

Frans Kern (Woonbron):

Zorgen voor een **verrassingseffect** met preventief inspectie onderhoud

Reparatieverzoeken die door negen op de tien huurders met een acht of hoger worden beoordeeld. Het zijn cijfers waar menig woningcorporatie stinkend jaloers op zou zijn. **Woonbron** – verantwoordelijk voor 45.000 vhe in Rotterdam, Delft en Dordrecht – weet met Preventief Inspectie Onderhoud (PRIO) niet alleen haar klanttevredenheid te verbeteren, maar verhoogt tegelijkertijd de kwaliteit van haar woningen én versterkt de datakwaliteit. CorporatieGids Magazine ging over deze manier van werken in gesprek met General Manager Onderhoud **Frans Kern**.

Waar bij een normaal reparatieverzoek alleen het probleem aan de kraan of deur in kwestie wordt verholpen, wordt bij PRIO de hele woning langsgelopen. Frans: "Het pand krijgt een 'servicebeurt-light'. Wanneer een huurder in aanmerking komt voor het preventieve onderhoud, plannen wij twee vaklieden in die twee uur langskomen. Naast de primaire reparatie lossen ze zoveel mogelijk andere problemen op én lopen ze de hele woning langs. Zo worden onderdelen die sneller kapot gaan gecontroleerd en wordt er gekeken of deze preventief vervangen moeten worden."

Klanttevredenheid

Woonbron is in 2017 begonnen met een pilot voor preventief inspectie onderhoud. "De belangrijkste aanleiding daarvoor was klanttevredenheid," zegt Frans. "We zagen in enquêtes naar voren komen dat drie zaken belangrijk zijn bij onderhoud. Je moet afspraken nakomen, problemen zoveel mogelijk via 'first time fix' oplossen en wanneer dat niet kan direct een gerichte vervolgspraak maken. Wanneer je deze zaken op orde hebt, scoor je gemiddeld tussen de 7 en 8. Wil je echter hoger scoren, dan moet je voor een verrassingseffect zorgen."



De corporatie doet dat met PRIO. "Wij verbeteren de woning kwalitatief meer dan de huurder vooraf verwacht. Ons doel is om dit jaar hiermee een 8 of hoger te scoren bij twee derde van de reparatieverzoeken." En dat lijkt te lukken: afgelopen jaar scoorde Woonbron met PRIO in bijna 90 procent van de gevallen een acht of hoger.

Achter de voordeur

Naast klanttevredenheid heeft PRIO het bijkomend effect dat Woonbron meer te weten komt over 'pand en klant'. "We beschikken over veel informatie over de buitenshil

van ons bezit. Over de kwaliteit binnenin de woningen hadden wij weinig informatie en door de PRIO-beurt kunnen wij deze informatie opdoen." Woonbron heeft daarbij een woningkwaliteitsmodel ontwikkeld. "Hierin staat beschreven wat de minimale kwaliteit van onze woningen moet zijn. Het model dient als handvat voor de vaklieden om het pand aan te toetsen. Mocht bijvoorbeeld de kwaliteit van een keuken onvoldoende zijn, dan kunnen we direct een vervolgspraak maken om deze te verbeteren."

Sociale problemen

Omdat Woonbron twee uur lang in de woning aanwezig is, is er ook de mogelijkheid om sociale misstanden die normaal verborgen blijven te constateren. Frans: "Denk bijvoorbeeld aan ernstige depressie, verwaarlozing of kindermishandeling. Wanneer de vaklieden zo'n geval constateren, sturen ze een signaal naar een sociaal beheerder. Die komt vervolgens in de twee uur tijd langs om 'te kijken hoe het met de collega's gaat', met als doel om in gesprek te gaan met de huurder en hulp te bieden."

Tijd en ruimte

Op de vraag waarom het verkrijgen van inzicht in de kwaliteit van woningen en sociale misstanden niet mogelijk is bij regulier onderhoud, vertelt Frans: "Bij dit soort onderhoud ben je enorm op tijd gestuurd. Moet je bijvoorbeeld een stortbak repareren, dan gebeurt dat en ga je naar de volgende opdracht toe. Je loopt niet de hele woning door om te kijken of er meer problemen zijn, daar is simpelweg geen tijd of ruimte voor."

Grote problemen voorkomen

Door het preventief aanpakken van onderhoud werkt Woonbron efficiënter, legt Frans uit. "Een klant belt pas wanneer iets kapot is, terwijl een vakman die alles naloop problemen in een vroeg stadium kan opmerken. Ernstige problemen die voortkomen uit een klein defect – bijvoorbeeld lekkage met een kapot plafond tot gevolg – kunnen daarmee voorkomen worden."

