



Miranda Schreur (de Alliantie): Actueel inzicht in bezit nodig voor vinden juiste onderhoudsmoment

Met een groot en geografisch verspreid woningbezit is het onderhoudsproces bij de Alliantie een ingewikkelde opgave. Wat is voor de corporatie de essentie van goed onderhoud, en hoe houdt men grip op de conditie van woningen?

Een gesprek met Manager Productie Vastgoedonderhoud **Miranda Schreur**:
"Geef ketenpartners de ruimte om onderhoud naar eigen inzicht goed in te vullen."

De Alliantie hanteert volgens Miranda het 'just in time'-principe bij haar geplande onderhoudsproces. "Je wilt vanzelfsprekend het onderhoud niet te vroeg of juist te laat uitvoeren. Daar zit wel een kanttekening bij: het is constant zoeken naar de balans tussen kosten besparen en de huurder zo min mogelijk lastigvallen. Door altijd 'just in time' te zijn, wordt het aantal onderhoudsmomenten wellicht verhoogd. Daarom is het soms handig meerdere dingen tegelijkertijd te doen, ook al is het onderhoudstechnisch nog niet het juiste moment. Ons motto daarbij is Schoon, Heel en Veilig. Dat omvat voor ons de basiskwaliteit van ons bezit."

Juiste balans

Het bepalen van 'just in time' is een van de grootste uitdagingen voor de Alliantie. Miranda: "Om dit moment te bepalen heb je actueel inzicht nodig in je bezit. Je moet kunnen vertrouwen op de ervaringscijfers en -getallen die je hebt, of medewerkers langs sturen die de actuele conditie kunnen meten. Het vinden van de juiste balans is lastig." Vooral bij huizen met 'trouwe' bewoners, die een langere tijd op dezelfde locatie wonen, is de conditie van de woning lastig in te schatten. "Mutatieonderhoud is het moment om een goede indicatie te krijgen van de status van een woning.

Maar als een bewoner niet verhuist, dan krijg je dat inzicht niet. Dan moet je het doen met de gegevens van vergelijkbare woningen. Hierdoor is het voor ons af en toe een verrassing wat wij te zien krijgen wanneer zo'n huurder wel zijn of haar woning verlaat."

Specialistisch advies

Om meer actuele data voor haar bezit te kunnen gebruiken, besteedt de corporatie het onderhoud aan verschillende specifieke bouwonderdelen uit. "Bijvoorbeeld onze daken of CV-ketels. Wij weten bijvoorbeeld hoeveel vierkante meter plat, hellend of gemengde daken wij hebben, maar de actuele status is minder bekend. Deze partijen halen voor ons de data op en vertalen dat in een MJOB-advies wat wij vervolgens gebruiken om te sturen. Kleine reparaties - tot 10.000 euro bijvoorbeeld bij daken - mogen deze partijen zelf oplossen, terwijl grotere onderhoudsbeurten in de markt worden aanbesteed. Tegelijkertijd ontvangen wij op deze manier meer specialistisch advies over bepaalde bouwonderdelen. Dat is eveneens goed te gebruiken als sturingsinformatie."

Rode complexen

Het is belangrijk dat de hoeveelheid geld en energie die in het onderhoudsproces wordt gestoken, niet groter is dan het resultaat, zegt Miranda. "Het gebruik van big data zou hierin uitkomst kunnen bieden. Bepaalde kenmerken kunnen invloed hebben op wanneer onderhoud nodig is, bijvoorbeeld het bouwjaar van de woning of hoe lang de bewoner er al zit." Een voorbeeld van hoe de Alliantie gegevens gebruikt voor het uitvoeren van onderhoud, is bij de zogenoemde 'rode complexen'. "Dit zijn gebouwen die opvallen vanuit onze systemen omdat zij veel meer onderhoudskosten en -bezoeken hadden dan gemiddeld. Valt zo'n complex op, dan wordt hier een technisch medewerker op gezet - de periodieke inspectie onderhoud - om te kijken wat de oorzaak was en of de problemen zijn opgelost."

