

Verrassende winnaars 6e Building Volker Wessels Vastgoed, Portaal,

Volker Wessels Vastgoed heeft voor het derde jaar op een rij de sterkste reputatie van de ontwikkelaars. Portaal is opgerukt naar de koppositie bij de corporaties, Van Wijnen bij de bouwbedrijven en Buck bij de adviesbureaus.

door **Wim Laverman**

De meeste reputaties zijn in 2009 in totaalscores wat teruggelopen. “Dat is normaal in tijden van recessie. We zien dit ook bij andere bedrijfstakken waar reputatieonderzoek gedaan wordt,” zegt Cees van Riel, hoogleraar corporate communication aan de Erasmus Universiteit. Hij wijst ook op de vele negatieve publiciteit door fraudegevallen in de vastgoedsector. “Dat kan niet anders dan invloed op alle reputaties hebben.”

Reputaties zitten volgens Van Riel in bepaalde bandbreedtes. “Uit internationaal onderzoek blijkt dat er categorieën zijn. Een totaalscore van 80+ is wereldtop. Toyota bijvoorbeeld voldeed daar vorig jaar aan. 70+ is behoorlijk goed, 60+ is redelijk, 50- is echt slecht. Niemand in de Building Business Reputatie Monitor zit in de wereldtop, maar ook niemand in de 50-.”

Hoewel je zou verwachten dat het belang van de reputatieaanjager ‘financiële prestatie’ bij alle onderzochte groepen in deze Monitor in de huidige recessietijd zou toenemen, is dat niet het geval. Wel is bij bouwbedrijven de reputatieaanjager ‘bedrijfsmatige werkwijze’ een stuk belangrijker geworden.

Top 3 ontwikkelaars

Volker Wessels Vastgoed heeft opnieuw de sterkste reputatie onder de ontwikkelaars. Het bedrijf heeft zich met name verbeterd op de reputatieaanjagers ‘bedrijfsmatige werkwijze’ en ‘maatschappelijk verantwoord’, en daardoor zijn afstand tot nummer twee iets vergroot. Misschien heeft de communicatie rond het handzame *Climate Ready*-programma daaraan bijgedragen, een energiezuinig concept voor nieuwbouwwoningen. Volker Wessels Vastgoed scoort al sinds de start van de Reputatie Monitor consistent in de top.

Dat Synchroon en OVG zich net als vorig jaar op plaats twee en drie handhaven, is verrassend. Synchroon is er kennelijk in geslaagd snel en naadloos de reputatie van Johan Matser over te nemen. Het bedrijf scoort op ‘servicegericht’ en ‘maatschappelijk verantwoord’ als nummer één, net als Johan Matser in 2008. Ook in het totale communicatieklassement staat Synchroon nummer één.

De ineenstorting van de kantorenmarkt beïnvloedt de reputatie van OVG niet. OVG scoort als één na hoogste op ‘innovatief’, de belangrijkste reputatieaanjager bij ontwikkelaars, en zit daarmee TCN dicht op de hielen, die op dit onderdeel langzaam daalt. Net als vorig jaar worden de investeringen van OVG in duurzaamheid nog steeds niet door de respondenten herkend. OVG blijft op ‘maatschappelijk verantwoord’ in de middenmoot scoren.

Verschuivingen in de ranglijst

TCN was in de eerste drie edities van de Reputatie Monitor nog een fiere winnaar van het totaalklassement, maar is sedertdien aan het wegzakken. TCN daalt vooral flink op ‘financiële prestatie’. Net als partijen als Heijmans Vastgoed en AM kwam TCN regelmatig in het nieuws door personeelsreducties. Ook Heijmans Vastgoed en AM dalen op deze reputatieaanjager. Bij AM wordt dit gecompenseerd door hogere scores elders, waardoor het bedrijf toch een paar plaatsen in het totaalklassement stijgt. Ook Bouwfonds stijgt. Die stijgingen werden vorig jaar al voorspeld vanwege hun hoge scores op de gedragsintentie ‘ga ik in de toekomst zelf zaken mee doen’. Ook dit jaar scoren beide

Business Reputatie Monitor: Van Wijnen en Buck

bedrijven op die gedragsintentie in de top. Dat is vaak een voorbode tot verdere stijging in het totaalklassement.

