

Agnes van den Elzen (Zayaz):

Standaardisatie voorwaardelijk voor het optimaliseren van processen

Voor een woningcorporatie is het essentieel dat systemen – en ook mensen – goed met elkaar communiceren. Bijvoorbeeld in het onderhoudsproces, waarin je continu communiceert met ketenpartners. Om het optimum daarin te bereiken, maakte woningcorporatie Zayaz vorig jaar een grote digitaliseringsstap. Hoe zag deze stap eruit en wat heeft het de Bosschenaren opgeleverd? *CorporatieGids Magazine* sprak erover met Agnes van den Elzen, Projectleider Informatisering SSC bij Zayaz.

Nauwe ketensamenwerking is tegenwoordig onmisbaar geworden voor woningcorporaties, begint Agnes het gesprek. “Door die innige samenwerking verkrijg je immers meer grip op processen, heb je meer controle of het werk goed plaatsvindt en kun je meer sturen op bijvoorbeeld huurder-tevredenheid. Maar daarvoor is ook goede communicatie tussen de systemen essentieel. Daarin hebben we sinds afgelopen jaar grote stappen gezet.”

Goed blijven praten

Vorig jaar koos de corporatie uit 's-Hertogenbosch voor KOVRA Managed, gaat Agnes verder: “In de oude situatie werden bonnen door ons gemaild naar de aannemer. Deze klopte de opdracht in hun systeem, wat tijdrovend en dubbel werk was. Daarnaast was het foutgevoelig en werd de opdracht niet altijd meteen verwerkt, waardoor de huurder langer moet wachten.”

Ontzorgen

“Om dit probleem op te lossen, hebben we dus gekozen voor KOVRA Managed van Datarotonde,” legt Agnes uit. “Het grote voordeel van KOVRA Managed is dat bij nieuwe releases van systemen over en weer, de vertaalslag wordt gemaakt door de koppeling. Opdrachten worden ook rechtstreeks in het systeem van de aannemer gezet. Daarnaast kunnen we foto's meesturen over de situatie in de woning. Zo kunnen we de opdracht gericht uitzetten en kan de aannemer meteen het juiste gereedschap meenemen.”

“Datarotonde zorgt er daarnaast voor dat data naar de juiste tabellen gestuurd worden, bijvoorbeeld wanneer een aannemer andere definities gebruikt voor dakkapellen of badkamerramen. Ook worden we qua beheer ontzorgd, omdat dit volledig bij Datarotonde ligt. Zij zorgen ten aller tijde dat de koppeling blijft werken waardoor wij onderaan de streep minder tijd kwijt zijn aan beheer. Die tijd en energie kunnen wij spenderen aan bijvoorbeeld uitzonderingsgevallen en het verder optimaliseren van processen. Ook worden facturen via de

koppeling gestuurd en gekoppeld aan de opdracht, wat de administratieve last behoorlijk vermindert. KOVRA Managed hebben we nu ingezet bij twee hoofdleveranciers, waarbij het doel is – zodra het goed werkt – dit verder uit te breiden naar onze andere partners.”

Standaardisatie

Door de keuze voor KOVRA Managed kiest Zayaz tegelijkertijd voor meer standaardisatie. Een bewuste keuze, aldus Agnes: “Alleen wanneer je kiest voor standaardisatie – en dus zo min mogelijk maatwerk – kun je processen steeds verder optimaliseren en voordelen benutten. Dat geldt zowel voor de techniek als voor de organisatie. Zo willen we binnenkort de stap naar de cloud maken en is er geen ruimte meer voor maatwerk. Maar ook binnen werkprocessen van collega's willen we bijvoorbeeld via process mining kijken wat efficiënter kan. De drive om steeds verder te standaardiseren vinden we overigens niet erg; we willen juist naar één manier van werken toe voor alle woningcorporaties, zodat we door de groeiende efficiency meer tijd en aandacht overhouden voor uitzonderingen.”

Meer data

Door de nauwere ketensamenwerking heeft Zayaz meer data beschikbaar dan voorheen. Op de vraag waar de corporatie precies op stuurt, vertelt Agnes: “We hebben met onze aannemers afspraken gemaakt over bijvoorbeeld hoelang een opdracht mag duren en hoeveel een opdracht mag kosten. Omdat we steeds meer inzicht hebben in elkaars systemen, kunnen we prestaties dus beter controleren. Een voorbeeld is bijvoorbeeld een badkamerrenovatie die al twaalf dagen duurt in plaats van de maximale tien dagen. Is dit het geval, dan kunnen we kijken waarom het langer duurt en waar nodig ingrijpen.”

Sturen op hoofdlijnen

“In de toekomst willen we steeds meer gebruikmaken van

Door steeds meer gebruik te maken van data, willen we inzicht krijgen in de grote trends die spelen in onze processen.



data, bijvoorbeeld via Skarp-dashboards,” gaat Agnes verder. “De data die we verkrijgen vanuit Datarotonde willen we gebruiken om te sturen op KPI's. Deze kunnen binnen Skarp worden neergezet en gepresenteerd. Zo willen we steeds meer op hoofdlijnen kunnen sturen en meer inzicht krijgen in de grote trends die spelen in onze onderhoudsprocessen. Neem bijvoorbeeld het voorbeeld van een badkamerrenovatie; is de vertraging een incident of een van een reeks aan vertragingen? Het antwoord op die vraag is belangrijk, want beide antwoorden vragen om een andere aanpak.”

Zayaz en Alwel

In haar Shared Services Centre werkt Zayaz eveneens samen met collega-corporatie Alwel. “Maar dat betekent niet dat we per se dezelfde I&A-visie delen,” legt Agnes uit. “Momenteel hebben we deze digitaliseringsstap alleen nog bij Zayaz geïmplementeerd. Het voordeel is dat we de ervaring wel

kunnen meenemen naar Alwel. Zij kunnen kijken of het voor hen ook geschikt is, en wanneer ze de stap besluiten te maken leren van onze ervaringen.”

Steeds efficiënter

Kijkend naar de toekomst verwacht Agnes dat Zayaz steeds nauwer zal gaan samenwerken met haar ketenpartners. “Een voorbeeld van iets waar ik kansen in zie, is het nóg korter maken van lijntjes bijvoorbeeld door gebruik te maken van een chatfunctie. Vroeger hadden we via mail contact met elkaar, maar daar gaat al snel een paar uur tot een dag overheen. Een chat is veel directer en helpt sneller te schakelen. Zo kunnen we de opdracht gericht uitzetten en kan de aannemer laten zien wat aangepast is, wat helpt bij een eventuele vervolgoopdracht. Dit alles zorgt voor steeds efficiëntere onderhoudsprocessen en – onderaan de streep – een sneller geholpen en meer tevreden huurder.”