

INTERVIEW

Rob Hetterscheit

Programma manager bij Portaal

Geïnterviewd door: Joop van Laar en Bart Steenbergen

Bij Hemink zijn wij trots op de samenwerkingen met onze opdrachtgevers. Zo ook met de samenwerking die wij in de afgelopen jaren hebben opgebouwd met Portaal. De eerste stap van deze samenwerking werd gezet in 2016. Het begon met het uitvoeren van planmatig onderhoud. Door de positieve ervaringen met deze projecten zijn wij in 2019 toegevoegd als RGS partner.

Binnen een samenwerking vinden wij het belangrijk dat we de mensen achter de organisatie goed kennen. Hoogtijd dus voor een interview met Rob Hetterscheit, programma manager bij Portaal.

Voor het interview ontmoeten we Rob op het kantoor van Portaal in Arnhem. Rob is 42 jaar en woont samen met zijn vrouw en 3 kinderen in een kleine gemeente onder de rook van Nijmegen. Rob vertelt enthousiast over zijn privé leven. Hij is een echte gezinsman en verkiest het dorpsleven boven de stad. Ons kent ons, daar voelt hij zich goed bij. Hij houdt van het verenigingsleven en is in zijn vrije tijd te vinden op de tennisbaan.

Als we hem vervolgens vragen naar zijn loopbaan vertelt hij vol passie over zijn achtergrond. Gevormd door de praktijk heeft hij zich ontwikkeld van timmerman naar zijn huidige functie als programma manager. Je kunt wel zeggen dat hij alle geleerden van het bouwproces heeft doorlopen. Zijn praktijk kennis heeft hij aangevuld met diverse studies, zo volgde hij onder andere in de avonduren de studie bedrijfskunde.

In 2008 heeft Rob de overstap gemaakt om van een uitvoerend bedrijf naar de sociale woningbouw. Hier is hij gestart als uitvoerder bij Vastgoed Onderhoud Centrale (VOC). Daar deed hij de coördinatie van het dagelijks onderhoud voor Portaal in Arnhem. In die periode heeft hij VOC geprofessionaliseerd in Arnhem en hier een geoliede machine van gemaakt.



Rob Hetterscheit, programma manager Portaal

“De kleine dingetjes die het huis net wat mooier maken, daar was ik mee bezig, dat was mijn ding en zit in mijn genen”

We zijn benieuwd of het voor Rob een bewuste keuze is geweest om uiteindelijk te gaan werken in de sociale huursector. Het was geen bewuste keuze, maar wel een logisch gevolg. “Als timmerman in de nieuwbouw was ik van nature al veel bezig met de nazorg. Ik vond het leuk om met bewoners bezig te zijn en de puntjes op de i te zetten. De kleine dingetjes die het huis net wat mooier maken, daar was ik mee bezig, dat was mijn ding en dat zit in mijn genen”.

“Open en transparant samenwerken is de essentie. Ik geloof heilig in het feit dat wij op deze manier aan de onderkant van de streep een stabiele stroom creëren”

Via de functie bedrijfsleider is hij doorgegroeid naar programma manager. Waar hij nu inmiddels ruim 5 jaar actief is. In zijn functie is hij aanjager om op basis van Resultaat Gericht Samenwerken (RGS) met de contractpartners de onderhoudsbehoefte van Portaal voor planmatig onderhoud in te vullen.

Vanuit deze rol werd hij geconfronteerd met meerdere uitdagingen. Eén van die uitdagingen is de opgave van de KPI's (kosten, kwaliteit, bewonerstevredenheid, veiligheid, toekomstwaarde en gebruikerskwaliteit). Daarnaast ligt er nog een andere bijzondere uitdaging. Als programma manager heeft Rob te maken met 5 verschillende regio's, met ieder een eigen achtergrond en cultuur. Aan hem de taak om hier eenheid in te brengen.

De afgelopen jaren heeft Rob gezocht naar een manier waarop hij samen met de verschillende organisaties en partners op een efficiënte manier kan samenwerken. Hij heeft de keuze gemaakt voor Resultaat Gericht Samenwerken (RGS). Een andere manier van werken, vraagt ook om andere rollen en competenties van de bestaande organisatie en de partner bedrijven. Maar hoe krijg je dat in de praktijk voor elkaar? Daar is Rob heel duidelijk in: “vasthouden, blijven herhalen, duidelijk zijn waar je focus ligt en waar je naartoe wilt”. Om deze verandering te realiseren kan hij zijn kernkwaliteit, dingen voor elkaar krijgen met een team, goed inzetten.

Met deze manier van samenwerken heeft Rob als doel dat binnen het gestelde budget de complexen van Portaal er zowel technisch, als esthetisch goed bij staan. Daardoor ontstaat voorspelbaar onderhoud en budgetbetrouwbaarheid. Wat Rob daarbij net zo belangrijk vindt is het werkplezier. Iedereen moet met plezier naar het werk gaan en het moet gezellig zijn als we met de uitvoerende partijen aan tafel zitten. Uiteindelijk moeten

we SAMEN aan de lat staan voor dat mooie product: een wijk die er netjes uitziet met tevreden bewoners.

Het voordeel van deze manier van samenwerken is dat de ketenpartners van tevoren weten welke werkzaamheden eraan komen, dat zij deze kunnen verspreiden over een jaar, zodat zij vaste teams kunnen inzetten. Hierdoor ontstaan er voor de huurders vaste gezichten in de wijk. Dit draagt bij aan herkenbaarheid en een hoger huurderstevredenheid. De gedachte die mooi aansluit bij de wens van Rob en Portaal: vaste ploegen die kunnen doorlopen en herkenbaarheid voor de huurders. Wat in het interview duidelijk naar voren komt is dat Rob feeling houdt met de praktijk en betrokken blijft bij de huurders.

“Vasthouden, blijven herhalen, duidelijk zijn waar je focus ligt en waar je naartoe wilt”

We sluiten het interview af met de ultieme droom van Rob: “Het juiste onderhoud, op het juiste moment, met de juiste partij”. Deze partij moet stabiel en open zijn. Van de partners wordt verwacht dat ze lef tonen!!

Wij zullen dit laatste ter harte nemen Rob, bedankt voor het open gesprek!