De stijging van Bouwfonds is opmerkelijk. Bouwfonds heeft de laatste zes jaar drie keer zijn naam enigszins veranderd en werd bovendien slachtoffer van een grote vastgoedfraude. De naambekendheid steeg, misschien als gevolg van die negatieve publiciteit. Een grote naambekendheid is overigens een voordeel, want bij wie je niet kent kun je geen reputatie hebben. Bouwfonds kondigde een zeer strenge integriteitscode af. Dat deed Ballast Nedam ook voor het concern. Wellicht profiteerde Ballast Nedam Ontwikkelingsmaatschappij daarvan. Die ontwikkelaar rukte keurig een plaats op in het totaalklassement en staat nu vierde. Wat opvalt is dat deze dochter een hogere totaalscore behaalt dan het moederconcern bij de bouwbedrijven. Dat doet Volker Wessels Vastgoed trouwens ook. Gewoonlijk scoren dochters juist lager dan hun moeders.

ASR Vastgoed Ontwikkeling, voorheen Fortis Vastgoed Ontwikkeling, heeft duidelijk geleden onder de naamsverandering en de perikelen rond het Fortis-concern. ASR Vastgoed Ontwikkeling daalt vooral op 'transparant'. Ook de naambekendheid duikelde fors. Niet onlogisch, het merk ASR was een paar jaar geleden juist ten grave gedragen.

Vesteda, Amvest, BPF Bouwinvest, Proper-Stok en BAM Vastgoed (dat per januari 2010 opgaat in het hoger in het reputatieklassement scorende AM) handhaven zich min of meer op dezelfde plek, Blauwhoed daalt wat. Opvallend is dat Kristal, ondanks een kleine stijging,

moeite heeft om naar hogere regionen in het klassement op te klimmen, waar deze ontwikkelaar qua omzet thuishoort. Misschien speelt de nog steeds lage naambekendheid Kristal op reputatiegebied parten. NS Poort boekt absolute progressie op 'goed werkgeverschap' en relatieve progressie op 'financiële prestatie'. Vorig jaar verbeterde NS Poort zich ook al licht. De stijging van ING RE Development met een paar plaatsen zou de komende jaren kunnen doorzetten, want ING RED scoort als nummer één op de gedragsintentie 'aanbevelen als zakenpartner'.

Corporaties

Veel verrassingen zijn er bij de corporaties. Portaal is naar de eerste plaats opgerukt. Een paar jaar geleden werd deze corporatie nog ernstig bekritiseerd vanwege het verwaarlozen van zijn lokale verankeringen. Latere bestuurders pakten dit probleem grondig aan met als resultaat nu een uitstekende score in de Reputatie Monitor. Toch is dit verrassend, want sinds begin dit jaar is het bestuurspluche weer onbezet. Ook op de communicatieafdeling is nogal wat wisseling van de wacht geweest. Portaal scoort op twee van de zeven reputatieaanjagers als hoogste: op 'servicegericht' en 'financiële prestatie'. Die eerste reputatieaanjager heeft het grootste gewicht van alle reputatieaanjagers bij corporaties.

Verrassend is ook het oprukken van WonenBrebreg: vorig jaar als nieuwkomer in het onderzoek meteen op plaats drie, nu plaats twee. Deze corporatie scoort op drie reputatieaanjagers als nummer één, >>

