



Vastgoed Service kiest haar eigen weg

‘Blijven we in Delft met twee onderhoudsbusjes achter elkaar door de straten rijden, of slaan we de handen ineen?’ Deze vraag stelden de toenmalige directeurs van DUWO en van Delftwonen zich begin deze eeuw. Ze kozen voor het laatste en voegden de onderhoudsdiensten van DUWO en Delftwonen samen. Sinds 14 juni 2001 wordt gewerkt onder de naam Vastgoed Service (VGS). Een gesprek met **Frans Kern**, General Manager Onderhoud **Woonbron** en directeur **VGS Delft**.

Ok na de fusie van Delftwonen met Woonbron enkele jaren later, verzorgt VGS nog steeds het dagelijks onderhoud van het Woonbron en DUWO-bezit in Delft. VGS heeft 27 vaklieden, een eigen KCC, planner, uitvoerder en financiële administratie. De onderhoudsdienst van Woonbron - die het dagelijks onderhoud doet in alle overige Woonbron regio's - telt tachtig vaklieden en voert eveneens een eigen administratie. Is dit dubbel werk? Waarom wordt Vastgoed Service niet geïntegreerd binnen de eigen dienst van Woonbron, of andersom?

Kwaliteit

"Daar is niet voor gekozen," zegt Frans, die als General Manager van het Woonbron Onderhoudsbedrijf door de directies van Woonbron en DUWO werd gevraagd na vertrek van de toenmalige directeur in 2010 orde op zaken te stellen bij VGS. Onder zijn bewind werden processen geoptimaliseerd, kosten verlaagd en is het bedrijf als eerste onderhoudsbedrijf in Nederland gecertificeerd zonder tekortkomingen voor een onderhoudskwaliteitslabel. "VGS is opgebloeid, functioneert goed en voert inmiddels ook het niet planmatig onderhoud uit voor DUWO in Den Haag. Mede daarom heeft DUWO aangegeven de samenwerking in de huidige vorm graag voort te willen zetten."

Versterken

"Het naast elkaar voeren van een eigen dienst en VGS hoeft elkaar ook niet te bijten," vervolgt Frans. "Sterker nog, het versterkt elkaar. Ik doe bij VGS mijn eigen inkoop, maar kan ook meeliften met Woonbron. Ik zit in een ideale benchmark-

De span of control is in beide bedrijven nu ideaal."

Eigen ICT-inkoop

De afgelopen vijf jaar kocht VGS het gebruik van software-oplossingen en ICT-ondersteuning in bij Woonbron. Binnenkort gaat VGS gebruik maken van property managementsysteem Axxioma in combinatie met de intelligente planningssoftware Connect-It van ViaData. Frans noemt hiervoor een aantal redenen. "De Woningwet schrijft voor dat corporaties zich op hun kerntaken moeten richten en het ondersteunen van Vastgoed Service past daar niet bij. Daarbij kwam dat de huidige software in de nabije toekomst niet langer zou worden ondersteund. Voor VGS was dat het moment om een cloudoplossing met een eigen ICT-infrastructuur te zoeken die past bij ons type bedrijf en omvang."

Klantbediening

Met de efficiënte planningssoftware kan de beweging naar de klant optimaal worden gefaciliteerd. Op de vraag wat hij daarmee bedoelt, licht Frans toe: "We hebben met klanten van Woonbron een klantreis gedaan. We vroegen ze hoe we ze konden verrassen. Daaruit kwam naar voren dat klanten helemaal niet op verrassingen zitten te wachten. Ze vinden drie dingen belangrijk: afspraak is afspraak, first time fix en lukt dit niet, dan direct een vervolgafspraak met een duidelijke uitleg wat er dan gaat gebeuren. Met Connect-It plannen we vakmannen slim en efficiënt in, hebben ze altijd de juiste materialen mee voor het in één keer afhandelen van de reparatie en kunnen ze zo nodig direct via hun pda een vervolgafspraak inplannen."

Sturen op nul

Frans vervolgt: "Voor mij is VGS als een zelfstandige aannemerij. Ik vind het een sport om tegen zo laag mogelijke kosten en tegen zo hoog mogelijke kwaliteit voor de corporaties en hun huurders te werken. Wij sturen ook op een verlies- en winstrekening van nul. Geld dat we overhouden vloeit weer terug naar de corporaties."

Kosten verlagen doet Frans bijvoorbeeld door geen eigen voorraden meer te houden. "Met onze leverancier Mastermate doen we nu een pilot waarbij benodigde materialen voor tachtig procent van alle klachten rechtstreeks uit hun magazijn komen. Vijf vaklieden zijn dit nu aan het testen. Zij krijgen de benodigde materialen aangeleverd en hoeven niet de verschillende spullen op verschillende plaatsen te gaan halen. Alles wordt door Mastermate bij ons bezorgd of kan desgewenst bij het adres worden bezorgd."

ICT speelt volgens Frans een grote rol in het verhogen van de efficiency en het verlagen van kosten. "Door integraties tussen ons ERP-systeem, de softwareoplossing van Mastermate



positie." Op de vraag of hij met het niet-samenvoegen van de eigen dienst en VGS efficiencyvoordeel laat liggen, zegt Frans: "Het is een misvatting dat groter per definitie beter is. De expansie is er op een gegeven moment wel uit."

>>



en onze planningssoftware kunnen we het proces van automatisch bestellen en plannen optimaal aanscherpen.”

Vak apart

De efficiënte manier waarop VGS de afgelopen jaren klachten- en mutatieonderhoud uitvoert is ook grote aannemersbedrijven opgevallen. “Er zijn grote aannemers op bezoek geweest die zeiden dat ze het onderhoud ook wel voor ons konden uitvoeren. Service- en calamiteitenwerk is echter een vak apart. Toen ze doorhadden hoe strak en efficiënt wij dat hebben georganiseerd, kwamen ze erop terug en zeiden ze dat ze ons wel over wilden nemen. Geen optie overigens, maar wel een leuk compliment.”

Toegevoegde waarde

Op de vraag wat nou beter is, een eigen dienst, uitbesteden

of het opzetten van een eigen onderhoudsbedrijf, zegt Frans: “Welke keuze je ook maakt, je moet competitief zijn in de markt. In feite ben je in elke situatie aannemer, het verschil wat je als eigen dienst of eigen vastgoed servicebedrijf kunt maken is de toegevoegde waarde voor de klant. Onze vaklieden hebben oog voor de klant. Ze zitten niet op de stoel van de therapeut, maar geven intern wel signalen door als er ergens iets niet goed voelt. Je komt bij mensen achter de voordeur.”

Frans vervolgt: “Daarnaast is ons verdienmodel anders. Wij rekenen af per minuut en ‘verzinnen’ geen werk: servicebeurten die wij uitvoeren worden geen complete renovaties. Onze klanttevredenheid is ten opzichte van marktpartijen mede daardoor relatief hoog. We kiezen bewust onze eigen koers. De klant vaart daar wel bij.” ■