

Volker Wessels Vastgoed, Portaal, Van Wijnen en Arcadis winnaars Building Business Reputatie Monitor 2010

Voor het vierde jaar op een rij heeft Volker Wessels Vastgoed de sterkste reputatie van de ontwikkelaars. Portaal is voor de tweede keer achter elkaar bij de corporaties de winnaar, net als Van Wijnen bij de bouwbedrijven. Arcadis heeft de sterkste reputatie van de adviesbureaus, een positie die Arcadis in 2008 en 2006 ook al innam. Opvallende sprong voorwaarts maakt Amvest.

Ymere herstelt van een klein dipje en neemt de tweede plaats bij de corporaties weer in. Proper-Stok, Staedion, de Alliantie, Dura Vermeer en Era Contour rukken gestaag op.

door **Wim Laverman**



De reputaties hebben zich op de meeste aanjagers iets hersteld ten opzichte van het voorgaande jaar, toen een lichte daling zichtbaar was als gevolg van de recessie. Alleen de aanjager 'financiële prestatie' daalt opnieuw – niet onverwacht nu veel partijen het op dit punt moeilijk hebben. *Overall* scoren de vier onderzochte sectoren het beste op het tonen van 'maatschappelijke verantwoordelijkheid' en 'servicegerichtheid'. Voor ontwikkelaars komt daar 'innovatieve opstelling' bij. De adviesbureaus scoren relatief hoog, vooral dankzij hoge scores op het tonen van 'maatschappelijke verantwoordelijkheid', hoewel het gewicht van deze aanjager voor hen niet erg groot is. Corporaties scoren relatief laag, vooral door lage scores op 'bedrijfsmatige werkwijze'. Dit wordt bovendien gezien als de belangrijkste aanjager om al dan niet zaken met hen te zullen doen. In tegenstelling tot de andere sectoren scoren de bouwbedrijven relatief hoog op 'bedrijfsmatige werkwijze'. Ook valt op dat ontwikkelaars op alle aanjagers lager scoren dan gemiddeld, behalve op 'innovatieve opstelling' en 'bedrijfsmatige werkwijze'.

Directeur Ronald Provoost van marktonderzoeksbureau USP constateert: "Uit vrijwel al onze onderzoeken blijkt dat 'warmte'-elementen steeds belangrijker worden – hoe het met je gaat, hoe je gedrag ten opzichte van je omgeving is." Dat sluit aan bij de bevindingen van een internationaal onderzoek van KPMG uit 2007 onder opdrachtgevers in de bouw: bijna 60 procent vindt reputatie, kwaliteit van de medewerkers en expertise de belangrijkste factor om met een opdrachtnemer in zee te gaan.

Top 5 ontwikkelaars

In de top 5 van de ontwikkelaars is in 2010 nauwelijks verandering gekomen. Alleen Ballast Nedam Ontwikkelingsmaatschappij en OVG wisselen van plek. Voor het vierde jaar achter elkaar het klassement aanvoeren is een sterke prestatie van Volker Wessels Vastgoed. Wel is het verschil met de vier achtervolgers wat kleiner geworden. Die vier wisten hun totaalscore te verhogen, Volker Wessels Vastgoed niet. Ook levert deze ontwikkelaar op een van de reputatieaanjagers een nummer 1-positie in. Waar TCN in alle voorgaande jaren de onbetwiste leider was op 'innovativiteit', gaat OVG er dit jaar met de eerste plaats op deze aanjager vandoor, ondanks of misschien wel dankzij de problematische kantorenmarkt. Synchronoon scoort al jaren consistent in de top, Ballast Nedam Ontwikkelingsmaatschappij rukt stapje voor stapje op. Bouwfonds Ontwikkeling lijkt op zo'n manier met de vastgoed-fraude omgegaan te zijn dat het bedrijf nauwelijks of geen reputatieschade lijdt – een hele prestatie.