TABEL 1: TOTAALSCORE ONTWIKKELAARS

Positie							Totaalscore 2009
	'09	'08	'07	'06	'05	'04	
1	1	1	4	4	3	Volker Wessels Vastgoed	72,8
2	2	4	4	4	3	Synchroon	71,8
3	3	10	-	-	-	OVG	71,4
4	5	11	9	15	8	Ballast Nedam Ontw.mij	71,2
5	8	9	7	9	5	Bouwfonds Ontwikkeling	70,3
6	9	7	6	10	10	AM	70,1
7	4	3	1	1	1	TCN	69,7
8	7	6	3	3	6	Vesteda	69,5
9	14	15	12	7	2	ING RE Development	69,4
10	10	14	16	16	15	Proper-Stok	69,3
11	6	2	13	-	-	ASR Vastgoed Ontwikkeling	69,0
12	12	13	8	11	7	BAM Vastgoed	68,8
13	11	12	14	8	9	Heijmans Vastgoed	68,5
14	13	5	2	2	12	BPF Bouwinvest	67,9
15	17	16	15	13	-	Kristal	67,8
16	16	18	17	14	11	Amvest	67,1
17	15	17	11	6	-	Blauwhoed	66,7
18	18	19	18	17	14	NS Poort	65,4

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

TABEL 2: TOTAALSCORE CORPORATIES

Positie							Totaalscore 2009
	'09	'08	'07	'06	'05	'04	
1	4	12	4	4	-	Portaal	71,2
2	3	-	-	-	-	WonenBrebreg	70,6
3	6	6	6	14	3	Vestia	70,4
4	1	1	2	2	5	Ymere	70,4
5	8	5	11	12	2	de Alliantie	70,2
6	4	12	4	4	-	Stadgenoot	69,1
7	2	2	1	1	1	Woonbron	68,9
8	10	13	9	8	-	De Key	68,9
9	12	11	16	-	-	Staedion	68,5
10	13	10	10	6	9	Woonzorg Nederland	68,2
11	7	16	15	13	16	Eigen Haard	67,6
12	14	15	14	15	-	Mitros	67,3
13	15	9	13	10	8	Woonstad Rotterdam	67,1
14	16	7	8	11	10	Com.Wonen	66,8
15	9	4	5	5	4	Rochdale	65,0

Een – teken betekent dat het bedrijf in dat jaar niet in het onderzoek voorkwam. Stadgenoot: de bovenvermelde scores uit het verleden zijn van AWV. Het Oosten scoorde in 2008 een 11de positie, in 2007 een 8ste positie

waaronder 'maatschappelijk verantwoord' en dat is de een na belangrijkste reputatieaanjager bij corporaties. Maar de naambekendheid is de laagste van alle onderzochte corporaties. Daar is dus nog werk aan de winkel.

'Maatschappelijk verantwoord' heeft dit jaar een compleet nieuwe top 3 gekregen: WonenBrebreg, Vestia en de Alliantie. De eerste drie van vorig jaar – Stadgenoot, Woonbron en Ymere – zijn naar beneden gezakt.

Dat Woonbron door de SS Rotterdam een reputatieklap heeft opgelopen, en dus een eind daalt in het totaalklassement, is geen verrassing. Wel dat ook Ymere, winnaar in 2007 en 2008, uit de top 3 valt in het totaalklassement, zij het heel nipt. Woonbron daalt op de reputatieaanjagers 'bedrijfsmatige werkwijze', 'maatschappelijk verantwoord', 'goed werkgeverschap' en 'transparant', maar blijft hoog scoren op 'innovatief'. Ymere levert over de hele linie ook iets in met name door een lagere beoordeling door respondenten bij ontwikkelende partijen, overheden en collega-corporaties, maar blijft hoog scoren op de gedragsintentie 'anderen aanbevelen als zakenpartner'. Ook op communicatie-expressiviteit blijft Ymere het goed doen. Er is dus een redelijke kans dat de lichte terugval van Ymere slechts tijdelijk is.

Vestia en de Alliantie stijgen beide twee plaatsen. Bij Vestia komt dit door een grote stijging op de reputatieaanjagers 'innovatief' en 'maatschappelijk verantwoord', bij de Alliantie op 'maatschappelijk verantwoord' en 'transparant'.

Stadgenoot blijft na de fusie tussen AWV en Het Oosten iets achter bij de hoge scores van AWV in het verleden, maar maakt een forse sprong naar boven ten opzichte van de scores van Het Oosten. Dat Rochdale erg te lijden heeft van de negatieve publiciteitsgolf over het fraudegeval – op zes van de zeven reputatieaanjagers onderaan –, was te verwachten. De naambekendheid is echter gestegen, net als bij Woonbron; ook dat was te verwachten. Duidelijk is dat de respondenten in het onderzoek de scheepsperikelen van Woonbron als anders, en als veel minder ingrijpend, percipiëren dan het fraudegeval bij Rochdale. Het ziet er ook naar uit dat reparatie voor Rochdale veel moeilijker is dan voor Woonbron. Rochdale is namelijk op drie gedragsintenties beduidend meer gedaald dan Woonbron.

