

NIEUW LEVEN VOOR VEROUDERDE SERVICEFLATS

Ron van Bloois, Désirée van Dijk-Attema en Eino Bloemhof

Hoe blaas je nieuw leven in een vastgoed-portefeuille met zwaar verouderde serviceflats? Stichting Rendant, actief in Friesland, schakelde HEVO in voor een marktonderzoek. Daarmee werd zo veel vertrouwen gekweekt dat HEVO ook het volledige vervolgtraject ondersteunt, met straks het Risicodragend Projectmanagement bij de herontwikkeling als sluitstuk.

De vastgoedportefeuille van Stichting Rendant bestaat uit twee serviceflats. Ze zijn gebouwd tussen 1965 en 1975. 'Het was de tijd waarin serviceflats door bewoners werden gezien als een tussenstation', vertelt Désirée van Dijk-Attema, directeur-bestuurder van Rendant. 'Ouderen konden of wilden nog niet wonen in een verzorgingshuis, maar wilden wel weg uit hun eengezinswoning en zelfstandig gaan wonen met ondersteunende diensten. Destijds bestond er namelijk nog nauwelijks zorg aan huis. Er was geen maaltijdvoorziening, geen domotica en de verpleegkundige ging op de fiets bij mensen langs. Om niet afhankelijk te worden van kinderen of burens, kozen ouderen voor het wonen in een serviceflat, waar ze heel prettig tussen leeftijdsgenoten konden wonen en een beroep konden doen op zorg.'

Niet voor eeuwig bedoeld

Serviceflats werden ooit gebouwd met de gedachte dat ze eeuwig zouden meegaan. Het waren toentertijd prachtige, grote gebouwen met alle diensten die bewoners maar konden wensen. 'Anno 2016 blijken de serviceflats echter zwaar verouderd', zegt Eino Bloemhof, sinds eind 2014 manager bij Rendant. 'De appartementen zijn niet geschikt voor ouderen die hulpbehoevend zijn. De sanitaire ruimtes – badkamer en toilet – zijn te klein om te kunnen manoeuvreren met een rolstoel of rollator, of om er samen in te gaan zodat de ene partner de ander kan ondersteunen. Terwijl de badkamer oorspronkelijk zelfs een bad had, wat tegenwoordig als gevaarlijk wordt beschouwd. De meeste baden zijn inmiddels verwijderd, maar de indeling van de badkamers blijft niet goed. Verder zijn de gangen erg lang. Vroeger waren de appartementen aan het eind van de gang het meest in trek, omdat je daar een mooi uitzicht hebt.

Nu zijn ze juist het minst geliefd, omdat mensen graag dicht bij de lift wonen. Al die tekortkomingen verhelp je niet met alleen renovatie, daar is herontwikkeling voor nodig.'

Toen Van Dijk-Attema in 2009 aantrad als directeur-bestuurder, kreeg ze van de Raad van Toezicht van Rendant dan ook een duidelijke opdracht mee: maak de organisatie klaar voor de toekomst, door aanpassing van het personeelsbestand en herontwikkeling van de vastgoedportefeuille. 'Vervolgens kwam daar de crisis overheen en moesten we temporiseren. Achteraf ben ik daar blij mee. We zijn nu klaar voor de herontwikkeling op een moment dat de marktomstandigheden goed zijn en de scheiding van wonen en zorg duidelijk is geregeld. We kunnen nu een product gaan aanbieden dat weer volledig aansluit bij de behoeften van de doelgroep.'