Eigen dienst

Bij haar onderhoudsproces maakt de Alliantie onderscheid tussen een eigen dienst en een groep keten- en contractpartners. "Onze eigen medewerkers worden voor zo'n 80 procent van alle dagelijkse onderhoudsmomenten ingezet. Zij houden zich vooral met korte, kleine opdrachten bezig, het onderhoud tot 500 euro en maximaal twee uur. De ketenpartners focussen zich meer op de grotere onderhoudsmomenten als grotere reparaties, mutatieonderhoud, een deel van ons planmatig onderhoud en een deel van onze verduurzamingsopgave."

Schoon, Heel en Veilig

Het overal op dezelfde wijze hanteren van de Schoon, Heel en Veilig-gedachte is volgens Miranda een van de grotere uitdagingen voor de Alliantie. "Dit moet partij- en medewerkeronafhankelijk gebeuren, alleen gebruiken sommige individuen andere definities voor onze gedachte. Om dit te hanteren kiezen wij er bewust voor een resultaatsbeschrijving en geen checklist te gebruiken, aangezien de kans dan groter is dat

men zich hierop blind staart en niet gedefinieerde problemen over het hoofd ziet. De begrippen Heel en Veilig worden eigenlijk altijd begrepen, maar Schoon levert af en toe discussies op. Een voorbeeld van een tijdje geleden was een discussie over een 'schone' deur. Een vakman had deze stofvrij gemaakt, terwijl ik nog blauwe verfresten aan de zijkant zag zitten. Wat uiteindelijk schoon is was niet voor iedereen even duidelijk. Het hanteren van zo'n 'resultaatsbeschrijving' heeft tijd nodig om te verankeren, voordat het in de cultuur van de corporatie en aannemers zit. Maar als het eenmaal werkt, is dat voor iedereen minder administratieve rompslomp."

Moeten en willen

"Uiteindelijk willen wij onze organisatie zo inrichten dat alleen de taken overblijven die wij moeten of willen doen," gaat Miranda verder. De Alliantie vertrouwt daarbij op ICT-systemen die de werkvloer zoveel mogelijk ontzorgen, bijvoorbeeld het woningopnamesysteem van Movin'U. "Deze softwareoplossing helpt ons stap voor stap de woning te doorlopen. Hierdoor hoeven wij niet bij iedere woning de basis opnieuw te definiëren, maar hebben wij de tijd ons te richten op uitzonderingen. Ook hebben wij hiermee ons mutatieproces geautomatiseerd waardoor nieuwe informatie direct in onze systemen worden opgenomen. Uiteindelijk blijven de systemen zo sterk als de individu die het invult of ermee werkt, en kun je niet voorkomen dat een aannemer of medewerker per ongeluk iets fout doet. Maar de kans daarop wordt wel verkleind."

'No regret'-maatregelen

De 'just in time'-gedachte van de Alliantie heeft ook invloed op de verduurzamingsopgave. "Wij hebben is ons duurzaamheidsbeleid de doelen voor 2020 opgenomen: gemiddeld label B. Het lijkt erop dat wij deze doelen gaan halen, en dat komt vooral omdat we de opgave hebben opgeknipt en gekoppeld aan onderhoudsmomenten." Een goede visie is hierbij essentieel. "Je wilt dat de maatregelen die je nu treft bijdragen dat de doelen van 2050 worden behaald. De huidige oplossingen moeten daarnaast eventuele toekomstige ontwikkelingen niet in de weg zitten. Wij hebben daarom een lijst met 'no regret' maatregelen opgesteld; maatregelen die wij zeker weten kunnen oppakken waar we geen spijt van krijgen." Op de vraag of Miranda een voorbeeld kan geven, zegt ze: "Bijvoorbeeld het isoleren van het dak. We zorgen ervoor dat er direct dakoverstek wordt toegevoegd, om in de toekomst iets met de gevel te kunnen doen. Zo wordt dat direct mogelijk gemaakt."

Structurele innovatie

Grotere pro-activiteit van de markt is Miranda's grootste wens qua onderhoud. "Waarom moet een corporatie een prijsvraag uitschrijven voordat een badkamer in één dag kan worden gebouwd? Je zou denken dat marktpartijen deze ideeën zelf bedenken en naar buiten brengen. Innovatie is nu nog vaak geregeld in een contract, terwijl het juist geen 'u vraagt en wij draaien'-principe moet zijn. Structurele innovatie vraagt uiteindelijk om ketenpartners die onderhoud naar eigen inzicht en vanuit een intrinsieke motivatie invullen." ■