

Als je niet deelt, kun je immers ook niet vermenigvuldigen

INTERVIEW Syto Goslinga en Jan Camphuijsen

MARKT

Marketingbureau De Bouwer & Partners en bouwmanagementbureau Draaijer + Partners hielpen de NAM met het plan van aanpak voor het Groningse aardbevingsgebied. Nu richten zij zich onder de naam Save op de getroffen bewoners. "We gaan voor de 8 plus-ervaring."

## 'Makkersmores in plaats van rakkersgedrag'

Joost Zwaga

**Muiden - Opmerkelijk: een marketingbureau dat zich mengt in de strijd om bouwopdrachten. En toch is dat precies wat De Bouwer & Partners gaat doen in Groningen, waar tienduizenden woningen bouwkundige versterking wacht.**

Directeur Syto Goslinga is ervan overtuigd dat juist zijn Save-concept een belangrijke rol kan spelen in de versterkingsopgave die er ligt, vertelt hij in zijn 'clubhuis', een tot kantoor omgebouwde woonark gelegen in een Muidense gracht.

"Want het gaat er straks vooral om het vertrouwen van de bevolking te winnen", benadrukt Goslinga, die geflankeerd wordt door Jan Camphuijsen van Draaijer + Partners. "Dit proces kun je niet enkel vanuit de techniek aansturen. Dan neem je de bestaande onrust niet weg. Bewoners zijn boos, gefrustreerd, verdrietig, angstig. En terecht. Dat palet aan emoties kan en mag je niet negeren. In alles moet je de bewoner als uitgangspunt nemen." En dat, betoogt Goslinga, doet Save straks beter dan de gemiddelde aannemer. Want die wil toch vooral 'stenen stapelen' en is veel minder bezig met bijvoorbeeld klanttevredenheid. "Wij hebben juist veel ervaring met hoe je de klant centraal stelt. Dat zit in ons DNA. Onze filosofie is ook niet voor niets makkersgedrag in plaats van rakkersgedrag, dat nog altijd kenmerkend is voor de bouw. Wij gaan de makkersmores in praktijk brengen."

Klanten zijn er in potentie voldoende: het aardbevingsgebied telt zo'n 35.000 particuliere woningen en tal van andere gebouwen. Bovendien bepalen de eigenaren zelf wie hun gebouw gaat versterken. Om met hen in contact te komen, opent Save na de zomer een vestiging in Loppersum, het hart van het getroffen gebied. "Noem het een informatiewinkel of een inloopcentrum", licht Camphuijsen toe. "Een plek waar bewoners terecht kunnen met al hun vragen en waar samen met hen een plan van aanpak voor hun specifieke situatie wordt ontwikkeld."

Goslinga: "Daar gaan we eerst heel goed naar de mensen luisteren. Want vergis je niet, de wensen die zij hebben, kunnen sterk verschillen. De



Syto Goslinga (rechts) en Jan Camphuijsen: "Kans om grote veranderingen teweeg te brengen." Foto: Ronald Bakker

één wil zijn woning daadwerkelijk bouwkundig laten versterken, de ander denkt aan sloop en nieuwbouw. Maar er zijn ook mensen die het liefst hun huis verkopen en de regio achter zich laten. Pas als hun wensen helder zijn, kunnen we een plan voor ze ontwikkelen en halen we er de juiste ingenieurs en een bouwer bij." De 'winkel' wordt bemand door inwoners van het gebied. Zij kennen de problematiek, zitten in hetzelfde schuitje en weten dus wat er leeft onder de bevolking. "Deze mensen gaan we opleiden tot bewonersbegeleider, de schakel tussen bewoners en ingenieurs", aldus Goslinga. "Daarvoor zoeken we nadrukkelijk ook samenwerking met de overheden in de regio, zoals de gemeente Loppersum. Maar ook met de universiteit, de hogeschool en het middelbaar beroepsonderwijs. Die hebben gezamenlijk de afgelopen tijd al zeker 1400 Groningers - meest bouwvakkers - getraind in bewonerscommunicatie. Die samenwerkende onderwijsinstellingen worden belangrijke partners voor ons."