Jongere doelgroep

Die doelgroep is jonger dan de gemiddelde leeftijd van de huidige bewoners van de serviceflats van Rendant. Die is 88. 'In de toekomst is er juist een markt voor jongere ouderen', aldus Van Dijk-Attema. 'We merken de laatste twee jaar dat veel ouderen zich er steeds beter bewust van worden dat ze zelf moeten zorgen voor hun oude dag. Voor een toekomst waarin ze door de stijgende levensverwachting langer met hun geld moeten toekomen. Waarin de kosten van leven waarschijnlijk stijgen, terwijl het inkomen daalt. En waarin er minder een beroep kan worden gedaan op de kinderen. Dat besef is sterk gegroeid doordat de zorg nu anders is georganiseerd en de drempel tot intramuraal wonen, maar ook tot het doorvoeren van woningaanpassingen, is verhoogd. Veel ouderen willen daarom op tijd verhuizen naar een levensloopbestendig appartement, waar ze al sociale contacten kunnen opbouwen voor de tijd waarin ze misschien alleen komen te staan en de zorg en ondersteuning van medebewoners goed kunnen gebruiken.'

'Die appartementen kan Rendant nu niet aanbieden', voegt Bloemhof toe. 'De keukens zijn niet ingericht om zelf te kunnen koken. Tot twee jaar geleden waren de bewoners van onze flats ook verplicht mee te eten met de gezamenlijke maaltijden. In de jaren zeventig werd dat als een luxe beschouwd, nu is dat een aantasting van de persoonlijke vrijheid. Wassen idem dito. De serviceflats hebben wasserettes. Vroeger vonden bewoners dat heerlijk. Nu lopen ze liever niet met een mand vol vuile was over de gang en wassen ze liever zelf. Maar dan moet je wel een aansluiting en ruimte hebben om een wasmachine te kunnen plaatsen.'

Jongere ouderen vormen daarom tegenwoordig een potentieel nieuwe markt voor de serviceflats van Rendant. Het zijn mensen die geen verplichte diensten willen afnemen, maar wel behoefte hebben aan ontmoeting en een gevarieerd aanbod van activiteiten, waartussen ze in alle vrijheid kunnen kiezen.

Het verleden los laten

Maar als er een nieuwe toekomst is voor serviceflats, hoe geef je dat dan vorm? Een grote uitdaging in een wereld waarin onderling weinig informatie wordt gedeeld en serviceflats elkaar al snel zien als concurrenten. 'We merkten dat we behoefte hadden aan een gedegen marktonderzoek. Een van onze partners wees ons op het bestaan van HEVO', vertelt Van Dijk-Attema. 'Over dat marktonderzoek was ik meteen heel tevreden. HEVO gaf aan dat er inderdaad een markt is voor serviceflats nieuwe stijl, maar ze wist dit heel goed te onderbouwen. Ik ken genoeg marktonderzoeken waarin wordt gewerkt met aannames waarmee je niks kunt. Zoals dat de exploitatie levensvatbaar blijft bij het fixeren van een zeker leegstandspercentage.





Désirée van Dijk-Attema, directeur-bestuurder van Rendant.

'We zitten er niet om onze eigen stoel warm te houden. Daarom kunnen we makkelijker het verleden loslaten.'

Maar dat valt helemaal niet te fixeren. Leegstand wordt bepaald door de marktomstandigheden.' Van Dijk-Attema benadrukt dat HEVO in het marktonderzoek met een advies kwam dat in eerste instantie misschien tegenviel. 'HEVO stelde dat het aantal appartementen met ongeveer de helft terug moest. Toch was ik daar blij mee. HEVO bevestigde de noodzaak om los te laten wat we met serviceflats altijd al deden. Centraal moet staan wat de klant wil, niet wat wij willen. Het heeft hierbij wel geholpen dat wij alle twee nog niet zo lang bij deze organisatie werken. We zitten er niet om onze eigen stoel warm te houden en konden zo makkelijker het verleden loslaten. HEVO heeft ons hierin ondersteund en behoed voor verkeerde stappen en bouwen voor de leegstand.'

Grenzen bewaken

Het marktonderzoek, dat eind 2014 plaatsvond, vormt het fundament waarop Rendant verder kon. Van Dijk-Attema: 'Prettig was dat HEVO het onderzoek niet afsloot met een passage waarin al een vervolg werd voorgesteld. Het onderzoek werd echt afgerond. Dat vond ik sterk. Omdat we al veel onderling vertrouwen hadden opgebouwd, vond ik het daarom voor de hand liggen met HEVO verder te gaan. De eerste belangrijke opgave was het vinden van een financier. Als bedrijf dat serviceappartementen verhuurt en diensten levert, hebben we onvoldoende contacten in de financiële wereld. Ook onze lokale adviseurs hadden niet de kennis en ervaring ons hiermee verder te helpen. HEVO heeft dat wel.'

