

connect.
engage.
succeed.

**BETERE KETENINTEGRATIE
IN DAGELIJKS
ONDERHOUD? VIJF TIPS!**



centric

connect.engage.succeed.

Versie: 1
Datum: 4 mei 2016
Door: Peter Stolk (bron - leendert Joosse)

Inhoudsopgave

1 Betere ketenintegratie in dagelijks onderhoud

Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.

Copyright 2016, Centric Netherlands B.V.

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder schriftelijke toestemming van Centric Netherlands B.V.

1 **Betere ketenintegratie in dagelijks onderhoud**

Corporaties kunnen behoorlijk besparen op de kosten voor reparatie- en mutatieonderhoud, als de keten meer zou samenwerken. In de praktijk komt deze integratie echter maar moeizaam tot stand. En dat is jammer, want aan goede wil ontbreekt het niet. Hoe komt het dat maar weinig corporaties deze optimalisatie in de keten van dagelijks onderhoud doorgevoerd krijgen?

Bij reparatieonderhoud wordt een deel van de activiteiten door de corporatie uitgevoerd en een ander deel door aannemers en huurders. Het doorsnee proces ziet er ongeveer zo uit: de huurder dient een reparatieverzoek in. De corporatie inventariseert dit en schakelt een aannemer in. De aannemer verhelpt het gebrek en meldt na het akkoord van de huurder aan de corporatie dat het reparatieverzoek technisch gereed is. De aannemer stuurt een factuur die door de corporatie wordt verwerkt en betaald.

Met ketenintegratie zorg je ervoor dat bovengenoemd proces dusdanig wordt uitgevoerd dat alle partijen optimaal met elkaar samenwerken en de klant hetzelfde of nog beter wordt bediend. Bijkomend voordeel zijn kostenbesparingen voor de corporatie en de aannemers.

Voorbeelden van ketenintegratie

- Het informatiesysteem van de aannemer koppelen aan het informatiesysteem van de corporatie zodat informatie realtime wordt uitgewisseld.
- De intake van reparatieverzoeken gebeurt niet meer door de corporatie maar door de aannemer.
- Reparatieverzoeken tot een bepaald drempelbedrag afkopen. Elk reparatieverzoek tot bijvoorbeeld 500 euro wordt afgerekend tegen 125 euro. Boven dit drempelbedrag betaalt de corporatie de werkelijke kosten.
- Het totale reparatieonderhoud afkopen. De corporatie betaalt periodiek een vast bedrag aan de aannemer. De aannemer voert, volgens het afgesproken kwaliteitsbeleid, het reparatieonderhoud uit.

Feit blijft dat ketenintegratie in de praktijk lastig is.

Deze 5 tips helpen bij het succesvol implementeren van ketenintegratie

1. streef naar een standaard procesuitvoering
2. opereer op basis van gelijkwaardigheid en transparantie
3. neem afscheid (ook al doet het even pijn)
4. meten is weten
5. zorg voor een goede procesondersteuning door ICT

1) Streef naar een standaard procesuitvoering

Om goed te kunnen samenwerken, moet je afspraken maken met elkaar. De corporatie stelt samen met de aannemers een procesbeschrijving op van bijvoorbeeld reparatieonderhoud; wie neemt het reparatieverzoek aan? Is dat de corporatie of de aannemer en in welk informatiesysteem wordt het reparatieverzoek vastgelegd? Of heeft de corporatie een huurderportaal waarin de huurder digitaal een reparatieverzoek kan registreren? Hoe en wanneer wordt de kwaliteit van het werk gecheckt? Het beschrijven van het standaardproces is een voorwaarde voor goede ketenintegratie en leidt tot betere voorspelbaarheid van de uitkomst en dus kwaliteit van het proces.

2) Opereer op basis van gelijkwaardigheid en transparantie

Samenwerken vereist ook dat de aannemer en corporatie eerlijk naar elkaar zijn en informatie met elkaar delen. In de klassieke manier van werken is sprake van een opdrachtgever (de corporatie) en een opdrachtnemer (de aannemer), waarbij er een soort ongelijkheid is tussen beide partijen - de aannemer doet wat de corporatie zegt.

Bij ketenintegratie is deze verhouding gelijkwaardiger, al blijkt dat in de praktijk best ingewikkeld te zijn - de aannemer werd immers jarenlang gezien als iemand die geld aan je wilde verdienen. Een goede samenwerking vereist dat je als collega's met elkaar omgaat en informatie met elkaar deelt.

3) Neem afscheid (ook al doet het even pijn)

Corporaties maken voor het dagelijks onderhoud gebruik van een groot aantal, vaak plaatselijke aannemers met wie door de jaren heen een hechte zakelijke relatie is opgebouwd. Medewerkers van de aannemer zijn kind aan huis bij de corporatie.

Maar: ketenintegratie met veel leveranciers is best ingewikkeld. Om met één aannemer af te spreken hoe je wilt werken, de ICT te regelen en vervolgens continu te blijven verbeteren is al een uitdaging. Het aantal aannemers beperken is dus noodzakelijk als je hechter wilt samenwerken in de keten. Maar afscheid nemen van aannemers is lastig, zeker als je al een jarenlange band met elkaar hebt.

4) Meten is weten

Belangrijk is dat je goed nadenkt over de wijze waarop je het proces kunt blijven sturen. Welke kritische prestatie-indicatoren heb je nodig om te zien hoe succesvol de aannemer en de corporatie de klant bedienen? Denk aan de indicatoren voor first time fixed, klanttevredenheid en kosten. Het kan betekenen dat je zaakgericht werken moet gaan inrichten in je organisatie. Je wilt immers weten in welke fase het werk zich bevindt. Of dat je steekproefsgewijs bij huurders checkt of de werkzaamheden naar tevredenheid zijn uitgevoerd. Allerlei zaken die bij de oude manier van werken minder belangrijk waren.

5) Goede procesondersteuning door ICT

Ketenintegratie zonder goede ICT-ondersteuning is niet mogelijk. Zorg er dus voor dat vernieuwingen in vormen van ketenintegratie ook ondersteund worden door applicaties. Het is immers al een behoorlijke uitdaging voor medewerkers om op een nieuwe manier te werken. Wanneer dit niet goed ondersteund wordt door ICT, is de kans op falen groot.

De VERA-stichting heeft de afgelopen tijd grote stappen gemaakt op het gebied van een generieke koppeling tussen informatiesystemen van aannemers en corporaties. Leveranciers van corporatie-ERP's hoeven dan niet meer met alle afzonderlijke informatiesystemen van aannemers te koppelen.

Optimalisatie in de onderhoudsketen hoeft niet ingewikkeld te zijn. Succesvolle ketenintegratie vereist een uniform en afgestemd proces. Behandel uw ketenpartners alsof het uw collega's zijn. Verklein uw lijst met aannemers. Bedenk goed op welke zaken u wilt sturen en zorg er ook voor dat u deze stuurinformatie periodiek opgeleverd krijgt. En ten slotte: zorg voor goede ICT-ondersteuning zodat u uw proces ook uniform kunt uitvoeren.

In mijn volgende blog leest u hoe u ervoor kunt zorgen dat uw beleid ook door uw ketenpartner uniform wordt uitgevoerd.