

## ‘Heimstaden wil de meest vriendelijke verhuurder van Nederland zijn’

22-07-2021 10:00

**VJ sprak met directeur van woningverhuurder Heimstaden Nederland, Eddo Rats, over zijn eerste jaar bij het bedrijf, de groeiambities, hun rol in het oplossen van het woningtekort en de maatschappelijke betrokkenheid in zowel binnen- als buitenland.**

Bijna exact 12 maanden werkt Eddo Rats nu als directeur bij de, van oorsprong Scandinavische, woningverhuurder Heimstaden. Hoe kijkt hij terug op zijn eerste jaar in deze rol? Rats: “Ik heb het enorm naar mijn zin bij Heimstaden. Voordat ik hier kwam heb ik onder andere ook bij Vesteda, Bastion Hotels en de Alliantie gewerkt. Heimstaden is eigenlijk een optelsom van die drie. Wij hebben, evenals Vesteda, eigen woningen in bezit, hebben net als Bastion Hotels veel oog voor detail en service naar onze huurders en zien het belang in het bijdragen aan de maatschappelijke verbinding in wijken waar onze panden staan, zoals de Alliantie dat ook doet.



### **Einde van de woningaankopen nog niet in zicht**

De eerste stap van Heimstaden op de Nederlandse markt vond plaats in het najaar van 2018 toen het 131 appartementen in Utrecht aankocht. Amper drie jaar is de Nederlandse portefeuille uitgegroeid tot ruim 13.500 huurwoningen en het einde is nog niet in zicht. Rats: “Heimstaden is in Nederland om er te blijven en heeft daar ook een lange termijnvisie voor opgesteld en onze organisatie daarop ingericht. Wij willen ook een volwaardige partij zijn die meewerkt aan het oplossen van het woningtekort.”

Rats acht alle ingrediënten aanwezig om nieuwe en passende woningbouw waar te kunnen maken. “Heimstaden wil graag samen met andere betrokken partijen aan tafel en bekijken wie welk deel voor zijn rekening kan nemen. Want er komt veel meer bij kijken dan alleen het bouwen van nieuwe huizen. Daar moet bijvoorbeeld de infrastructuur ook op worden aangepast en er zullen ook voorzieningen moeten komen. Rats: “Wij willen met onze woningen bijdragen aan een betere leefomgeving.”

### **Groeiambitie**

Heimstaden zal de komende jaren doorgaan met het aankopen van bestaande woningportefeuilles en zich daarnaast ook richten op nieuwbouw en transformatieprojecten. Rats benadrukt dat de verhuurder woningen binnen alle huursegmenten wil aanbieden. Over de groeiambitie zegt Rats: "We willen ons aanbod op korte termijn uitbreiden naar 20.000 woningen. Zowel bestaande- als nieuwbouw.

## **Focus op de huurders en hun mening**

Heimstaden heeft daarnaast de ambitie om de vriendelijkste verhuurder van Nederland te worden. Dat word je niet zomaar. Daarvoor moet je zichtbaar zijn en weten wat er bij je huurders speelt. Daarom heeft Heimstaden, naast een centraal klantcontactcentrum ook vijf regiokantoren, die bemand worden door medewerkers met kennis van de lokale markt. "Wij hebben onze organisatie zo ingericht dat er altijd medewerkers van Heimstaden in de buurt zijn die door onze huurders kunnen worden aangesproken. En ook het klantcontactcentrum staat volledig in dienst van onze huurders. Wij willen de lijnen met hen zo kort mogelijk houden."

Bewoners dagen ons echt uit om verder te kijken

Dat Heimstaden waarde hecht aan de mening en ideeën van de bewoners van zijn woningen blijkt uit het feit dat grootschalige verduurzamingen en renovaties plaatsvinden in overleg met de huurders. "Dat begint door te vertellen wat we van plan zijn en wat we daarmee willen bereiken. Denk bijvoorbeeld aan het behalen van de Sustainable Development Goals (SDG) zoals die in 2015 in Parijs zijn afgesproken. Vervolgens communiceren we met de bewoners over de technische oplossingen die mogelijk zijn, ook met betrekking tot comfort. Vaak komen onze huurders ook met goede ideeën. En als die technisch haalbaar en betaalbaar zijn, dan voeren we dat uit." Als praktijkvoorbeeld van zo'n goede samenwerking noemt Rats een verduurzamingsproject in Rotterdam, waarbij huurders voorstelden om ook gelijk het dak van hun woningen te isoleren. "Bewoners dagen ons echt uit om verder te kijken."

## **Partnership met SOS Kinderdorpen**

De betrokkenheid van de Scandinavische woningverhuurder stopt overigens niet bij hun huurders. Sinds 1 juli heeft Heimstaden een internationaal partnership met SOS Kinderdorpen. Met het programma 'A Home for a Home' doneert Heimstaden voor iedere woning die het bezit €100 per jaar aan de internationale kinderonwikkelingsorganisatie. De samenwerking houdt verder in dat de twee organisaties in verschillende landen samenwerken en kennisdelen om een veilig thuis te creëren voor kinderen en hun families. Een voorbeeld daarvan is een SOS-project in Guinee-Bissau. Hier gaan de Nederlandse tak van SOS Kinderdorpen en Heimstaden Nederland een bestaand kinderdorp op een innovatieve en duurzamere manier transformeren.

In Nederland zal men zich samen inzetten om huisvesting voor het samen plaatsen van broers en zussen, die uit huis geplaatst worden, mogelijk te maken. Nu worden broertjes en zusjes in sommige gevallen gescheiden opgevangen, in een periode die toch al moeilijk voor ze is. De twee organisaties zullen in verschillende branches aandacht vragen voor dit onderwerp en met diverse partijen kijken naar praktische oplossingen.

Sandra Lissenberg