

Wilfred Joustra (HomeTeam):

Goed scoren op klanttevredenheid zonder veel geld uit te geven

Twintig jaar geleden koos Woonconcept uit Meppel ervoor al haar onderhoud uit te besteden. De eigen dienst werd ondergebracht bij het commerciële bedrijf **HomeTeam**, die vanaf dat moment al het onderhoud uitvoerde.

Wat is de meerwaarde daarvan ten opzichte van eigen onderhoudsmedewerkers? CorporatieGids Magazine sprak daarover met **Wilfred Joustra**, directeur van het onderhoudsbedrijf.

“HomeTeam is ontstaan vanuit de gedachte dat een professioneel onderhoudsbedrijf werkende voor verschillende doelmarkten, betere dienstverlening kan verrichten én de kosten zou kunnen verlagen,” begint Wilfred. De vakmannen die twintig jaar geleden bij Woonconcept werkten werden bij het bedrijf ondergebracht. “Zo creëerden wij een flexibele schil van zelfstandige ondernemers, verpakt in een franchiseformule. Allen werkend onder dezelfde naam, zichtbaar in de wijze van werken en herkenbaar door dezelfde kleding en bussen. Wat mij betreft een mooie mix van ondernemerschap en corporatie vakmanschap.”

Rol van de huurder

Twintig jaar is een lange tijd. Op de vraag wat er in die periode allemaal is veranderd qua onderhoud bij woningcorporaties, vertelt Wilfred: “Allereerst is de rol van de huurder aanmerkelijk prominenter geworden. De klanten hebben meer invloed op de wijze en manier van onderhoud uitvoeren. Maatwerk in uitvoeringstijdstip, meer keuze in materialen en kleuren, meer mogelijkheden om naast het nodige onderhoud ook verfraaiing door te voeren. Een goede stap, want dit zorgt ervoor dat de tevredenheid van de huurder toeneemt en de bewoner zich meer verbonden voelt met het huis waardoor ze uiteindelijk zuiniger omgaan met de woning.”

“Daarnaast is de verantwoordelijkheid van onderhoudsbedrijven ook vergroot. Resultaatgericht vastgoedonderhoud (RGO) is daar een mooi voorbeeld van. De rol verantwoordelijk te zijn voor enkel de uitvoering is uitgebreid met bijvoorbeeld kostenkostenexpertise en de afspraak tien tot twintig jaar bij het onderhoudsbedrijf neer te leggen.”

Woningwet

Door de roots van HomeTeam bij Woonconcept zijn nieuwe wet- en regelgeving ook van invloed op het onderhoudsbedrijf. “De veranderende Woningwet was in eerste aanleg van invloed op woningcorporaties,” legt Wilfred uit. “Maar wat de moeder niet mag, mogen de dochters ook niet. Het bouwen, verhuren en verkopen van commercieel vastgoed voor doelgroepen anders dan die van woningcorporaties mag niet meer. Dit betekende voor ons dat verschillende markten – zoals beleggers, zorginstellingen en particulieren – niet meer mogen bedienen, en ons nu volledig richten op woningcorporaties en verbindingen die zij aangaan. Overigens blijft dit een enorm interessante markt met meer dan voldoende uitdaging en kansen.”

Kostenbewust

Op de vraag of er verschillen zijn tussen een eigen dienst en een aparte onderhoudsorganisatie, vertelt Wilfred: “Op zich niet. Een afdeling van de corporatie heeft sterke interne binding en koppelt data die nodig is voor onderhoud en uitvoering effectief door gebruik te maken van één

stelsel. Afstemming met collega’s over andere zaken die spelen in buurten of woningen is eenvoudig en kan leiden tot hogere klanttevredenheid. Echter zie ik dit voordeel door bijvoorbeeld ketensamenwerking steeds meer vervagen. Aan de andere kant, is de meerwaarde van een zelfstandige organisatie de interne balans tussen geld verdienen en geld uitgeven. Zelfstandige organisaties zijn kostenbewuster en richter de bedrijfsvoering efficiënter in.”

