



BERT VAN DER ENT

(SINDS DRIE JAAR ADJUNCT DIRECTEUR EN MANAGER BEDRIJFSVOERING BIJ TRIVIRE)

“ONZE ORGANISATIE IS DOOR DE MAATSCHAPPELIJKE VRAAGSTUKKEN EN DE VERANDERINGEN OM ONS HEEN LEUKER DAN VEEL MENSEN DENKEN.”

OVER TRIVIRE

Trivire is gevestigd in Dordrecht en heeft circa 150 medewerkers in dienst. Bij Trivire wonen ongeveer 30.000 mensen in 14.000 woningen in Dordrecht, Zwijndrecht en Hendrik-Ido-Ambacht. Trivire verhuurt vooral eengezinswoningen, maisonnettes, flatwoningen (portiek en galerij), beneden- en bovenwoningen. Naast deze woningen verhuurt Trivire ook garages en andere parkeervoorzieningen (zoals carports), bedrijfsruimten (zoals winkels en kantoren) en bergingen.

Trivire verhuurt met name huurwoningen aan mensen met lage inkomens en aan mensen die niet zelf (direct) in hun woonbehoefte kunnen voorzien, zoals statushouders en mensen met een beperking.

Op de vraag wat de grootste uitdaging van Trivire is antwoordt Bert: het op een goede manier (blijven) huisvesten van onze doelgroep. De doelgroep is aan het veranderen. Ik was laatst bij een symposium waar een beeld geschetst werd van onze toekomstige huurders. Volgens de spreker krijgen we de komende jaren te maken met steeds meer:

- singles die er alleen voorstaan,
- bestaansonzekeren,
- bewoners met een abonnement op problemen,
- bewoners met een migratie achtergrond en
- sociale en regionale contrasten.

Ik ben geen doemdenker, maar ik hoor die signalen ook van onze medewerkers in de wijken. Als corporatiemedewerker moeten we daarom veranderen van verhuurder naar ‘coach en netwerker’. We kunnen de huisvesting van onze huurders niet meer alleen regelen.

EVEN VOORSTELLEN...

Bert (53 jaar) is sinds 1991 getrouwd met Diana. Samen hebben zij een zoon (Bas) van 20 jaar. Bas studeert Rechten in Leiden. Met zijn drieën wonen ze op Goeree Overflakkee.

Bert heeft de studie accountancy gevolgd. Hij is Register Accountant. Tijdens en de eerste jaren na zijn opleiding heeft hij bij drie verschillende accountantskantoren gewerkt. De laatste 15 jaar werkt hij in de corporatiesector. Vanaf oktober 2015 bij Trivire als manager bedrijfsvoering en adjunct-directeur. Dat doet hij met plezier! De maatschappelijke context, de steeds veranderende uitdagingen en de mogelijkheden die je bij een middelgrote corporatie kan pakken, maar vooral de mensen waar hij mee werkt maken van Trivire een mooie werkgever.

Volgens Bert zijn er verschillende competenties welke iemand tot een goede manager maken. Voor Bert geldt dat hij het overzicht houdt, vrij snel kan schakelen en in staat is om mensen te enthousiasmeren en te motiveren. Maar het belangrijkste vindt hij toch het respect voor de ander en de bereidheid om soms jezelf ‘minder belangrijk te maken’. Daardoor wordt samenwerken makkelijker en vooral leuker.

Als je andere personen zou vragen wat de kwaliteiten van Bert zijn, dan krijg je te horen ‘zijn verstand van zaken, met mensen om kunnen gaan, gedrevenheid, vasthoudend’. Maar ook, een tikkeltje eigenwijs en erg aanwezig, zegt hij lachend.

“WIE WEET BEGIN IK NOG WEL EEN KEER VOOR MEZELF.”

Op de vraag waarom hij geen ondernemer is geworden antwoordt Bert dat hij zich dit ook wel eens afvraagt. Hij denkt dat het prima bij hem zou passen. Toch geeft hij ook

eerlijk aan dat hij ook wel risicomijdend is. Hij vindt het erg leuk om aan projecten te werken. In dat kader sluit ik niet uit dat ik toch nog een keer voor mezelf ga beginnen. Maar dan moet ik wel opschieten.