Verschuivingen bij ontwikkelaars

Opvallend is de sprong van plaats 16 naar 6 van Amvest. Op alle aanjagers wist Amvest zich te verbeteren. Bij communicatie-expressiviteit is Amvest zelfs de grootste stijger. Collega ontwikkelende belegger

Vesteda daarentegen zakt in de loop van de jaren steeds wat verder weg, zowel in communicatie-expressiviteit als in het totaalklassement. Bouwinvest zakt ook in het totaalklassement, maar langzamer. Proper-Stok rukt daarin al vijf achtereenvolgende jaren gestaag op.

De gemeten gedragsintenties tonen aan dat NS Poort en Synchron de meest trouwe klanten hebben, maar Blauwhoed en Amvest stijgen op dit onderdeel het hardst. Bouwfonds laat de grootste daling zien als toekomstige zakenpartner – misschien toch een klein uitvloeisel van de vastgoedfraude? Ook ING RED daalt op ‘in de toekomst zaken doen met’, niet onbegrijpelijk gezien de onduidelijke toekomst van deze ontwikkelaar.

OVG, Synchron, Kristal en NS Poort hebben de laagste naambekendheid; tweederde van de markt kent hen niet. Bij wie je niet kent, kun je geen reputatie hebben, en geen zaken mee doen. De eerste twee danken hun hoge totaalscores dus aan een relatief kleine schare fans. Kristal, dat per 1 november opgeheven is, is er nooit in geslaagd een dergelijke schare fans te verkrijgen, zo blijkt uit de jaarlijkse Reputatie Monitors. NS Poort ook niet, maar boekt op onderdelen wel vooruitgang. ASR Vastgoed Ontwikkeling worstelt ook nog met een beperkte naambekendheid; logisch, want die naam is pas vrij recent ingevoerd.

Heijmans Vastgoed, Blauwhoed, AM en TCN zijn de afgelopen een, twee jaar vanwege personeelsreducties en financiële perikelen veel in het nieuws gekomen. Dat beïnvloedt hun scores op ‘financiële prestatie’. Het fusieproces met BAM Vastgoed en de directiewisseling laten bij AM haast onvermijdelijke sporen na in de totaalscore. AM zakt ook op ‘servicegerichtheid’, mogelijk omdat bij fusies de blik meestal enige tijd vooral intern gericht is. Op het gebied van communicatie houdt AM echter hoge scores, vooral op ‘consistent’, ‘onderscheidend’ en ‘oprecht’. Heijmans Vastgoed scoort beter dan het moederconcern bij de bouwbedrijven, ook op de diverse gedragsintenties.

Corporaties

Portaal is bij de corporaties wederom de winnaar. De positie is zelfs steviger geworden dan vorig jaar. Toen scoorde Portaal op twee van de zeven aanjagers als hoogste, nu op vijf van de zeven. WonenBreburch en Vestia, de nummers 2 en 3 van vorig jaar, zijn enkele plaatsen gezakt naar respectievelijk 4 en 6. WonenBreburch is met name gedaald op ‘innovatieve opstelling’, ‘transparantie’ en ‘maatschappelijk verantwoord’, Vestia op ‘financiële prestatie’ en ‘transparantie’. Daarnaast spelen ook de hogere totaalscores van de nieuwe nummers 2 en 3 mee. Zo is Ymere maar liefst 1,2 punten gestegen, vooral veroorzaakt door stijgingen op ‘financiële prestatie’ en ‘maatschappelijk verantwoord’. Ymere staat op alle zeven aanjagers in de top 3, hetgeen de stabiliteit van de reputatie onderstreept. Op ‘onderscheidende’ communicatie scoort Ymere als nummer 1. De nieuwe nummer 3 in het totale klassement, de Alliantie, is al sinds 2008 aan het stijgen. Dat doen Staedion, Mitros en Woonstad Rotterdam ook.

