



Woonstede: Digitalisering niet planmatig onderhoud om betaalbaarheid te vergroten

Wat hebben reparatieverzoeken en mutatieonderhoud te maken met betaalbaarheid? "Alles," zegt Paul Thuis, manager Informatie Communicatie Accommodatie (ICA) bij Woonstede uit Ede. Een gesprek over het digitaliseren van de processen rondom niet planmatig onderhoud.

Woonstede biedt ruim 9.000 woningen in de gemeenten Ede, Scherpenzeel, Wageningen en Woudenberg.

"De vier strategische thema's Betaalbaarheid, Beschikbaarheid, Kwaliteit van de woningen en Duurzaamheid zijn voor ons erg belangrijk," legt Paul uit. "Betaalbaarheid gaat ook over het zo efficiënt en effectief mogelijk afhandelen van je processen. Dat bereiken we door deze niet per definitie maximaal, maar optimaal te digitaliseren en onze verschillende doelgroepen op maat online selfservice te bieden."

Marktconform

Als eerste heeft Woonstede het proces voor en rondom het niet planmatig onderhoud (NPO) - zoals reparatieverzoeken en mutatieonderhoud - gedigitaliseerd. "Van klant naar aannemer en weer terug; het hele proces willen wij optimaal digitaliseren. De processen willen wij zo lean mogelijk laten verlopen en uitvoeren op basis van standaardopdrachten en -prijzen. Deze uitgangspunten gelden zowel voor onze eigen vaklieden als voor de aannemers waarmee wij werken. We willen namelijk dat beide partijen de werkzaamheden marktconform uitvoeren."

Knip in het proces

Om het project behapbaar te houden en om eerst ervaring op te doen met het geautomatiseerde proces en het werken met standaardopdrachten en -prijzen, is bij Woonstede een 'knip' gemaakt in het project. "We hebben eerst het proces vanuit onze organisatie richting de eigen dienst en aannemers gedigitaliseerd," licht Paul toe. "De intake van reparatieverzoeken gebeurt door het belteam via een gestandaardiseerde beslisboom. Op dit moment wordt zo'n 86 procent van de verzoeken op deze manier behandeld. Ik verwacht dat in een latere fase dit enorm gaat verschuiven naar online selfservice, zodra wij de beslisboom als selfservice bieden aan klanten via onze website."

De online beslisboom op het klantenportaal zorgt ervoor dat op een eenduidige wijze standaard onderhoudswerkzaamheden worden verstrekt aan de eigen servicedienst en aan aannemers. "De serviceverzoeken worden automatisch doorgezet naar de pda van de vaklieden of aannemer, en inspectieverzoeken naar de tablet van de mutatieopzichter. Met de app op de tablet kan de opzichter snel, eenvoudig en in het bijzijn van de huurder mutaties opnemen en onderhoudswerkzaamheden vastleggen. Aan het einde van de inspectie tekent de huurder voor akkoord als de reparaties voor de rekening van de huurder zelf zijn. De huurder krijgt direct het inspectierapport digitaal en volledig automatisch via de e-mail opgestuurd."

Leveranciersportaal

De opdrachtverstrekking van standaardopdrachten richting

de aannemers verloopt digitaal via het leveranciersportaal Mareon van Aareon. "In deze digitale omgeving kunnen wij de opdracht ook gereed melden, en wordt het factuurproces daarna volledig geautomatiseerd verwerkt," legt Paul uit. "Het specificeren van facturen is niet meer nodig, omdat de opdracht vooraf al volledig is gespecificeerd. Door deze goed te formuleren en met vaste prijzen te werken, is de facturering slechts een formaliteit. Een administratieve handeling die volledig geautomatiseerd verloopt."

7.500 facturen

Door de processen te digitaliseren, hoopt Woonstede haar taken uiteindelijk met minder medewerkers uit te voeren. "Het digitaliseren van de NPO-processen draagt dan bij aan de betaalbaarheid. Harde cijfers hebben wij hier nog niet voor, maar het staat voor mij buiten kijf dat het tot besparing leidt. Kijk bijvoorbeeld naar de halvering van het aantal fysieke facturen dat wij jaarlijks ontvangen. De helft van de 15.000 facturen heeft betrekking op reparatieverzoeken, en wordt nu digitaal afgehandeld. Dat 7.500 facturen minder hoeven te worden gescand, scheelt enorm veel werk. Dit resulteert uiteindelijk in een substantiële daling van onze onderhouds- en afhandelingslasten."

Standaard prijzenboek

Het werken met een standaard prijzenboek is een andere bepalende succesfactor bij het digitaliseren van NPO-processen, legt Paul uit. "Dat helpt enorm om zowel je eigen dienst als de aannemers marktconform te laten werken. Het was even wennen; niet iedereen is gewend om met standaardopdrachten en -prijzen te werken. Omdat wij geen onderzoek hebben gedaan naar de faalkosten in de NPO-processen, hadden wij in het begin discussie of bepaalde tijdsduur of kosten wel reëel waren. De één zei dat het voor de helft moest kunnen, de ander rekende het



dubbele. Met een standaard prijzenboek nivelleer je deze marktschommeling en maak je niet-planmatig onderhoud voor iedereen transparant en gelijk.”

“Met alle aannemers hebben wij nieuwe inkoopcontracten afgesloten, op basis van het prijzenboek. De contracten worden beheerd in ons primaire systeem Tobias AX, waardoor deze op ieder gewenst moment plaats- en tijdonafhankelijk kunnen worden geraadpleegd. Handig om bijvoorbeeld snel op te zoeken of iets onder de garantie valt. Het mooie is dat niet Woonstede maar een onafhankelijke partij de standaard prijzen jaarlijks vaststelt en updatet. Dat gebeurt door jaarlijks bij aannemers en woningcorporaties alle onderhoudsrecepten te toetsen. De tijdsnormen voor aannemers gelden dus ook voor onze eigen dienst.”

Ogen en oren

Het gebruik van een eigen dienst is voor Woonstede een bewuste keuze. Paul: “Nu zowel onze eigen dienst als de aannemers marktconform werken, kunnen wij op basis van de toegevoegde waarde beslissen welke werkzaamheden door de eigen dienst worden uitgevoerd. Misschien is het onderscheid wel of de woning wel of niet wordt bewoond,” redeneert Paul. “Is de bewoner thuis, dan sturen wij onze eigen - inmiddels tot allround vakman opgeleide - dienst er naartoe. In dat geval zijn het toch eigen ogen en oren die dan achter de voordeur komen. Dat blijft heel waardevol, omdat dit niet regelmatig voorkomt.”

Trots

Woonstede en haar aannemers zijn erg tevreden rond de digitalisering van de NPO-processen. Paul: “Laatst hielden wij een presentatie voor onze Raad van Commissarissen. Terwijl een collega het een en ander liet zien, kon ik even toekijken. Ik dacht: dit is eigenlijk wel heel erg mooi. Als opdrachtgever ben ik trots op wat wij hebben neergezet.” ■