TOPTIMALISEREN

“Op jullie website staat een leuk filmpje van de bestuurder van Trivire”. Daar komt een term naar voren die je niet vaker hoort, maar die wel heel pakkend is: Toptimaliseren. Kan jij vertellen wat jullie precies verstaan onder dit begrip? “Toptimaliseren is het op orde brengen en steeds beter maken van onze, al dan niet gedigitaliseerde, processen. Dit met als doel om de dienstverlening aan onze huurders steeds beter te maken. Je ziet daarbij wel ‘spanning’ tussen menselijke aandacht en de digitalisering. De digitalisering wordt ook bij Trivire steeds belangrijker. Bert denkt dat alle processen over 15 jaar voor minstens 80% zijn gedigitaliseerd. Ik sluit niet uit dat dit zelfs geldt voor ‘de aandacht’ voor onze huurders. Er zijn inmiddels al voorbeelden uit de zorg dat robots betere zorg leveren dan mensen, dus wie weet wat er voor ons nog allemaal aan zit te komen.

Na de reorganisatie in 2016 en de implementatie van het nieuwe primaire systeem in 2017 was het in 2018 tijd om de processen weer op orde te brengen. Dat is inmiddels aardig gelukt, maar er moet ook nog wel wat gebeuren. Om dit te realiseren richten we onze organisatie steeds verder in langs de lijn van de processen. Trivire wil op alle gebieden haar processen verbeteren en efficiënter inrichten.

Bij Trivire vinden we de mens erg belangrijk. De mening van het personeel wordt erg gewaardeerd. Om deze reden wordt er dan ook vanuit de lean-methode gewerkt. Iedereen mag meedenken en zijn mening laten horen. Ook de samenwerking met externe partijen,



zoals zorgpartners en aannemers, wordt daarbij steeds belangrijker. Om dit allemaal mogelijk hebben we ook steeds meer mensen bij ons werken die zich specifiek bezig houden met het ‘Toptimaliseren’ van de processen, de informatie en de data die hiervoor noodzakelijk is. In 2019 willen wij echt doorgroeien. Een van de doelen voor 2019 is bijvoorbeeld om een 8 te scoren voor klantwaardering. Dat is een uitdaging!

Om de sturing van de organisatie beter te laten verlopen wordt met het INK-A3 model gewerkt. Naast een A3 voor de hele organisatie zijn er A3's voor de Staf en de afdelingen Wonen, Vastgoed en Bedrijfsvoering. Het model wordt gebruikt voor het uitwerken van de plannen en de bewaking van de realisatie in het betreffende jaar. Inmiddels passen we de methodiek voor het derde jaar toe en worden we steeds enthousiaster.

Dat enthousiasme heeft vooral te maken met ‘de olievlek’ van het gebruik. Ik denk dat er bij Trivire niet zoveel mensen meer zijn die niet weten wat de INK-A3 is. En anders komen ze daar dit jaar zeker nog achter.

Naast deze jaarplannen wordt er in de afdelingen en teams gewerkt met dagstarts, weekstarts, maandstarts en andere ‘starts’ die nodig zijn voor het bewaken van de realisatie van het jaarplan en het steeds beter uitvoeren van de processen.

De starts zijn niet verplicht. Elke medewerker mag zelf bepalen of hij/zij iets kan toevoegen aan dit overleg. De ‘starts zorgen ervoor dat er efficiënter wordt vergaderd. Bert is zelf wel zoveel mogelijk aanwezig bij de voor hem relevante ‘starts’. “Daar hoor ik wat er speelt”, zegt Bert. “We hanteren ook een vast model tijdens het overleg. Zo weten we zeker dat we niets vergeten.”

“WE ZIJN BIJ TRIVIRE VOLOP AAN HET DIGITALISEREN. OVER 15 JAAR IS 80 PROCENT VAN ONZE PROCESSEN GEDIGITALISEERD.”



DUURZAAMHEID EN BETAALBAARHEID

Bert vertelt tijdens het gesprek dat Trivire duurzaamheid erg belangrijk vindt. “We willen steeds duurzamer worden. Mede in verband met de te behalen klimaatdoelstellingen. Zo maken wij ons los van gas en willen wij volledig aansluiten op het warmtenet. Hier zitten best nog wel wat haken en ogen aan. Toch is het van essentieel belang om steeds duurzamer te worden. Ook binnen de gemeenten en onze collega-corporaties in de Drechtsteden wordt dit als een belangrijk punt ervaren.”

