beheerperiode. Zo volg je het werk optimaal op de afgesproken kwaliteit.

Het RGS-procesmodel met de fasen 0 tot en met VII in onderstaand figuur is in de praktijk het meest effectieve schema om met elkaar het goede gesprek te voeren. Je kunt RGS breed toepassen, waarbij de begrippen 'plan' en 'project' ook de betekenis hebben van 'complex' of een 'cluster van complexen'. In de praktijk maak je het proces altijd op maat, zodat het past bij jou en je opdrachtgever.



Figuur: RGS-procesmodel Van grof naar fijn werken

Twee vooroordelen die we graag bespreken

Vooroordeel: RGS brengt meer papierwerk met zich mee

Zo voelt het in het begin wel, maar na een tijdje valt het mee. RGS stelt zwaardere eisen aan het waarborgen en verantwoorden over kwaliteit en risico's. Er ligt immers meer verantwoordelijkheid bij jou als opdrachtnemer en de opdrachtgever managet meer op afstand. Als je begint met RGS, moet je dit nog wel leren. Dat vraagt tijd en inzet. Zodra RGS routine voor je wordt, is er juist extra ruimte om te focussen op wat echt belangrijk is, namelijk samen de vastgoedopgave realiseren. Juist dan gaat RGS tijdwinst en een betere kwaliteit opleveren. En je hoeft natuurlijk niet alles meteen zelf te kunnen. Je kunt adviesbureaus vragen om je te ondersteunen bij RGS.

Vooroordeel: door RGS komen alle risico's bij de opdrachtnemer terecht

Dat is deels waar. Niet alle risico's komen bij jou terecht, maar wel meer dan bij een traditionele manier van werken. Je maakt samen met de opdrachtgever heldere en zakelijke afspraken wie welk risico neemt en dus ook welk rendement ieder toekomt. Dat kan per project of contract verschillen. Het uitgangspunt is dat risico's worden gedragen door de ketenpartner (opdrachtgever, -nemer of leverancier) die de risico's kan beheersen of voorkomen.

VGO-keurmerk

Het VGO-keurmerk garandeert dat jouw bedrijf resultaatgericht samenwerken beheerst. Het keurmerk is een hulpmiddel voor opdrachtgevers om RGS-partners te selecteren zowel voor (planmatig) vastgoedonderhoud als voor investeringsopgaven zoals renovaties en verduurzamingsprojecten aan gebouwen en woningen. VGO is multidisciplinair en sluit aan op de behoefte van opdrachtgevers om het hele onderhoud geïntegreerd aan te besteden.

Uit onderzoek van USP Marketing Consultancy (2018) onder ruim 110 corporaties en 110 onderhoudsbedrijven blijkt dat 75 procent van de VGO-bedrijven ervaart dat VGO-certificering bijdraagt aan de bedrijfsontwikkeling en dat het de marktpositie versterkt. Bij 53 procent van de VGO-bedrijven heeft het keurmerk meer klanten opgeleverd.

Leercirkel RGS

Organisaties die al wat ervaring hebben en zich verder willen ontwikkelen, kunnen lid worden van de Leercirkel RGS. De Leercirkel stimuleert kennis delen in de hele keten, waarbij deelnemers zich veilig en comfortabel voelen.

Bij de Leercirkel ontmoet je opdrachtgevers, bouw- en onderhoudsbedrijven, RGS-specialisten, dakaannemers, installateurs, timmerfabrieken, verffabrikanten enzovoort. Van deelnemers wordt een zeer actieve opstelling verwacht, openheid, transparantie, halen en brengen!

De vijf jaarlijkse bijeenkomsten van de Leercirkel staan open voor deelnemers en introducees. Zij delen hun ervaringen, vaak met vraagstukken uit de actualiteit. Daarnaast is er ruimte om innovatieve ideeën of onderzoeksvragen uit te diepen en te agenderen bij stichting RGS, waarin Aedes, Bouwend Nederland, OnderhoudNL en Techniek Nederland samenwerken.

Past RGS bij jou?

Wat voor samenwerkingspartner wil je zijn? En welke rol speelt je organisatie nu? Is je huidige rol in de keten nog de juiste of spreekt een rol als RGS-specialist je meer aan? De ene rol is overigens niet beter dan de andere. Wel stelt een andere rol andere eisen aan jouw eigen organisatie en aan de opdrachtgever. Het is maar net waarin je je wil ontwikkelen en onderscheiden.

Beginnen met RGS vraagt altijd om een heldere en expliciete keuze: 'We gaan het wel of niet doen.' Twijfel je nog? Laat je dan graag adviseren of vul de RGS scan in.

Ga je inderdaad beginnen met RGS? Doe dan eerst ervaring op met RGS voor één specialisme, bijvoorbeeld gevelonderhoud.

Handige hulpmiddelen en handige websites

Handige hulpmiddelen (koppeling met roadmap)	Handige websites
Leidraad	Stichting RGS
Vraagspecificatie	VGO
Modelovereenkomsten	Leercirkel (kennis en ervaringen uitwisselen)
Kwaliteit in Balans Normenboek	RGS-scan opdrachtnemers
TCO-tool	



Stichting RGS

Postbus 30

2740 AA Waddinxveen

Coenecoop 5

2741 PG Waddinxveen

T 0182 - 571 444

www.rgsnl.nl