Om een belegger te vinden, was het marktonderzoek niet genoeg. HEVO ontwikkelde ook de businesscase, waarin aan potentiële financiers inzicht kon worden gegeven in de toekomstige exploitatie van de serviceflats, het programma en het eerste ontwerp van de gebouwen. 'Door de inzet van HEVO is onder meer de bruto-nettoverhouding in het nieuwe vastgoed fors verbeterd', aldus Van Dijk-Attema. 'Dat maakt de exploitatie rendabeler en verlaagt de servicekosten voor de bewoners. Aan twee kanten winst dus ten opzichte van de eerste, ongunstigere schetsen. HEVO heeft bij het opstellen van de businesscase voortdurend de grenzen bewaakt. Wij wilden niet boven een bepaald huurprijsniveau uitkomen. Door steeds aan de knoppen van de kosten en opbrengsten te draaien, zorgde HEVO er voor dat dit is gelukt.'

Vertrouwen

Met de sluitende businesscase heeft HEVO inmiddels een belegger gevonden die zich heeft gecommitteerd aan de financiering van de herontwikkeling van het vastgoed van Rendant. Er is een Programma van Eisen, waarin de kwaliteit is beschreven. Daarnaast is er een planning en een calculatie van het budget. Dat biedt de zekerheid die Rendant en de financier zoeken. Rendant heeft HEVO nu ook ingeschakeld als risicodragend projectmanager van de herontwikkeling. Wat Van Dijk-Attema en Bloemhof betreft een logische voortzetting van de samenwerking. 'We zijn maar een kleine partij en hebben hier geen ervaring mee. We willen niet het risico lopen dat we, als er straks iets mis gaat, moeten gaan uitzoeken bij wie we de rekening kunnen leggen. HEVO heeft ervaring met dit soort zaken. Het is geen groentje en dat wekt ook bij de financier veel vertrouwen.'

Kritische partner

Terugkijkend, maar ook vooruitkijkend naar wat nog komen gaat, zijn Van Dijk-Attema en Bloemhof zeer tevreden over de ondersteuning door HEVO. 'Om te beginnen houdt HEVO zich altijd aan de afspraken, zowel qua tijd als geld. Wij zijn nogal allergisch voor traag en vaag. Daar hoeft je bij HEVO nooit bang voor te zijn. Verder heeft het bedrijf zoveel kennis en specialisten in huis dat je je volledige vraag kunt onderbrengen. We hoeven dus niet met verschillende partijen te werken, waarbij we steeds aan de ene moeten uitleggen wat we met de andere hebben afgesproken. Daarbij werken we samen als gelijkwaardige partners. HEVO kent de markt, heeft ervaring met ontwikkelen en kan businesscases opzetten, wij hebben kennis van onze doelgroep. We kennen onze klanten, omdat we er dagelijks contact mee hebben. We weten dat ze bijvoorbeeld geen behoefte hebben aan luxe voorzieningen. Dat past ook niet bij Friezen. HEVO heeft deze kennis altijd meegenomen in de planvorming. Dat vond ik bijzonder prettig.'

Al met al dus niets dan lof voor HEVO, die door Van Dijk-Attema en Bloemhof een kritische partner wordt genoemd. 'We hebben geen behoefte aan een partij die alles voor ons gaat regelen, noch aan jaknikkers die ons voortdurend naar de mond praten. Wat wij willen, is een partner waarmee we op een gelijkwaardige basis kunnen samenwerken. Tegelijkertijd moet die partner kritische vragen kunnen stellen en ons een spiegel durven voorhouden. Die partner hebben we in HEVO gevonden.'

Meer weten?

Vraag Ron van Bloois
E ron.bloois@hevo.nl
T +31 (0)73 6 409 444
M +31 (0)6 53 69 53 36