De reputatie van Rochdale daarentegen is nog verder afgebrokkeld. Het schandaal rond voormalig bestuurder Hubert Möllenkamp blijft deze corporatie parten spelen. Het in het voorjaar 2010 aangetreden nieuwe bestuur zal aan de reputatieverbetering nog een hele kluit hebben. De invloed van de ss Rotterdam op de reputatie van Woonbron is ook nog niet uitgewerkt. Woonbron blijft zakken, ondanks een stijging naar de eerste plaats op ‘innovatief’. De Key, geplaagd door financiële perikelen en vertrokken bestuurders, zakt eveneens. Niet onverwacht: de naambekendheid van Rochdale, Woonbron en De Key blijft wel stijgen.

Waarom Stadgenoot een dalende beweging in de totaalscore laat zien, is minder duidelijk. Als dit een gevolg is van naweeën van de fusie is, is het minder lastig om die trend om te buigen dan voor Rochdale, Woonbron en De Key. Eigen Haard schommelt wat rond de plaats die het de laatste paar jaar innam, Woonzorg Nederland en ComWonen >>

TABEL 1. TOTAALSCORES ONTWIKKELAARS

Positie						Totaalscore 2010
	'10	'09	'08	'07	'06	
1	1	1	1	4	Volker Wessels Vastgoed	72,8
2	2	2	4	4	Synchron	72,5
3	4	5	11	9	Ballast Nedam Ontwikkelingsmij	72,5
4	3	3	10	–	OVG	71,7
5	5	8	9	7	Bouwfonds Ontwikkeling	70,6
6	16	16	18	17	Amvest	69,3
7	10	10	14	16	Proper-Stok	68,8
8	9	14	15	12	ING RE Development	68,7
9	13	11	12	14	Heijmans Vastgoed	68,7
10	7	4	3	1	TCN	68,6
11	11	6	2	13	ASR Vastgoed Ontwikkeling	68,5
12	6	9	7	6	AM	68,5
13	8	7	6	3	Vesteda	68,4
14	17	15	17	11	Blauwhoed	67,7
15	14	13	5	2	Bouwinvest	67,4
16	15	17	16	15	Kristal	66,9
17	18	19	18	17	NS Poort	65,0

Een – teken betekent dat het bedrijf in dat jaar niet in het onderzoek voorkwam. Synchron is in het verleden als Johan Matser gemeten.

TABEL 2. TOTAALSCORES CORPORATIES

Positie						Totaalscore 2010
	'10	'09	'08	'07	'06	
1	1	5	3	7	Portaal	72,1
2	4	1	1	2	Ymere	71,6
3	5	8	5	11	de Alliantie	70,6
4	2	3	–	–	WonenBregburg	69,8
5	9	12	11	16	Staedion	69,2
6	3	6	6	6	Vestia	69,2
7	12	14	15	14	Mitros	68,9
8	11	7	16	15	Eigen Haard	68,9
9	6	4	12	4	Stadgenoot	68,6
10	13	15	9	13	Woonstad Rotterdam	68,4
11	10	13	10	10	Woonzorg Nederland	68,3
12	7	2	2	1	Woonbron	68,3
13	8	10	13	9	De Key	67,4
14	14	16	7	8	ComWonen	67,0
15	15	9	4	5	Rochdale	62,5

Een – teken betekent dat de corporatie in dat jaar niet in het onderzoek voorkwam.

TABEL 3. TOTAALSCORES BOUWBEDRIJVEN

Positie				Totaalscore 2010
	'10	'09	'08	
1	1	3	Van Wijnen	72,4
2	3	4	Dura Vermeer	71,4
3	2	2	Strukton	71,2
4	8	11	Era Contour	70,9
5	6	8	Hurks	70,7
6	4	1	BAM	70,6
7	9	5	Ballast Nedam	70,4
8	5	14	Mourik	69,8
9	10	7	VolkerWessels	69,5
10	11	10	Vorm Bouw	69,4
11	7	6	Heijmans	69,2
12	13	12	ASVB	68,5
13	12	13	Janssen de Jong	68,5
14	15	15	Verwelius	67,4
15	14	9	TBI	67,2

ook. Deze laatste corporatie heeft al geruime tijd last van onverwachte commotie in een van haar wijken. In de ogen van de bewoners kan ComWonen het nauwelijks meer goed doen. Dat veroorzaakt negatieve publiciteit en dat beïnvloedt de reputatie weer.