Woonzorg, De Key, Staedion en Mitros zetten hun opmars in het totaalklassement voort. De eerste drie scoren ook prima op de gedragsintentie 'in de toekomst zelf zaken doen met'. Mitros levert echter daarop fors in. Dat betekent dat het eind van Mitros' opmars in het totaalklassement in zicht zou kunnen zijn. Com.Wonen scoort juist

HET ONDERZOEK

USP Marketing Consultancy in Rotterdam heeft van 3.700 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. Voor de beoordeling van elke partij zijn minimaal 80 en gemiddeld 111 ingevulde vragenlijsten beschikbaar gekomen. Het veldwerk vond plaats tussen eind augustus en half september 2009. Prof. dr. Cees van Riel, verbonden aan het Corporate Communication Center van de Erasmus Universiteit, trad 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 zelf 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 – *the licence to operate* – jaagt het beoogde gedrag van medewerkers aan, de Reputatie Monitor geeft inzicht op welke onderdelen concrete acties tot resultaat kunnen leiden. Een sterke reputatie heeft een positief effect op het gedrag van klanten en medewerkers en verlaagt de kosten om hen aan te trekken.

hoog op deze gedragsintentie – gedeelde eerste plaats. Com.Wonen zou dus de weg naar boven in het totaalklassement gevonden kunnen hebben. Woonstad Rotterdam ook, maar die scoort minder overtuigend op deze gedragsintentie. Eigen Haard is een paar plaatsen gezakt, maar staat toch nog steeds een stuk hoger dan in de eerste vier edities van deze Monitor.

Bouwbedrijven

Van Wijnen springt dit jaar van plaats drie naar plaats één bij de bouwbedrijven. Het bedrijf scoort op vier van de zeven reputatieaanjagers als beste, waaronder 'bedrijfsmatige werkwijze'. Het gewicht van deze reputatieaanjager is voor bouwbedrijven fors toegenomen. Misschien heeft de goede totaalscore iets te maken met sympathie in moeilijke economische tijden voor het familie karakter van Van Wijnen. Dat zou ook de stijging naar plaats drie van Dura Vermeer kunnen verklaren, en de opmars van Mourik en Hurks. Die stijging zou dan ten koste van BAM, Heijmans, Ballast Nedam, VolkerWessels en TBI kunnen zijn gegaan. Maar dat verklaart weer niet waarom bouwbedrijven met een soms nog sterker familie karakter als Vorm Bouw, Verwelius en ASVB min of meer gelijk zijn gebleven. Alle vier hebben wel een aanzienlijke sprong in naam bekendheid gemaakt. Vorm Bouw bijvoorbeeld verdubbelde zijn naam bekendheid ruim. Janssen de Jong heeft natuurlijk te lijden gehad van het Limburgse omkopschandaal en scoort dan ook op drie van de zeven reputatieaanjagers op de laatste plaats. Verwelius en TBI scoren beide op twee reputatieaanjagers op

de laatste plaats.

In de totaalscore is de grootste daling voor BAM. Maar dit concern blijft wel nummer één in de gedragsintentie 'in de toekomst zelf zaken doen met'. De dip kan dus tijdelijk zijn. Strukton handhaaft zich keurig op de tweede plaats, maar scoort wel behoorlijk laag op die gedragsintentie. Dat is dus oppassen geblazen.

De naamwijziging van Era Contour is positief uitpakend. Era Contour stijgt een aantal plaatsen. Het bedrijf haalt een flink hogere totaalscore dan vorig jaar, Mourik ook, Vorm Bouw iets. Negen van de vijftien onderzochte bouwbedrijven dalen juist in hun totaalscores, vooral de grote concerns. Opmerkelijk is ook dat de kleinere bedrijven zich uitstekend met hun reputatie nestelen tussen de grote concerns. Dura Vermeer scoort het hoogst op de totale communicatie-expressiviteit, Ballast Nedam het laagst. Ballast Nedam haalt wel weer de hoogste score op de gedragsintentie 'aanbevelen als werkgever'.