Slimme ICT

Het efficiënter werken zit hem volgens Wilfred bijvoorbeeld in het toepassen van slimme ICT: “Denk aan plannings- of calculatiesoftware. Hiermee kunnen de werkzaamheden van onze vaklieden worden gebundeld waardoor er geen uren verloren gaan. Wij gebruiken daar Connect-It voor van ViaData. Met deze software voorkomen we logistieke kosten door slimme planning, wat resulteert in blije werknemers omdat ze minder tijd verspillen aan reizen en meer hersteltijd. Daarnaast vergroot het de zelfstandigheid en verantwoordelijkheid van vakmensen, omdat ze bijvoorbeeld zelf werkzaamheden kunnen registreren en aanpassen, en met de klant afspraken kunnen plannen.”

Digitalisering

Waar woningcorporaties de laatste jaren grote stappen hebben gezet rondom digitalisering en automatisering, is dat voor HomeTeam niet anders. Wilfred: “Het is niet dat wij gedwongen worden mee te digitaliseren, maar je kunt niet zonder continue vooruitgang in digitalisering. Het brengt veel voordelen en leidt tot nieuwe manieren van communiceren en betrokkenheid van klanten.”

Drie lagen

HomeTeam is opgebouwd uit drie organisatielagen, legt Wilfred uit. “Hieronder vallen de vakmensen bij ons in loondienst, franchisenemers en strategische, specialistische partners. Alle vakmensen werken op een uniforme en door dezelfde ICT ondersteunde wijze, maar kennen toch allemaal hun eigen focus. Zo werken de vaklieden in loondienst lokaler en kruipen ze meer in de huid van onze klanten. Hierdoor kunnen ze naast de onderhoudswerkzaamheden ook de ogen en oren in de wijk zijn. De franchisenemers werken interlokaal en organiseren en realiseren projecten. De strategische partners richten zich vervolgens op het specialistische onderhoud, zoals installatietechniek, tegelzetting of stucwerk.”

Bindende afspraken

De focus op klanttevredenheid bij woningcorporaties heeft ook gevolgen voor een onderhoudsbedrijf als HomeTeam. “De tevredenheid van huurders over de geboden dienstverlening is voor ons erg belangrijk,” vertelt Wilfred. “Wij houden bijvoorbeeld rekening met de verschillende klantafspraken die corporaties maken en zorgen ervoor

dat alle vaklieden daarvan op de hoogte zijn. We maken er zelfs bindende afspraken met de corporaties over. Tevens laten wij ons regelmatig toetsen op de tevredenheid met eigen klantmeetsystemen, maar gebruiken daar ook systemen voor die corporaties hanteren zoals de Aedes Benchmark.”

Juiste balans

Een focus op tevreden bewoners betekent echter niet altijd gaan voor maximale klanttevredenheid. “Je moet de balans vinden tussen tevredenheid en kosten. Gelukkig zijn klanten niet alleen tevreden te krijgen door hen extra te geven of onderhoud overdreven uit te pakken. De meeste klanten vinden het belangrijk om geïnformeerd te blijven, een afspraak te maken op een tijdstip dat hen uitkomt en vriendelijke en behulpzame vaklieden over de vloer te hebben die rekening houden met persoonlijke behoeftes. Als organisatie kun je bijzonder goed scoren zonder direct veel geld uit te geven.”

Verdergaande samenwerking

Op de vraag wat voor Wilfred de komende jaren de grote ontwikkelingen zullen zijn rondom onderhoud bij woningcorporaties, zegt hij: “Ik denk dat wij niet ver af zijn van grootschalige zelfregulerende en attenderende bouwdelen en installaties. Internet of Things en sensoren gaan kansen bieden; de techniek is er al en de bundeling op schaal is ook al gaande. Ik kijk ernaar uit om de komende jaren met onze partners deze technologieën te ontwikkelen. Niet als innovator, maar zeker wel als early adapters.”

“Daarnaast zal de samenwerking met partners steeds verder gaan. Echt delende en complementaire partnerships zijn nodig om te voldoen aan bijvoorbeeld de duurzaamheidsuitdagingen, gebundelde onderhoudsverzoeken als RGO en resultaatgericht samenwerken (RGS) en het tekort aan gemotiveerde vaklieden op te vangen. Een erg uitdagende toekomst.” ■