Net als vorig jaar scoort Woonzorg Nederland als beste op de gedragsintentie 'in de toekomst zaken doen met'. Eigen Haard en Woonstad Rotterdam boeken op dit onderdeel de grootste vooruitgang. Portaal en Staedion worden het vaakst aanbevolen om zaken mee te doen. Eigen Haard en Woonbron – een eerste houvast voor reputatieherstel van deze laatste – zijn hier de grootste stijgers.

Bouwbedrijven

Deze groep draait nu voor het derde jaar mee in het onderzoek. Daar-

door beginnen zich voorzichtig wat trendbewegingen af te tekenen. Binnen de top 3 veranderen alleen Dura Vermeer en Strukton van plaats. Van Wijnen is net als vorig jaar nummer 1. En ook opnieuw nummer 1 op vier van de zeven aanjagers. Dura Vermeer en Hurks rukken gestaag naar boven op in het totaalklassement, Era Contour ook.

Dat Heijmans wegzakt is niet zo verwonderlijk: financiële problemen ebben in de perceptie van de respondenten lang na. Opmerkelijk is wel het wegzakken van marktleider BAM, ondanks eerste posities op de aanjagers 'innovatief' en 'goed werkgeverschap', en op de gedragsintentie 'in de toekomst zaken doen met'. Ook de trendbeweging van TBI is naar beneden. TBI en Heijmans hebben lagere totaalscores dan vorig jaar, alle andere bouwbedrijven juist hogere. >>

TABEL 4. TOTAALSCORES ADVIESBUREAUS

Positie						Totaalscore 2010
	'10	'09	'08	'07	'06	
1	2	1	4	1	Arcadis	71,6
2	3	6	5	5	Grontmij	71,2
3	4	2	1	3	PwC, adv.gr.woco's, bouw en vastgoed	70,7
4	1	3	2	2	Buck Consultants Int.	69,8
5	7	5	7	8	DHV	69,7
6	10	8	10	10	Deloitte Real Estate Advisory	69,6
7	6	7	6	4	Twynstra Gudde	69,5
8	5	4	3	6	Brink Groep	69,3
9	11	9	9	7	Boer & Croon Ruimtelijke Investerings	69,2
10	9	10	8	9	Ecorys	69,1
11	8	11	11	11	AT Osborne	68,9

VolkerWessels, ASVB, Janssen de Jong, Verwelius en Vorm Bouw blijven rond hun posities van de afgelopen jaren schommelen, waarbij opvalt dat Vorm Bouw steeds een aantal veel grotere bouwers voorblijft. De naambekendheid van Vorm Bouw stijgt net als vorig jaar verder door.

Mourik en Ballast Nedam jojoën een beetje op en neer sinds de start van de Reputatie Monitor voor bouwbedrijven. Verwelius laat op de gedragsintentie 'in de toekomst zaken doen met' de grootste stijging zien van alle bouwbedrijven, maar eindigt desondanks toch nog laag. BAM en Ballast Nedam worden het vaakst aanbevolen als werkgever.

Adviesbureaus

Arcadis heeft zich hersteld van zijn kleine daling van vorig jaar en staat nu weer op de eerste plaats, net als in 2008 en 2006. Op een na is Arcadis op alle aanjagers gestegen. Buck is van de eerste naar de vierde plaats gezakt, enerzijds door een gedaalde totaalscore van Buck zelf, anderzijds door een stijging in de totaalscores van Arcadis en Grontmij. Voor het eerst sinds de start van de Reputatie Monitor valt Buck buiten de top 3. Grontmij stijgt al sinds 2008 in de ranglijst. De reputatie is op zes van de zeven aanjagers verbeterd. Arcadis en Grontmij voeren ook het klassement aan op de gedragsintenties 'in de toekomst zaken doen met' en 'aanbevelen als zakenpartner'. Dat zijn voorboden voor ook weer in 2011 hoge totaalscores.

