

Jorik Soer (Standvast Wonen):
Dagelijks onderhoud met een glimlach

Iedere woningcorporatie wil het: tevreden huurders. Maar ondanks dat alle corporaties hetzelfde willen, blijken er vele wegen te zijn die naar een glimlach leiden. Eén ervan is het dagelijks onderhoudsproces, want na de contractondertekening is dit veelal de manier waarop huurders met de corporatie in contact komen. Hoe zorg je ervoor dat dagelijks onderhoud op een positieve manier bijdraagt aan huurderstevredenheid? Een gesprek daarover met Coördinator Wonen

Jorik Soer van Standvast Wonen.

Standvast Wonen verhuurt 9.000 woningen in de gemeenten Beuningen, Druten en Nijmegen. Op de vraag wat deze spreiding betekent voor het dagelijks onderhoud, vertelt Jorik: "De dienstverlening die wij bieden is overal hetzelfde, ongeacht de locatie. De uitdaging zit hem vooral in de verschillende soorten woningen die wij hebben. Daar waar mogelijk maken wij gebruik van dezelfde materialen omdat dit reageren op reparatieverzoeken makkelijker maakt. Maar omdat wij in de loop der tijd veel verschillende soorten huizen bouwden, is volledige uniformiteit niet altijd mogelijk."

Daarnaast is voor Standvast Wonen het in één keer goed repareren van een defect erg belangrijk. Jorik: "Gezinnen bestaan steeds vaker uit tweeverdieners die een vrije dag moeten opnemen als iets in hun huis moet worden gerepareerd. Dat beperk je natuurlijk het liefst zoveel mogelijk."

Tevreden huurders

Het uitgangspunt voor Standvast Wonen bij het dagelijks onderhoud is de tevredenheid van de huurder. "Zelf vinden we het ook fijn om prettig te wonen en goed geholpen te worden, en dat willen wij onze huurders ook bieden," legt Jorik uit. "Bij het sluiten van een huurovereenkomst spreken we daarom samen duidelijk af wie welk deel van het onderhoud voor zijn rekening neemt. Daarnaast moet de huurder een reparatie zo makkelijk mogelijk kunnen melden. Op een manier die hen uitkomt met goed geïnformeerde medewerkers en een duidelijke beslisboom aan onze kant."

"Vervolgens is het de kunst om data te verzamelen, interpreteren en aanpassingen te verrichten. Hoe lang werken wij bijvoorbeeld aan een bepaalde reparatie? En lukt het ons dit in één keer te doen? Zo nee, waarom niet? De antwoorden op die vragen bieden de ingang naar een beter onderhoudsproces, met meer tevreden huurders als gevolg."

Optimaliseren dagelijks onderhoud

"We verhuren bijna 9.000 woningen en voeren jaarlijks gemiddeld één reparatieverzoek per woning uit," vertelt Jorik. Op de vraag wat daarbij de rol is van ICT bij dagelijks onderhoud, zegt hij: "Door digitale oplossingen kunnen we efficiënter en klantgericht werken. We gebruiken bijvoorbeeld Connect-It van ViaData om op een slimme manier geautomatiseerd reparatieverzoeken in te plannen. Connect-It houdt rekening met meerdere factoren, zoals wie een type klus mag uitvoeren en wie het meest geschikt is op basis van gebiedsindeling en reistijd. Daarbij kunnen we overal en op ieder moment de benodigde informatie inzien en vastleggen. Onze huurders kunnen ook zelf een verzoek inplannen en wij zijn daarbij in staat automatisch een afspraakbevestiging per e-mail of SMS te sturen. Zo houden we meer tijd over voor de meer specifieke reparatieverzoeken."

De corporatie past ook business intelligence toe om de onderhoudsprocessen te verbeteren. "We hebben bijvoorbeeld informatie over hoeveel reparatieverzoeken we ontvangen en uitgevoerd hebben. Over wat de werk- en reistijd was. In hoeverre dit afwijkt van de planning en of dit in één keer kon worden uitgevoerd. Dit inzichtelijk maken zonder het gebruik van tools als Connect-It is vrijwel onmogelijk, en geeft ons de mogelijkheid efficiënter te werken en geld te besteden waar dat moet. Daarbij moet wel een kanttekening worden gemaakt: het blijven de kleine menselijke invloeden die het proces voor de huurder een stuk aangenamer kunnen maken. Door bijvoorbeeld hen op een net iets andere manier te woord te staan of een beetje extra moeite te doen kun je misschien nog wel meer bereiken."

Klantbinding

Tijdens het dagelijks onderhoud werkt Standvast Wonen voor een groot deel met een eigen onderhoudsdienst. "Meer dan zeventig procent van de reparatieverzoeken handelt onze eigen onderhoudsdienst af," legt Jorik uit. "Dit doen wij omdat we geloven in klantbinding. De manier waarop onze medewerkers met huurders omgaan is erg belangrijk. Wanneer we een signaal opvangen dat er meer aan de hand is dan alleen een reparatieverzoek, willen we snel kunnen handelen. Wij geloven dat dit het beste werkt met een eigen onderhoudsdienst, omdat we dan zelf achter de voordeur komen bij onze huurders."

Voor het overige deel van het dagelijks onderhoud werkt de corporatie samen met vaste aannemers. "Dit doen wij bijvoorbeeld bij reparaties die een bepaalde expertise vragen of wanneer we zelf dit niet snel genoeg kunnen afhandelen. Zo vervangen wij zelf wandcontactdozen, maar werken wij niet aan de groepenkast. Kleine wanden stuken of betegelen we zelf, maar bij een grote wand besteden we dit liever uit. Op deze manier kunnen we in hetzelfde tijdbestek meer huurders helpen."

Groter geheel

Hoewel Standvast Wonen samenwerkt met vaste aannemers, noemt Jorik dit nog geen ketensamenwerking. "Wij willen wel kijken hoe we dit in de toekomst het beste vorm kunnen geven. Deze aannemers maken we graag onderdeel van het grotere geheel, maar dat regel je niet van de ene op de andere dag. Een digitaal onderhoudsproces is dan voorwaardelijk. Wanneer je gezamenlijk verantwoordelijk bent en voelt voor de gestelde doelen, moet je ook inzage hebben in relevante data én daarin kunnen samenwerken. Dat omhelst meer dan het kunnen accepteren en gereed melden van een opdracht." ■