



Woningbouwvereniging Hoek van Holland:

“Meer in control door uitbesteden dagelijkse onderhoud”

Woningbouwvereniging Hoek van Holland (WVH) staat aan de vooravond van een grote verandering. De corporatie wil haar Niet-Planmatig Onderhoud (NPO) uitbesteden, en daarmee transformeren van een uitvoerende naar een regisserende corporatie. Waarom levert het uitbesteden van Niet-Planmatig onderhoud zo'n grote winst op, en wat is de impact op de organisatie? Een gesprek met Manager Vastgoed **Mark Dijsselbloem**: “Zo kunnen we bepaalde specialistische kennis en kwaliteit aan ons binden die we zelf moeilijk georganiseerd krijgen.”

Het implementatietraject van de uitbesteding begint volgens Mark begin 2017. "Binnenkort zullen wij eerst geselecteerde partijen en potentiële NPO-partners benaderen met ons PvE, waarna de echte implementatie over enkele maanden plaatsvindt."

Besluit tot uitbesteden

De keuze om het onderhoud uit te besteden, is volgens Mark gevallen na een uitgebreide analyse. "We hebben twee parallelle sporen uitgezet, en voor zowel de eigen dienst als de onderhoudsbedrijven een proceskostenanalyse uitgevoerd. Daarbij zijn directe- en indirecte kosten in kaart gebracht. Zo is het verbeterpotentieel voor het onderhoudsproces vastgesteld. Mede aan de hand van deze conclusies zijn de voor- en nadelen van het zelf doen of uitbesteden van NPO op een rij gezet. Dit heeft uiteindelijk geleid tot het besluit tot uitbesteden."

Regiecorporatie

Met het uitbesteden van Niet-Planmatig Onderhoud wil de Woningbouwvereniging transformeren naar een regiecorporatie. "Uitbesteden stelt ons in staat om ons meer te richten op tactische en strategische vraagstukken," legt Mark uit. "Het helpt ons als organisatie nog meer in control te zijn bij de processen en onze rol als professionele opdrachtgever verder te versterken. Door NPO uit te besteden kunnen we bepaalde specialistische kennis en kwaliteit aan ons binden die we zelf moeilijk georganiseerd krijgen. Bij de afweging kijken we niet alleen naar te behalen efficiency, maar zeker ook naar de klantwaarde die de keuze met zich meebrengt. Die moet passen bij onze wens om te groeien naar een klantgerichte organisatie. Met behulp van een objectief dashboard en periodieke rapportages met smart KPI's kunnen wij sturen op bewonerstevredenheid, kwaliteit in de uitvoering en het proces en kostenbesparing."

Organisatie- en werkdruk verminderen

Volgens Mark maakt de omvang van WVH - iets minder dan tweeduizend vhe - het moeilijker om de kwaliteitseisen te borgen en is de continuïteit van de dienstverlening kwetsbaar. "Naast de kostenefficiëntie kunnen wij door het uitbesteden van NPO de administratieve last en organisatie- en werkdruk aanzienlijk verminderen. We hoeven zelf niet te investeren in ICT om ons huidige proces te professionaliseren en optimaliseren en we besparen op onderhoudskosten. Daarnaast krijgen we de beschikking over een online tool voor reparatieverzoeken die gekoppeld wordt aan ons primaire systeem. Het 'in één keer goed' principe dat hierdoor wordt gerealiseerd - wat zich richt op zo min mogelijk contactmomenten en daarmee gemak voor de klant - zorgt voor een grotere klanttevredenheid."

Administratieve of kwalitatieve controle

De transitie naar een regisserende organisatie heeft een grote impact op de werkprocessen van de corporatie. "Deze zullen bijvoorbeeld meer gericht worden op de controlewerkzaamheden. Onze huidige NPO-processen staan nog ver af van de moderne en geautomatiseerde mogelijkheden voor dergelijke klantprocessen bij woningcorporaties."

"In de huidige situatie is er bijvoorbeeld geen beslisboom aanwezig," geeft Mark als voorbeeld. "Afspraken kunnen niet online worden ingepland, en wanneer de bewoner wordt teruggebeld voor het maken van een afspraak wordt de intake min of meer opnieuw gedaan. Er ontbreekt een goede, geautomatiseerde intake- en procesondersteuning. Opzichters zijn veel tijd kwijt aan administratieve handelingen, wat ten koste gaat van kwalitatieve controle. Dit is negatief voor de bewonerstevredenheid, efficiency en daarmee de totale kosten van het proces. Wanneer wij dit willen verbeteren zonder het onderhoud uit te besteden, zouden wij zelf volop aan de slag moeten om dit inrichtingsniveau tot en met magazijnbeheeroptimalisatie goed voor elkaar te krijgen, inclusief alle noodzakelijke ICT-gerelateerde aanpassingen."

Lat hoog leggen

WVH gebruikt haar PvE om haar rol als professioneel opdrachtgever af te bakenen. "Daar valt onder andere werkafbakening, randvoorwaarden, bedrijfsorganisatie en -informatie, kosten en opbrengsten onder. We stellen hoge eisen aan het kunnen uitwisselen van realtime data tussen ons primair systeem en dat van de NPO-partner. We zijn daarom op zoek gegaan naar partners die wat dat betreft niets hoeven te beloven, maar dit gegarandeerd waar kunnen maken. Door deze lat hoog te leggen krijg je te maken met partners die ook wat ICT betreft bereid zijn te willen investeren in een samenwerking op langere termijn. Daarnaast proberen wij onderhoudspartijen met wie wij al lange tijd naar tevredenheid samenwerken te integreren bij de aanbesteding."

Risico's

Door middel van KPI's wil de corporatie de risico's van het uitbesteden beperken. "Denk daarbij aan prestatie-indicatoren over klanttevredenheid, uitvoeringskwaliteit, geleverde prestatie, budgetbewaking en nacalculatie, betrokkenheid medewerkers en partnership. Zo moet onder andere eenduidige klantbenadering actief worden bewaakt, en de klantenservice snel en flexibel blijven plaatsvinden." ■