Lichte stijgingen zijn bereikt door PwC Adviesgroep woningcorporaties, bouw en vastgoed, Boer & Croon Ruimtelijke Investerings en DHV. Deloitte Real Estate Advisory maakt een grotere sprong naar boven door een stijging op veel aanjagers, maar de naambekendheid blijft beneden het gemiddelde van de adviesbureaus. Daar is dus nog betrekkelijk makkelijk winst te behalen.

Ondanks een kleine daling naar plaats 10 scoort Ecorys het hoogste van alle adviesbureaus op de aanjager 'maatschappelijk verantwoord'. Boer & Croon Ruimtelijke Investerings, Twynstra Gudde en AT Osborne blijven schommelen rond de plaatsen die ze de afgelopen jaren steeds in de totaalscore hebben ingenomen. Belangrijk voor dit laatste adviesbureau, dat veel overheden als klant heeft, is dat overheidsrespondenten het bureau aanmerkelijk betere scores geven dan respondenten uit andere sectoren. Brink Groep zakt wat in de totaalscore, maar blijft wel hoge plaatsen innemen op de vier onderdelen van communicatie-expressiviteit. ◀◀

ONDERZOEKSVERANTWOORDING 7^{DE} BUILDING BUSINESS REPUTATIE MONITOR

USP Marketing Consultancy in Rotterdam heeft bij 3.650 beleidsbepalers, -medewerkers en commercieel verantwoordelijken bij aannemers, ontwikkelaars, gemeenten, corporaties, architecten en grote fabrikanten via de telefoon en internet het oordeel over de onderzochte partijen verkregen. Gemiddeld zijn per partij 115 ingevulde vragenlijsten beschikbaar gekomen, minimaal 101. Het veldwerk vond plaats tussen eind augustus en half september 2010. Prof. dr. Cees van Riel, verbonden aan het Corporate Communication Center van de Erasmus Universiteit, trad weer op als adviseur. Reputaties zijn op zeven reputatieaanjagers gebaseerd ('servicegericht', 'bedrijfsmatige werkwijze', 'innovatief', 'goed werkgeverschap', 'maatschappelijk verantwoord', 'transparant' en 'financiële prestatie'), waarachter 25 attributen zitten. In het onderzoek is ook communicatie-expressiviteit ('open', 'consistent', 'onderscheidend' en 'oprecht') gemeten – hoe je het zegt heeft grote invloed op de reputatie – en drie gedragsintenties ('in de toekomst zaken doen met', 'aanbevelen als zakenpartner' en 'aanbevelen als werkgever'). Daardoor wordt ook de invloed van de reputatieattributen op de diverse gedragsintenties duidelijk: welke reputatieattributen jagen de reputatie aan, welke breken hem juist af. Trendanalyses over een reeks van jaren geven nuttige sturingsinformatie over hoe een bedrijf zich kan verbeteren.

Het gewicht van elk van de reputatieaanjagers wisselt per onderzochte groep. Het onderzoek genereert zelf de gewichten. Aan de hand daarvan zijn de totaalscores bepaald, waarbij tevens de op vijfpuntschalen verkregen antwoorden naar een makkelijker leesbare honderdpuntschaal zijn omgezet.

Reputatiemanagement jaagt het beoogde gedrag van medewerkers aan, de Reputatie Monitor geeft inzicht op welke onderdelen concrete acties tot resultaat kunnen leiden. Zou u ons bedrijf bij een vriend aanbevelen? – dat is waar het om draait.

Voor uitslagen uit voorgaande jaren:

www.buildingbusiness.com/reputatiemonitor.