Adviesbureaus

Buck heeft dit jaar weer de sterkste reputatie van de adviesbureaus. Misschien heeft dat ook hier te maken met sympathie in recessietijd voor kleine spelers. In totaalscore is Buck gelijk gebleven, maar door een kleine daling van Arcadis staat Buck nu op de eerste plaats. Buck is op twee voor adviesbureaus belangrijke reputatieaanjagers gestegen – op 'servicegericht' en op 'innovatief' – en op twee andere gedaald. Arcadis daalt op drie reputatieaanjagers. Op 'innovatief' moet Buck echter Arcadis voor laten gaan als nummer één. Sinds de start van de Reputatie Monitor staan beide adviesbureaus al in de top 3 van het totaalklassement. Grontmij komt nu voor het eerst de top 3 binnen door hoogste scores op drie reputatieaanjagers: 'servicegericht', 'bedrijfsmatige werkwijze' en 'transparant'.

AT Osborne is ook met een opmars bezig. De totaalscore is sinds 2007 fors gestegen. Dit adviesbureau scoort met name uitstekend bij overheidsgestegen. Het maakt ook een forse sprong op de gedragsintentie 'in de toekomst zelf zaken doen met'. Grontmij en Arcadis staan echter het hoogst op deze gedragsintentie. Ook op de gedragsintentie 'aanbevelen als werkgever'; PwC is de hardste stijger op dit onderdeel. Brink Groep zakt iets in de totaalscore, maar blijft nummer één in communicatie-expressiviteit. Acht van de elf onderzochte adviesbureaus zijn op dit onderdeel juist gedaald; Arcadis en Boer & Croon Ruimtelijke Investerings zijn de grootste dalers.

PwC Adviesgroep woningcorporaties, bouw en vastgoed is opnieuw licht gedaald in het totaalklassement, Deloitte Real Estate Advisory is ook wat gezakt, net als Boer & Croon Ruimtelijke Investerings en DHV. Boer & Croon RI staat op drie van de zeven reputatieaanjagers het laagst. Ecorys en Twynstra Gudde zijn iets gestegen in het totaalklassement. ◀◀

TABEL 3: TOTAALSCORE BOUWBEDRIJVEN

Positie		Totaalscore 2009
'09	'08	
1	3	Van Wijnen 72,1
2	2	Strukton 71,2
3	4	Dura Vermeer 70,7
4	1	BAM 70,6
5	14	Mourik 69,8
6	8	Hurks 69,8
7	6	Heijmans 69,6
8	11	ERA Contour 69,6
9	5	Ballast Nedam 69,5
10	7	VolkerWessels 69,1
11	10	Vorm Bouw 69,1
12	13	Janssen de Jong 67,5
13	12	ASVB 67,5
14	9	TBI Holdings 67,3
15	15	Verwelius 66,1

TABEL 4: TOTAALSCORE ADVIESBUREAUS

Positie						Totaalscore 2009
'09	'08	'07	'06	'05	'04	
1	3	2	2	1	-	Buck Consultants Int. 71,1
2	1	4	1	2	4	Arcadis 70,9
3	6	5	5	7	8	Grontmij 70,8
4	2	1	3	9	10	PwC, adv.gr.woco's, bouw en vastgoed 70,8
5	4	3	6	5	9	Brink Groep 69,5
6	7	6	4	4	2	Twynstra Gudde 69,4
7	5	7	8	6	3	DHV 69,3
8	11	11	11	10	6	AT Osborne 68,8
9	10	8	9	10	7	Ecorys 68,0
10	8	10	10	8	5	Deloitte Real Estate Advisory 68,0
11	9	9	7	3	1	Boer & Croon Ruimtelijke Investerings 67,5

Een – teken betekent dat het bedrijf in dat jaar niet in het onderzoek voorkwam