Verduurzamen betekent ook grote investeringen. Die moeten worden betaald. Dat zou kunnen betekenen dat de huurprijzen omhoog moeten. Maar wij willen ook betaalbare woningen aan blijven bieden. Dat staat op gespannen voet met elkaar en leidt tot stevige discussies met bijvoorbeeld onze HuurdersParticipatieRaad en Raad van Commissarissen.

Bij Trivire worden er momenteel bijna geen nieuwe woningen gebouwd in verband met een gebrek aan beschikbare

ruimte. Hierdoor moeten wij huidige woningen aanpassen door veel onderhoud te plegen. De onderhoudskosten lopen flink op, aangezien de woningen steeds ouder worden en daarom meer onderhoud vragen.

“DUURZAAMHEID IN COMBINATIE MET BETAALBAARHEID IS HET SPEERPUNT VOOR DE KOMENDE JAREN”

TRIVIRE ALS WERKGEVER

Zoals in de hele markt is te merken is er overal vraag naar goed personeel. Zo is Trivire ook op zoek naar nieuwe toppers. In dat kader wil Trivire ook graag een samenwerking aangaan met bijvoorbeeld de HBO Drechtsteden. Trivire faciliteert dan één of twee traineeships voor de bouwkunde-opleidingen van deze Hogeschool. Hierdoor kunnen deze studenten kennis opdoen binnen een mooie organisatie en blijven zij daarna mogelijk wonen in de Drechtsteden en blijven ze behouden voor de corporatiesector. Volgens Bert is Trivire een mooie werkgever om voor te werken. Het heeft een aantrekkelijke werkomgeving, de werkzaamheden zijn uitdagend, Trivire dient een maatschappelijk belang, er zijn veel mogelijkheden om opleidingen te volgen en je krijgt veel vrijheid om jezelf te ontplooiën. Allemaal zaken die mensen tegenwoordig belangrijk vinden bij het zoeken naar een baan.

“DE MENS IS BELANGRIJK VOOR ONS”

WAT STAAT OP DIT MOMENT OP DE FINANCIËLE AGENDA?

“Er is veel discussie over de betaalbaarheid van de woningen en de verduurzaming. We willen de huur niet teveel verhogen en toch moet er flink geïnvesteerd worden. Dat is een mooie en gezonde financiële uitdaging die voorlopig nog wel even op de financiële agenda zal blijven staan.”

DE VRAAG VAN DE VORIGE INTERVIEW KANDIDAAT, GANI GASHI, CFO BIJ ZORGSERVICE XL:

“Als overheidsinstanties zoals politie, defensie, gemeenten en belastingdienst geen marktwerking kennen, waarom kennen we dat dan wel in de zorg – terwijl dat juist de basisbehoefte van de mens betreft?”

“Dit zou ook in de zorg niet zo moeten zijn! Het is goed dat er veel aandacht is en wordt besteed aan de efficiency en effectiviteit van de bedrijfsvoering. Maar de marktwerking zorgt teveel voor excessen. Het lijkt er soms op dat investeerders cashen ten koste van de patiënten. Dat is een kwalijke zaak!

Als je een vergelijking maakt met de woningcorporaties zijn wij vanuit de politiek (Woningwet) getriggerd om bedrijfsmatiger te werken, zonder dat er commerciële belangen zijn gaan spelen. Bij ons heeft de belastingdienst gecashd, zegt Bert met een glimlach. Dat dan weer wel.”

WELKE VRAAG WILT U STELLEN AAN DE VOLGENDE CFO?

Trivire heeft op dit moment een vacature van projectmanager vastgoed die moeilijk is in te vullen. Mijn vraag is of jullie ook moeilijk aan bouwkundig personeel kunnen komen? Zo ja, wat doen jullie daar aan en zo nee, wat zou Trivire dan van jullie kunnen leren om de schaarste op de arbeidsmarkt het hoofd te kunnen bieden?



Tekst: Nicole van Arnhem - HighQ
Foto's door Trivire (Trivire behoudt het eigendomsrecht)