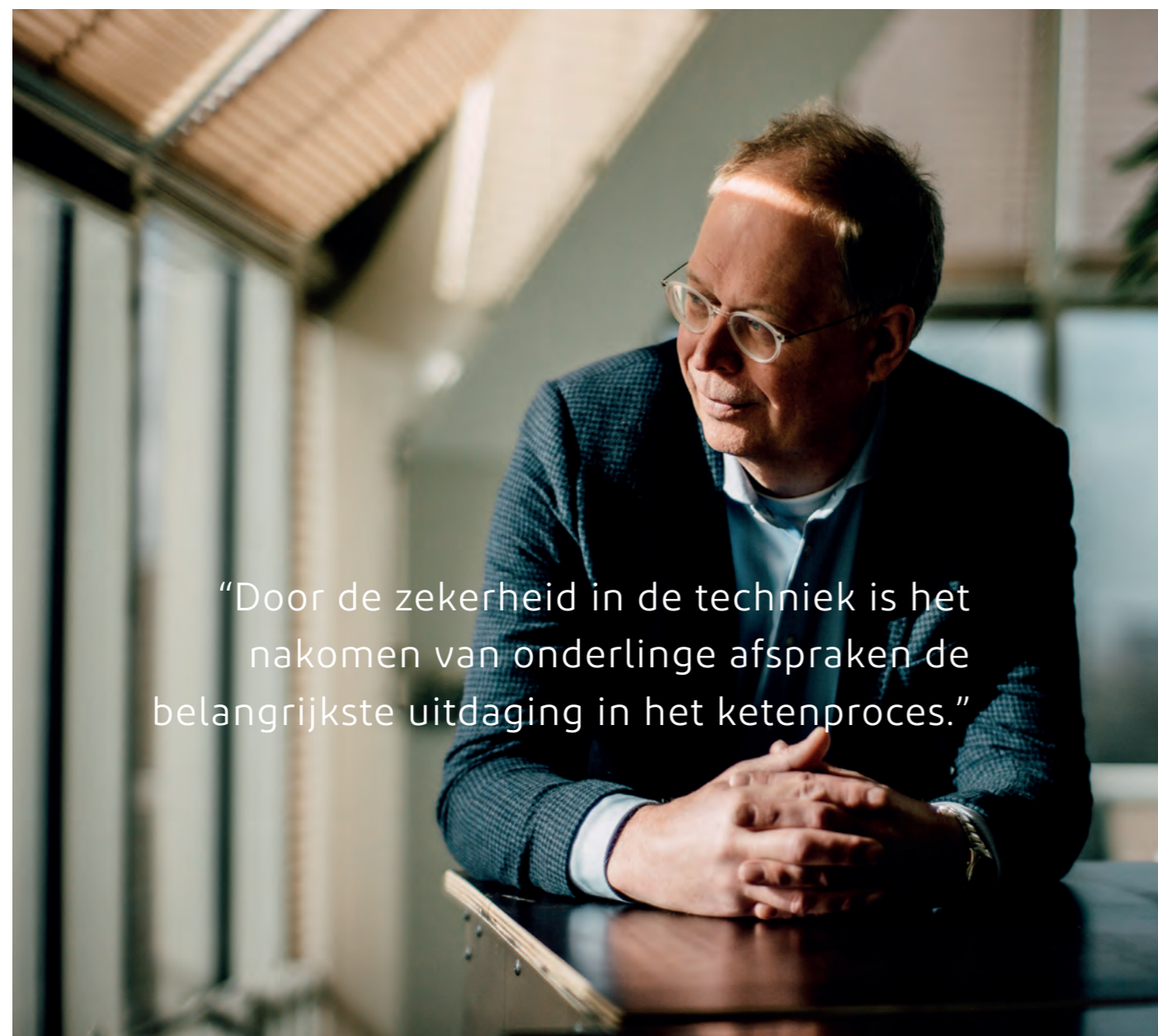


Daan Peters (Mitros):

# Digitalisering aanjager voor efficiënter samenwerken in de keten

Het streven naar betere ketensamenwerking heeft de laatste jaren bij veel woningcorporaties geleid tot verdere digitalisering. Maar dat betekent niet dat daarmee de kous af is. Wat is de volgende stap naar steeds efficiënter samenwerken met je partners? *CorporatieGids Magazine* sprak daarover met Manager I&A en Facility Daan Peters van Mitros.



“Door de zekerheid in de techniek is het nakomen van onderlinge afspraken de belangrijkste uitdaging in het ketenproces.”