"Uiteindelijk wordt onderhoud hierdoor een stuk goedkoper. Een collegacorporatie uit Amsterdam maakt ook gebruik van een soort preventief onderhoud en zag na enkele jaren het aandeel niet planmatig onderhoud bij PRIO-complexen fors afnemen. De investering van nu betaalt zich na een paar jaar uit."

Juiste balans

Desondanks is het bij PRIO wel belangrijk om je middelen goed in te zetten. "Een gemiddelde onderhoudsbeurt kost nu zo'n 325 euro," legt Frans uit. "Daarnaast ben ik twee vaklieden kwijt die ook verschillende losse klussen hadden

kunnen doen in twee uur tijd. En daarbij geldt: alles wat ik hierdoor niet zelf kan uitvoeren, moet ik uitbesteden met meestal een lagere huurder tevredenheid tot gevolg. De juiste balans hiertussen vinden, is lastig."

Woonbron zet PRIO daarom hoofdzakelijk bij het niet planmatig onderhoud in. "We hebben berekend dat wij met onze tachtig werknemers in de eigen dienst ongeveer 4.000 woningen per jaar kunnen langslipen. Na vijf jaar zijn dit 20.000 huizen waarbij de kans op verder onderhoud verkleind is en wij bovendien meer bewonersinformatie hebben. Vanuit het oogpunt van vastgoedsturing maken we af en toe wel een uitzondering, bijvoorbeeld wanneer in een complex vaak problemen zijn met de badkamer. Dan zetten wij PRIO in om preventief alle badkamers in het complex langs te lopen, om zo ons bezit aan de kwaliteitseisen te laten voldoen."

Behapbaar onderhoud

Volgens Frans is er eigenlijk heel weinig voor nodig om PRIO uit te voeren. "Ten eerste moeten de medewerkers breed opgeleid zijn. Problemen wil je namelijk in één keer kunnen oplossen, waarvoor brede kennis nodig is. Een training in het herkennen van sociale problemen is ook belangrijk. Daarbij hoeven de medewerkers niet op de stoel van de therapeut te zitten, maar misstanden alleen te signaleren en door te geven aan sociaal beheer. Die moeten vervolgens snel acteren en binnen een uur op de stoep staan. Houd er daarnaast rekening mee dat een bewoner niet zit te wachten op een servicebeurt van acht uur: maximaal twee uur PRIO houdt zo'n afspraak voor hen ook behapbaar."

Langer thuis wonen

Woonbron is inmiddels ruim twee jaar aan de slag met PRIO. Een bijkomend voordeel bleek de mogelijkheid te zijn om huurders langer zelfstandig thuis te laten wonen. Frans: "Bij sommige klanten krijg je de opmerking dat ze bijvoorbeeld niet meer door een deurpost kunnen met hun rollator, een te lage toiletpot hebben of dat er een wandbeugel in de douche nodig is. Dat zijn heel kleine aanpassingen die in het PRIO direct mee worden genomen en waarmee je de huurder erg blij maakt. Wanneer er teveel aanpassingen nodig zijn, kunnen wij medewerkers inschakelen die met de huurder in gesprek gaan over verhuizing naar een passende woning."

Eerste resultaten

Op de vraag wat de belangrijkste resultaten zijn na ruim twee jaar preventief inspectie onderhoud vertelt Frans: "Afgelopen jaar hebben wij 3.300 woningen langsgelopen en uitgebreide informatie van deze woningen en huurders gekregen. Onze cartotheek wordt op deze manier natuurlijk gevuld en geeft ons stuurinformatie voor de komende jaren. Daarnaast krijgen wij inzicht in welke complexen badkamers,



keukens of toiletten niet aan onze kwaliteitseisen voldoen, zodat wij passende maatregelen kunnen nemen. Ook de klanttevredenheid is enorm hoog, met negen op de tien huurders die ons met een 8 of hoger beoordelen."

"De besparing op onderhoudskosten verwachten wij pas over een paar jaar te zien. Wat wel interessant is, is dat de PRIO-woningen vrijwel geen vervolgspraken hebben. Zeker wanneer je dit vergelijkt met woningen die nog niet preventief zijn aangepakt."

Verrassingseffect

Woonbron zal de komende jaren PRIO verder blijven uitrollen. Frans: "We willen de woningen op dezelfde manier opnemen als we nu doen, zodat de data in de cartotheek consistent is en bruikbaar voor sturing. Daarbij verwacht ik dat wij steeds vaker de afweging zullen maken PRIO projectmatig in te zetten. We beschikken nu over de vastgoedinformatie om dat te zien en kunnen daarop acteren. Uiteindelijk is dat goedkoper dan niet planmatig onderhoud, en zorgt het voor een extra verrassingseffect bij de huurder." ■