

In gesprek
met
Eddo Rats



Over Heimstaden Nederland

Heimstaden. De naam klinkt misschien niet bekend in ieders oren en dat is logisch omdat de organisatie nog maar twee jaar actief is in Nederland. Het van oorsprong Scandinavische bedrijf is opgericht in 1998 en werd onderdeel van het Noorse Fredensborg AS in 2005. Inmiddels is het een woningverhuurder in Noorwegen, Zweden, Denemarken, Duitsland, Tsjechië en Nederland en staat het te boek als een grote Noord-Europese organisatie.

“Groeien met beleid is het motto; eerst de lokale markt goed kennen om lokaal sterk aanwezig te kunnen zijn”

Een voorwaarde om voor huurders, medewerkers en partners van Heimstaden benaderbaar te zijn. Van motto naar missie: “Wij willen het leven van onze bewoners comfortabeler maken door ze een vriendelijk woonklimaat te bieden, en tegelijk een bijdrage leveren aan een duurzame toekomst,” vertelt Eddo Rats.

“Dat klinkt misschien wat abstract, maar we willen er echt voor zorgen dat mensen met plezier in hun woning leven en vatten het begrip ‘wonen’ daarom ruimer op. De woonomgeving heeft hierin mede onze focus. Dat doen we om betrokken te zijn bij de hele levenscyclus van mensen; van starterswoning tot eengezinswoning en appartement. Voor de hele wooncarrière hebben we passende producten én omgevingen.”

Sinds 2020 CEO bij
Heimstaden Nederland

Deelnemen aan buurtteams en een speciale community app zijn voorbeelden van tools om voeling te hebben met bewoners. “We bouwen aan een platform voor alle huurders in alle landen waar we aanwezig zijn. De app is slechts een middel, maar het kan er wel voor zorgen dat mensen contact hebben met medebewoners, burens en hun omgeving, zodat de behoefte naar buiten te gaan groter wordt; ook dát is onderdeel van een prettige woonomgeving.”

Bijzonder aan Heimstaden is dat de hele voorraad in bezit en beheer is. “We doen alles zelf, inclusief onderhoud en verhuur. Daarmee zitten we qua werkwijze tussen commerciële woningverhuurder en een woningcorporatie in.” In Scandinavië worden zelfs de schoonmaakdiensten door Heimstaden geleverd, om de hele keten in eigen beheer te houden. De horizon van Heimstaden is in die zin langer dan de gemiddelde woningverhuurder: “We zijn er om te blijven. Wanneer we woningen acquireren, kijken we naar de lange termijn.”

Ten aanzien van die strategie, is de duurzaamheidsambitie logisch te noemen: “Onze eigen totale uitstoot van CO2 moet afnemen, maar net zo belangrijk vinden we het doel om het energieverbruik te verlagen. Dat kan alleen slagen door bezig te zijn met het gedrag van bewoners. In het kader van de doelen is een *letter of intent* getekend met leveranciers van bijvoorbeeld circulaire keukens, zonnepanelen en sedumdaken. “Geen nieuwe of spannende technieken, maar wel passend in het licht van comfortabel wonen én een duurzame toekomst.”

De organisatie van Heimstaden Nederland

In slechts twee jaar tijd heeft Heimstaden flink voet aan de grond gezet in Nederland: 13.300 woningen in bezit, die uit bestaande portefeuilles zijn ingewonnen. De Nederlandse organisatie telt 110 medewerkers die zijn verdeeld over 5 kantoren. “Met onze (satelliet)vestigingen laten we zien dat we er voor de lange termijn zijn. We zitten nu in Heerlen, Eindhoven, Rotterdam, Arnhem en Amsterdam. Dankzij onze aanwezigheid kunnen we persoonlijke aandacht geven én met locatiemanagers zichtbaar zijn. Natuurlijk is dit een ‘plus’ naast onze aankomende digitale dienstverlening, waar deze tijd extra om vraagt.” Het is de wens en het doel om ook nieuwbouwprojecten aan te gaan, vertelt Rats. “Nu gaan we eerst fors investeren in het verduurzamen van de huidige voorraad en het uitrollen van de bewonersapp. We zijn heel optimistisch, maar doen alles wel stapje voor stapje. Tot nu toe horen we veel positieve geluiden: de bewoners zijn blij en gemeenten staan open voor onze aanpak.”

Verhoudingsgewijs heeft Heimstaden Nederland veel mensen ‘in het veld’, zoals verhuurmakelaars, locatiemanagers, technische mensen. Deze frontlinie heeft best veel mandaten om te kunnen acteren naar de klant. “We zijn vrij plat georganiseerd met regiomanagers die door een *Head of Operation* worden aangestuurd. Op het hoofdkantoor wordt de frontlinie gefaciliteerd. Dat is anders dan in de traditionele wereld, waar het vaak precies andersom gaat. Ons hoofdkantoor heeft een nauwe band met de andere Heimstaden-landen. Zo delen we kennis op het gebied van technologie, klantcontact, verhuur, met de 1.200 internationale collega’s.