Mitros is één van de vijf corporaties in het SWEMP convenant, waarin gewerkt wordt aan het harmoniseren van basisprocessen. Op de vraag of ketensamenwerking daar ook onder valt, zegt Daan: “De vijf corporaties doen wel wat aan ketensamenwerking, maar allemaal op hun eigen manier. Het is dan ook niet de bedoeling om ketensamenwerking centraal te regelen, maar wel om te kijken naar de mogelijkheden voor de automatisering erachter. Wij zijn als Mitros de eerste SWEMP-corporatie die kijkt naar hoe we ICT het KOVRA-proces beter kunnen laten ondersteunen. De andere vier corporaties kunnen leren van onze ervaringen.”

## Hybride samenwerking

In haar onderhoudsproces werkt de Utrechtse corporatie samen met zowel eigen vaklieden als comakers, licht Daan toe. “We hebben bewust een eigen onderhoudsdienst. Zij lossen niet alleen problemen op, maar fungeren ook als onze ogen en oren bij de huurder. Daarnaast helpt het ons zichtbaar te zijn in de wijk, en laten we zo aan huurders zien dat we samen met hen werken aan een mooie buurt.”

## Schakelen

“Wanneer een first-time-fix niet mogelijk is, wordt er geschakeld met een van onze onderhoudspartners. Denk bijvoorbeeld aan een toiletput die meer kapot is dan verwacht, waardoor we hulp nodig hebben van een comaker. Achter die samenwerking gaat echter een hele reeks aan berichten schuil. Ze moeten het bericht krijgen dat er een reparatieverzoek is en deze als afspraak inplannen. De reparatie moet vervolgens gereed gemeld worden en de comaker moet betaald krijgen. Als er in de keten wat fout gaat – bijvoorbeeld een afspraak wordt niet ingepland of een betaling komt niet aan – levert dat voor ons en vooral voor de huurder problemen op.”

## Forse besparing

Om dit risico weg te nemen, is Mitros begin juni live gegaan met Managed KOVRA. “De KOVRA-standaard is al bekend, maar in deze nieuwe vorm wordt in de gaten gehouden of berichten in de keten verstuurd worden, aankomen én of er iets mee gedaan wordt. En dat gaat geheel automatisch. Dit betekent onder andere dat er minder kans op fouten is in het ketenproces en dat wij meer tijd over hebben voor de huurder. En die besparing is best fors; waar een order vroeger ruim een uur kostte, is dat nu minder dan een kwartier. Aangezien we te maken hebben met honderden orders per dag, hebben we hier veel winst kunnen boeken. Daarnaast levert het ook meer tevreden huurders en medewerkers op, omdat de planningsinformatie meer inzicht in de processen geeft en je gericht kunt communiceren.”

## Stok achter de deur

Bij Managed KOVRA werkt Mitros samen met ISRES. “Zij ontzorgen ons bij Managed KOVRA. ISRES levert de software en – wanneer een bericht niet goed aankomt of wordt afgehandeld – gaan ze er achteraan. Op die manier hebben we

de garantie dat de techniek werkt zoals het moet en kunnen wij hierop leunen. Daarbij werkt ISRES nauw samen met onze ERP-leverancier cegeka-dsa om te zorgen dat het berichtenverkeer van en naar ons leveranciersportaal goed verloopt.”

## Omgaan met maatwerk

Binnen Managed KOVRA wordt zoveel mogelijk gebruikgemaakt van standaardkoppelingen. Daan: “Maatwerk maakt samenwerken lastiger en dat is voor ons soms de reden om Mitros-processen anders in te richten zodat het wel binnen de standaard valt. Maar het kan ook andersom. Soms kan een weloverwogen maatwerkoplossing reden zijn om de standaard aan te passen. Zo werken wij binnen Mitros bijvoorbeeld met graaddagen, een berekeningswijze waarmee we zien hoeveel warmte een huurder gebruikt. Deze methode zat nog niet in onze systemen en was maatwerk. Maar toen bleek dat in andere steden deze berekening ook nodig was, is het uiteindelijk in de standaard opgenomen.”



## Afspraken nakomen

Door de zekerheid in de techniek is het nakomen van onderlinge afspraken de belangrijkste uitdaging in het ketenproces voor Mitros, zegt Daan. “Je kunt nu niet langer zeggen dat een bericht in de keten niet is aangekomen. Daarnaast brengt het ook enkele uitdagingen voor medewerkers met zich mee. Er ligt nu bijvoorbeeld meer nadruk op digitaal vaardig zijn zodat het systeem goed gebruikt wordt en zicht hebben op processen zodat je over afdelingsgrenzen heen kunt kijken en efficiënt kunt samenwerken.”

## Beter samenwerken

Steeds beter samenwerken zal ook de komende periode een belangrijk aandachtspunt zijn voor Mitros, sluit Daan af. “Niet alleen in het onderhoudsproces, maar in alle ketenprocessen waarin we met andere partijen samenwerken. Daarbij willen we ICT zoveel mogelijk de processen laten ondersteunen. Zo kan Mitros zo efficiënt mogelijk te werk gaan en huurders zo goed mogelijk bedienen.”