Camphuijsen: "De bedoeling is dat we overal in de provincie ambassadeurs krijgen. Bewoners die spontaan hun kennis, vrienden en familieleden vertellen over de 8 plus-ervaring die ze met Save hebben opgedaan. Dan krijg je een soort olievlékwerking. Dat is waar we op inzetten. Dat lukt niet als we versterkingsplannen maken die alleen voldoen aan de geldende technische, juridische en financiële voorwaarden. Dat lukt alleen als we

beginnen met de individuele behoeften en belangen van de bewoners en andere gebouw eigenaren. Hun instemming, voorkeur en aanbeveling is de sleutel tot succes." Over engineerings- en uitvoeringscapaciteit beschikken De Bouwer & Partners en Draaijer + Partners vanzelfsprekend niet. Daarvoor zoeken zij vaste partners. Voor de planontwikkeling gaat het om ingenieursbureaus met verstand van inspectie, construc-

tie en duurzaamheid. Voor de uitvoering zoeken ze samen naar een vaste groep van tien à twaalf bouwers. Goslinga en Camphuijsen zijn momenteel druk bezig met de selectie van de betreffende ondernemingen, die, als het even kan, uit het noordoosten van Nederland komen.

"We vragen nogal wat van deze bedrijven", geeft Goslinga toe. "Ze moeten onze filosofie omarmen, de bewoner centraal stellen, innovatief zijn, continu willen verbeteren en bereid zijn hun kennis en kunde te delen met de andere partners. Als je niet deelt, kun je immers ook niet vermenigvuldigen. Bovendien zullen ze moeten inzien dat de kost voor de baat gaat. Het kan zo maar anderhalf jaar duren voordat de eerste factuur de deur uitgaat. Ze zullen de strategische opgave voor ogen moeten zien."

### Bouwprijzen

Samen met de geselecteerde ingenieursbureaus en bouwbedrijven wordt uiteindelijk een breed 'versterkings- en verduurzamingsassortiment' samengesteld. Daarmee moeten zij goed en concurrerend kunnen inspelen op uiteenlopende bewonerswensen, huisvestingssituaties en bouwtypen.

De prijzen die de bouwondernemingen intern in rekening kunnen brengen, worden daartoe vooraf vastgesteld. Een bewuste strategie. Camphuijsen: "Als je het eens bent over prijs en kwaliteit, kun je volledig sturen op klanttevredenheid. En dat is wat we willen. We zullen de prestaties van alle partijen continu meten. De werkverdeling zal uiteindelijk aan de score worden gerelateerd. De bouwer die de hoogste waardering van de klant krijgt, krijgt het meeste werk." Goslinga en Camphuijsen introduceren naar eigen zeggen een manier van werken die de bouw niet gewoon is. "Ik denk dat in Groningen een ultieme kans ligt om de sector opnieuw uit te vinden. We gaan werken aan een mooi, sterk en zuinig Groningen. Weg van rakkersgedrag, wantrouwen en torenhoge faalkosten. Op naar een gerespecteerde sector die de bewoner centraal stelt en goede resultaten boekt door projectoverstijgende samenwerking en continue verbetering. We praten hier over een klus van ongekende omvang. De versterkingsoperatie neemt zo tien jaar in beslag. En op het hoogtepunt bedraagt de jaarproductie misschien wel 800 miljoen euro. De mogelijkheid om grote verandering teweeg te brengen, mogen we niet laten lopen."

### SAVE

De samenwerking tussen De Bouwer & Partners en Draaijer + Partners kent een lange voorgeschiedenis. Beide bureaus kwamen twintig jaar geleden voort uit ingenieursbureau Starke Diekstra. Sindsdien komen ze elkaar van tijd tot tijd tegen en trekken dan samen op. Toen de NAM Goslinga eind 2013 vanwege zijn Save-concept binnenhaalde en zag wat daar moest gebeuren, was het voor hem dan ook volstrekt vanzelfsprekend dat hij er Draaijer + Partners in mee zou nemen. Meer dan een jaar hebben ze intensief samengewerkt om de NAM te helpen bij het ontwikkelen van een aanpak voor het aardbevingsgebied. Nu daarvoor het Centrum voor Veilig Wonen (CVW) is opgericht, gaan ze samen verder met Save. De Bouwer & Partners verzorgt het frontoffice dat de bewonersbehoeften vertaalt in het juiste aanbod. Draaijer + Partners vormt het backoffice van waaruit samen met ingenieurs en bouwers het gedane aanbod wordt gerealiseerd.