Het leren van elkaar zit 'm ook in operationele processen. Uit Zweden krijgen we best practices op het vlak van community building. Met Tsjechië hebben we veel contact over de toepassing van digitale diensten en als het gaat om het ontwikkelen van Europese platforms, zijn we in conclaaf met collega's uit Noorwegen. Duitsland is net gestart, dus wij delen juist onze opgedane kennis met hen. We leren van elkaars ervaringen, en geven er lokaal een eigen invulling aan. Met als gezamenlijk doel ons aanbod van 105.000 Heimstaden-woningen in Europa flink verder uit te breiden."

Een van de gemene delers om dat doel te bereiken zit 'm in de kernwaarden van Heimstaden: *Dare, Care & Share*. Rats legt uit dat 'Dare' staat voor uitproberen; fouten mogen gemaakt worden, zeker in een startende onderneming. "Toen ik juni jl. aantrad waren er 38 mensen in dienst bij Heimstaden Nederland. Nu zijn dat er 110. Het kan niet anders dan dat er in zo'n groeiend proces soms iets misgaat of onduidelijk is. Durf dan een besluit te nemen." Care heeft betrekking op de band tussen werkgever en werknemer en die tussen Heimstaden en de klant. "Ik hoop dat klanten voelen dat we om hen geven, niet alleen in de persoonlijke relatie die zij met locatiemanagers hebben, maar ook die ze zakelijk met ons hebben. Dat ze op ons kunnen vertrouwen." Share behoeft nauwelijks uitleg: "Het gaat erom dat je deelt wat je weet. Over de landen heen en met de bewoners. We willen zo transparant mogelijk zijn."

Over Eddo Rats

Rats is nog maar net een half jaar 'binnen' bij Heimstaden, maar als je dat niet zou weten, lijkt het alsof hij aan de wieg stond van de organisatie.

Deze vastgoedprofessional heeft het bedrijf in zijn hart gesloten; na 12 jaar Vesteda, 4 jaar Bastion Hotels en 3 jaar De Alliantie, omarmt hij Heimstaden. Misschien wel omdat het de combinatie lijkt te zijn van al het voorgaande: commercieel woningbelegger, hospitality en woningcorporatie.

Collega's vinden het vooral prettig dat Rats duidelijk en energiek is. Op de vraag of hij ook daadkrachtig is, antwoordt hij: "Daadkracht zit met name in de organisatie, ik geef slechts een gereedschapskistje. Het ideaal is dat mensen de vrijheid voelen om zelf te acteren naar een klant, vaardig worden in gesprekken en verwachtingen helder krijgen zodat we met concrete antwoorden en oplossingen kunnen bijdragen aan het woonplezier."

Wat staat op dit moment op de innovatie-agenda?

"Innovatie is voor ons een middel om dat vriendelijke woonklimaat en de goede klantenservice te realiseren. Daarvoor wordt een digitaal platform ontwikkeld waar we in de komende jaren middelen en diensten op kunnen zetten die iedere keer bijdragen aan die wensen; zoals contact maken met burens of het inplannen van reparaties. Ook gaan we in de toekomst fors inzetten op voorspellende data, waarin we de huurder nog steeds de keuze geven het te doen zoals hij het wil: geen one size fits all! Als we weten dat hij een baan heeft, dan is het fijn een bezoek aan het einde van de dag voor te stellen. En als we een lift onderhouden, dan het liefst op het moment dat zo min mogelijk mensen in het gebouw zijn, en zeker niet op de laatste of eerste dag van de maand; data waarop mensen vaak verhuizen. Ook met smartlocks zijn we bezig.

In de andere Heimstaden-landen zijn ze al in gebruik, maar nog niet in Nederland. Zeggen dat we er al succesvol mee zijn, doe ik niet: medailles worden uitgereikt bij de finish," grapt Rats, hoewel hij het wel serieus meent:

"We willen de meest vriendelijke verhuurder van Nederland zijn, dan is het logisch dat je bewijzen moet leveren. En dat nemen we graag serieus, zelfs als we daarin soms te bescheiden zijn en geen wapenfeiten roepen"

De vraag van Anton Vreugdenhil, Managing Director bij cegeka-dsa: "Wat is jullie IT-strategie op het gebied van smart housing en hoe kijk je aan tegen de relatie met jullie IT-partner?"

"Heimstaden gebruikt Microsoft, in Nederland hebben we daarvoor een service partner. Wij willen onze woningen slimmer maken, maar *smart* moet wel bijdragen aan een comfortabeler leven van onze bewoners. We kijken altijd naar de balans tussen het toepassen van technologie en het gebruiksgemak ervan voor de huurder."

Marleen Kranenburg

Algemeen Directeur REBO Groep

Eddo aan Marleen:

"Hoe slaan jullie een brug tussen innovaties en de klanten?"



Eddo geeft het stokje door aan: