

Willem Maas (Stadlander):

Zorg bij ketensamenwerking voor een uniforme informatievoorziening

Gebruikmaken van de expertise van je onderhoudspartners is makkelijker gezegd dan gedaan. Hoe richt je ketensamenwerking op een goede manier in, zodat onderhoudsprocessen soepel en efficiënt verlopen? CorporatieGids Magazine ging daarover in gesprek met Directeur Vastgoed Willem Maas van Stadlander.

Stadlander beheert ongeveer 15.000 woningen in Bergen op Zoom en koos er in 2015 voor om het niet planmatige- en mutatieonderhoud uit te laten voeren door externe partijen. “Stadlander is voorstander van een vooruitstrevende, ketengerichte aanpak,” licht Willem dat besluit toe. “Wij willen optimaal gebruikmaken van de expertise en kennisdeling tussen ketenpartners onderling, door ons ook wel onderhoudsregisseurs genoemd. Daarbij blijft focus op processturing vanuit Stadlander het uitgangspunt.”

Onderhoudsregisseur

Sinds de keuze om onderhoud uit te besteden heeft de corporatie haar processen anders ingericht. “Het onderhoudsproces begint vanuit de klant of Stadlander. Zij of wij geven input over het soort en type onderhoud. Dit kan zowel preventief als correctief zijn, wat vervolgens wordt verwerkt door onze externe partner. Die is verantwoordelijk voor de registratie en verdere organisatie van het reparatieproces. Daarna zorgt Stadlander nu nog voor de financiële afwikkeling.”

“De onderhoudsregisseur is een verlengstuk van Stadlander en heeft daardoor een prominente plaats in het gehele proces,” vervolgt Willem. “Hij fungeert als één van de belangrijkste pijlers van de ketengerichte aanpak. Dit is gebaseerd op wederzijds vertrouwen. De Stadlander-medewerker vervult in toenemende mate een uitsluitend sturende rol en levert waar nodig inhoudelijk support aan de onderhoudsregisseur. Hierbij is de vergevorderde ICT-integratie op basis van de Ketenstandaard Bouw en Installatie met alle onderhoudsregisseurs van groot belang.”

Wederzijds vertrouwen

Het wederzijds vertrouwen wordt geborgd middels een SLA, legt Willem uit. “Deze hebben we samen met de ketenpartners opgesteld en bevat de KPI's voor alle ketengerichte prestatievelden. Deze gestelde normen zijn gebaseerd op de gezamenlijk onderschreven onderhoudsvisie en daaraan gerelateerde doelstellingen. Hier houden wij grip op door middel van dashboards, klanttevredenheidsmetingen en geautomatiseerde willekeurige steekproeven.”

Datarotonde

Bij de koppeling met haar ketenpartners werkt Stadlander nauw samen met ISRES. “Wij gebruiken hun ESB-oplossing, ofwel de Datarotonde. Dit is de schakel tussen Stadlander en de onderhoudsregisseurs. Wij werken met de Ketenstandaard, maar bij de systemen van de externe partners zitten vaak kleine technische verschillen. Deze worden door de Datarotonde opgelost, waardoor wij vanuit Stadlander uniform kunnen werken en de informatie voor de ketenpartners toch toepasbaar is in hun eigen ERP-systeem.”

Ketenstandaard

Het gebruik van ketenstandaarden stelt de corporatie én partners in staat efficiencyvoordeel te boeken, legt Willem

uit. “Wij maken gebruik van SALES als standaard om informatie te delen. Waar nodig kunnen aannemers gebruikmaken van het portaal van Stadlander. Hierdoor is er één uniforme informatievoorziening, die tegelijkertijd ook beschikbaar is voor de klant. De huurder kan namelijk via de Mijn-omgeving bijvoorbeeld de status van een reparatie volgen.”

“Met Aareon, de leverancier van ons ERP-systeem, hebben wij recent ook afspraken gemaakt omtrent ondersteuning van de geautomatiseerde factuurstroom. Hiermee wordt de foutkans vrijwel tot nul gereduceerd en boeken wij in de hele keten extra efficiencywinst, bijvoorbeeld door een reductie aan administratieve handelingen zowel intern als extern. Binnenkort hopen wij de inrichting af te ronden.”

‘Het is van belang dat er een relatie ontstaat op basis van vertrouwen en gelijkwaardigheid’

Open website

Stadlander heeft daarnaast onderzocht hoe de huurder beter ondersteund kan worden bij een reparatieverzoek. “Dit proces hebben wij al aanzienlijk vereenvoudigd door bijvoorbeeld de mogelijkheid te bieden om een verzoek in te dienen via een ‘open website’,” legt Willem uit. “Daarbij hoeven ze alleen een foto en een korte omschrijving van het probleem op te sturen. Via het onderzoek willen wij kijken of wij dit proces verder kunnen vergemakkelijken.”

Gezamenlijk tot één visie

Bij het ontwikkelen van ketensamenwerking is het van belang dat de corporatie en ketenpartners niet alleen tot een gezamenlijk gedragen onderhoudsvisie komen, maar dat er relatie ontstaat op basis van vertrouwen en gelijkwaardigheid, sluit Willem af. “Dat laatste aspect is wellicht het allerbelangrijkste. Zonder wederzijds vertrouwen een gezamenlijke drijfveer om het project tot een succes te maken, is echte ketensamenwerking niet mogelijk en gedoemd te mislukken. Daarnaast moet er natuurlijk een gemeenschappelijke onderhoudsvisie worden ontwikkeld die fungeert als vertrekpunt voor de precieze inrichting van processen. Benoem daarbij concreet de doelen per prestatieveld – zoals klanttevredenheid, financiën en kwaliteit – op korte, middel en lange termijn. Beschrijf als laatste helder het ontwikkelproces en de prestatievelden en houd daarbij het doel voor ogen: een volledige en integrale ketensamenwerking.” ■