

Cor de Jong (Bakker Arkel):

De vakman als cultuurdrager van de corporatie

Ketensamenwerking wordt gemeengoed in de corporatiesector. De rol van de corporatie wordt daarbij veelal belicht, maar van de andere kant: hoe kijkt een ketenpartner eigenlijk tegen dit proces aan? CorporatieGids Magazine ging in gesprek met **Cor de Jong**, directeur van bouwbedrijf **Bakker Arkel**, over de keten van morgen en de vakman van de toekomst.

Bakker Arkel is al enkele jaren een gevestigde ketenpartner in West-Nederland en bedient klanten als Woonstad Rotterdam, QuaWonen, SOR, Stichting Humanitas, BVOW Onze Woning. Maar dat gaat verder dan het uitvoeren van onderhoud alleen. "In de samenwerkingstrajecten zijn wij mede-initiator van verbetervoorstellen voor het structureren en optimaliseren van processen," begint Cor het gesprek. "Draagvlak, kennisdeling en synergie zijn daarin de sleutel tot succes."

Verlengstuk

"Wij willen de rol van co-maker spelen, niet de van opdrachtnemer," gaat Cor verder. "In het onderhoud maar ook in de nieuwbouw laten wij het traditionele rollenpatroon steeds meer achter ons. Ook in de markt zien wij de ontwikkeling van traditioneel naar prestatie en resultaatgericht samenwerken. Dit is efficiënt en geeft een goede basis voor de toekomstige meerjaren onderhoudsbegroting."



In het niet planmatig onderhoud ziet Cor Bakker Arkel als een verlengstuk van corporaties. "Wij willen onze vaklieden en partners als ambassadeur en cultuurdrager van onze opdrachtgever laten optreden. En omdat wij in onze manier van werken veel data verzamelen, kunnen wij waardevolle informatie over bijvoorbeeld het vullen van de woningcartotheek of onderhoudsstatus van complexen terug leveren. Daarmee vervullen wij een rol in het inzichtelijk maken van het uitgavenpatroon en voorspelbaar maken van onderhoudskosten."

Standaarden

Bij de technische en inhoudelijke invulling maakt Bakker Arkel steeds meer gebruik van de Sales-ketenstandaard. "Dat houdt in dat de opdrachten van de corporaties vanuit hun ERP-systeem in ons ERP-systeem binnenkomen met alle benodigde informatie. Deze informatie zetten wij via een koppeling door naar ons plansysteem Connect-IT van ViaData. Hierna krijgt de vakman op zijn iPad de planning binnen, en kan hij hier ook eventuele bevindingen en foto's kwijt. Vanuit Connect-IT gaat deze informatie direct terug naar ons ERP-systeem waarna wij de statussen terugsturen naar het primaire systeem van de corporatie. Na akkoord van de nacalculaties sturen wij via dezelfde koppeling de facturen direct naar de corporatie toe."

Door de koppeling van de uitvoerende disciplines en het rechtstreeks digitaal contact bevindt alle informatie zich real time in de cloud. "Sinds wij gebruikmaken van deze geïntegreerde samenwerking in de keten, heeft de corporatie direct inzicht in de statussen van een opdracht. Daardoor kunnen zij de huurder adequaat op de hoogte brengen van de up-to-date informatie. Standaardisering is hierbij wel een voorwaarde. Iedere co-maker moet met hun eigen ERP-systeem informatie kunnen uitwisselen met de systemen van de corporaties. Hierdoor wordt informatie volledig en eenduidig overgegeven, en worden fouten door 'overtikken' voorkomen."

Digitale planning

Het efficiënt plannen van vaklieden in het onderhoudsproces is zeer belangrijk. "Dit proces bestaat voor zo'n 60 procent uit kosten uit arbeid," legt Cor uit. "De voorrijkosten bepalen dus in hoge mate de kostprijs, en het percentage first-time-fix heeft een sterke correlatie met ons verdienmodel."

Met Connect-IT kunnen wij enerzijds efficiënter plannen, maar ook gedurende de dag digitaal informatie uitwisselen en wijzigingen aanbrengen in de planning. Spoedeisende reparatieverzoeken kunnen gemakkelijk toegevoegd worden en vaklieden kunnen elkaar hierdoor bijstaan waar nodig. Dat heeft niet alleen economisch voordeel, maar is ook goed voor de klanttevredenheid."

Toenemende complexiteit

Door steeds verdergaande ketensamenwerking wordt de scheidslijn tussen de partijen veel complexer, vertelt Cor. "Het klantcontact van onze organisatie, Bakker Arkel en onze co-makers wordt steeds intensiever. Daarbij komt dat wij vanuit onze organisatie digitaal het ERP-systeem van de corporatie steeds meer invullen met technische- én klantinformatie waaruit het KCC haar informatie haalt. Rolpatronen binnen de totale organisatie van het onderhoudsproces lopen grenzeloos over."

Dat betekent volgens Cor dat eigen ogen en oren achter de voordeur niet alleen is voorbestemd voor de eigen dienst van een corporatie. "Wanneer ketenintegratie op een juiste manier wordt georganiseerd, komen ook zaken vanachter de voordeur naar voren die niets te maken hebben met techniek. Vanzelfsprekend trainen wij onze vaklieden erop om sociale misstanden of signalen te melden."

Cultuurdrager

Afsluitend kijkt Cor naar de toekomst. Als grote verandering voorziet hij één databestand met alle gegevens in een digitale omgeving als de cloud. "Wanneer een vakman in de woning komt, kan deze bijvoorbeeld door het scannen van een QR-code beschikken over de data en tekeningen van de woning. Bij vertrek wordt er een update geplaatst. Zo blijft de cartotheek up-to-date en is actuele, correcte informatie beschikbaar voor analyses. De verdere communicatie via digitale platformen met huurders en de ontwikkelingen in ketenstandaarden als Sales zullen daarbij op technisch en economisch vlak voordelen bieden."

"De vakman van de toekomst wordt daarbij een sociaal bekwame allrounder. Hij zal steeds meer optreden als gezicht en ambassadeur van de corporatie. In het kader van herkenning en duidelijkheid zal de vakman dan ook meer en meer met de logo's van zowel de corporatie als aannemer op de kleding bij de bewoner aanbellen. Hierdoor wordt de vakman van de toekomst 'cultuurdrager van de corporatie'." ■