

Eric Mientjes

Foto's: Mariska Klok

Gertie Stam

Waardwonen: Geen 'zesje', we gaan voor maximale huurderstevredenheid

De afgelopen jaren hebben steeds meer woningcorporaties hun onderhoudsprocessen efficiënter ingestoken. Door processen te digitaliseren kunnen ze meer doen met minder. Leidt deze digitalisering ook tot meer tevreden huurders, of is daar nog iets extra's voor nodig? CorporatieGids Magazine ging hierover in gesprek met Manager Vastgoed & Ontwikkeling **Eric Mientjes** en Werkvoorbereider **Gertie Stam** van woningcorporatie **Waardwonen**.

Waardwonen is een corporatie met ongeveer 4.000 vhe en opereert in de gemeenten Lingewaard en Berg en Dal. Op de vraag wat anno 2018 de grootste uitdagingen zijn in het onderhoudsproces voor de corporatie, vertelt Eric: "We merken dat de druk op de onderhoudsmarkt is toegenomen.

Er zijn minder externe aannemers beschikbaar en werkzaamheden dienen daardoor met steeds minder vaklieden te worden uitgevoerd. Tegelijkertijd willen wij onderhoud wel snel én binnen de afgesproken tijden oplossen voor onze huurders."

>>

Snel oplossen problemen

De corporatie doelt met dit laatste op reparatieverzoeken die veel gebruikshinder veroorzaken, maar relatief eenvoudig op te lossen zijn. "Bijvoorbeeld een stortbak die doorloopt, een lekkende keukenkraan of een kapot licht in de badkamer," legt Gertie uit. "We hebben twee eigen onderhoudsvaklieden die zich richten op dit soort overlast. Door dit type problemen snel – binnen één of twee dagen – op te lossen, willen wij de huurderstevredenheid verhogen."

Maximale tevredenheid

Kijkend naar de Aedes Benchmark doet Waardwonen het goed qua huurderstevredenheid. De corporatie scoort gemiddeld zo'n halve punt hoger dan andere Nederlandse corporaties. Op de vraag hoe de Gelderlanders hun onderhoudsprocessen hebben ingericht om in te spelen op tevreden huurders, vertelt Eric: "Wij nemen geen genoegen met een zesje, maar gaan voor maximale huurderstevredenheid. Aan de ene kant bereiken wij dit door snel en vakkundig problemen te verhelpen. Maar klanttevredenheid gaat verder dan dat: het behelst ook de houding en het gedrag van je vakmensen. Daarom willen we ook dat zowel onze eigen dienst als ketenpartners – die wij inschakelen voor het oplossen van grotere reparaties – klantvriendelijk zijn en dat ook echt uitstralen. Bijvoorbeeld door zich netjes voor te stellen aan de deur, uitleg te geven over de opdracht en het opruimen van eventuele rommel na de werkzaamheden. Dit zijn kleine en simpele zaken die niet direct kostenverhogend hoeven te werken, maar wel veel betekenen voor de ervaring van de huurder."

Makkelijk aanspreekpunt

Volgens Gertie is het aansturen van de eigen dienst makkelijker dan de vaklieden van een aannemer. "Je spreekt je eigen mensen vaker waardoor je directer kunt sturen. Daarnaast vinden wij zichtbaarheid in de wijken ook erg belangrijk. Medewerkers van Waardwonen zijn regelmatig in de wijken, waar ze een makkelijk aanspreekpunt zijn voor huurders. Om de klantvriendelijkheid ook in de processen te borgen, hebben wij afspraken gemaakt met vaste partijen over hoe men zich in het veld gedraagt."

Extra mogelijkheden

"Een andere succesfactor voor huurderstevredenheid is het aanbieden van extra online mogelijkheden om als huurder zaken af te handelen," vertelt Eric. "Zo hebben wij bij het digitaliseren van onze onderhoudsprocessen onder andere de optie toegevoegd dat huurders zelf online reparatieverzoeken kunnen indienen en inplannen."

Op de vraag welke andere processen zijn gedigitaliseerd in het onderhoudsproces, vertelt Gertie: "Intern werken wij nu bijvoorbeeld met standaardprijzen bij opdrachten die we door eigen medewerkers in de markt zetten. Hiervoor maken we gebruik van verschillende systemen, zoals Flow van

Plegt-Vos waarmee handmatige handelingen in de verwerking gedigitaliseerd worden, het leveranciersportaal Mareon van Aareon en ons ERP-systeem Tobias AX. Deze systemen zijn aan elkaar gekoppeld waardoor de processen zonder tussenkomst van een medewerker verlopen. Zodra de opdracht correspondeert met de factuur van de aannemer, wordt deze automatisch ter betaling gesteld. De enige controle is of de factuur zelf voldoet aan de eisen die we hieraan stellen."

Hogere eisen

Naast een gemiddeld hoge huurderstevredenheid scoort Waardwonen ook goed op de duurzaamheid van haar woningen. De corporatie heeft gemiddeld een energie-index van 1,36, waar het Nederlands gemiddelde op 1,73 ligt.



Op de vraag of deze twee cijfers in verband staan met elkaar, zegt Eric: "We hebben verduurzaming een integraal onderdeel van het onderhoudsproces gemaakt. We zijn de afgelopen jaren eerst gegaan voor 'no regret' maatregelen. In andere woorden: het isoleren van de schil en het plaatsen van zonnepanelen voor onze huurders. In 2025 hebben wij hierdoor ons bezit op gemiddeld Label A, met een energie-index van 1,0. We pakken gemiddeld zo'n 300 woningen per jaar aan om deze doelstelling te bereiken, en doen dit met vaste aannemers om extra efficiënt te werken."

"We zien dat huurders steeds hogere eisen stellen aan hun woning," sluit Eric het gesprek af. "Duurzaamheid sluit hierop aan, maar ook bijvoorbeeld het gebruik van prefab-oplossingen bij badkamerrenovaties zodat we minder tijd nodig hebben en de overlast tot een minimum beperkt wordt. Huurders hebben zelf steeds minder tijd vrij voor het onderhoud dat uitgevoerd dient te worden. Daar moeten wij als corporatie op inspelen door bijvoorbeeld werkzaamheden te combineren zoals bij het onderhoud met cv-ketels en mechanische ventilaties. Want het doel is uiteindelijk geen zesje, maar maximale huurderstevredenheid." ■