

Theo Buurman (WBO Wonen):

Zaakgerichte processen om optimaal digitaal te werken

WBO Wonen uit Oldenzaal wil zaakgericht werken en gaat daartoe de komende jaren al haar processen evalueren en opnieuw inrichten. Waarom is deze nieuwe werkwijze de juiste volgende stap voor de Twentenaren? CorporatieGids Magazine vroeg het aan Regisseur ICT Theo Buurman: "Zaakgericht werken dwingt ons kritisch naar onze processen te kijken."

"Wij willen als organisatie optimaal digitaal kunnen werken," begint Theo het interview. "Hiervoor hebben wij onlangs een werkgroep gestart, die heeft onderzocht hoe wij dit zo goed mogelijk kunnen bereiken. Daarbij kwamen we al snel tot de conclusie dat je niet optimaal kunt werken zonder processen te optimaliseren. Zaakgericht werken kan hierbij helpen omdat het ons dwingt kritisch naar onze processen te kijken. Ook kunnen wij deze manier van werken koppelen aan onze klantportalen, waardoor onze huurders zaken vaker en beter digitaal met ons kunnen regelen."

Verspillingen zoeken

Het eerste proces dat bij de Oldenzaalers onder handen werd genomen was die rondom het melden van overlast. Het succes smaakte naar meer. Inmiddels maakt WBO ook stappen om het verhuurmutatieproces zaakgericht te maken. "Dit is een van onze belangrijkste processen, we hopen hiermee een grote sprong te maken," legt Theo uit. Het voordeel zit volgens hem onder andere in het efficiënter inrichten van het proces. "We zijn op dit moment bezig het proces te ontleden en via de lean-methode te kijken waar eventuele verspillingen zitten. Wij zijn ervan overtuigd dat we er meerdere zullen tegenkomen."

Discipline

Hoewel zaakgericht werken volgens Theo niet om andere vaardigheden van medewerkers vraagt, is het wel belangrijk om gedisciplineerd aan de slag te gaan. "Handel je namelijk een stap niet op de juiste manier af, dan heeft dat gevolgen voor de vervolgstappen in het proces. Neem bijvoorbeeld het verhuurmutatieproces. Wanneer de huuropzegging is bevestigd, sturen wij een inspecteur naar de woning. De gegevens die worden opgehaald zijn erg belangrijk voor nieuwe huurders en gebruiken wij om de woning opnieuw aan te bieden. Wanneer deze stap niet goed wordt uitgevoerd,

loopt het proces vertraging op met eventuele leegstand tot gevolg. Leidinggevend en de medewerker zelf kunnen via de module zaakgericht werken hier op monitoren en sturen, en hebben direct inzage in eventuele stagnaties."

Nauw samenwerken

Bij de herinrichting van processen werkt WBO Wonen nauw samen met haar ERP-leverancier Itris. Theo: "Zij leveren de module zaakgericht werken binnen ons ERP-systeem en

helpen ons ook bij het maken van de juiste keuzes omtrent de inrichting. Denk bijvoorbeeld aan het bepalen welke informatie nodig is om zaakgericht te werken en waar wij vervolgens de data binnen ons ICT-landschap opslaan."

Best practice

De corporatie heeft daarbij wel voor de best practice inrichting gekozen. "Kostenbeheersing was hierbij een belangrijk argument," vertelt Theo. "Maatwerk brengt altijd extra kosten met zich mee. Tevens kost dit extra aandacht bij het testen van nieuwe releases. We hebben de overtuiging dat wanneer het merendeel van de woningcorporaties middels de best practice kan werken, dat voor ons dat ook de beste oplossing is. Zo uniek zijn onze processen nu ook weer niet."

Ruimte voor nuance

Toch vraagt zaakgericht werken hier en daar wel om wat nuances, gaat Theo verder. "Denk bijvoorbeeld aan de wijze waarop je de woningtoewijzing regelt en de afspraken die de corporatie hierover heeft gemaakt met instanties als de gemeente. Die zorgen ervoor dat niet ieder proces identiek is, maar zulke kleine verschillen kun je prima kwijt in ViewPoint. Het gros van de inrichting kun je dus gewoon via de best practice neerzetten."

Andere kijk

Tegelijkertijd bij de inrichting van zaakgericht werken heeft WBO Wonen verschillende nieuwe werknemers aangetrokken. Een toevallige samenloop van omstandigheden, zegt Theo: "We hebben geen nieuwe medewerkers aangetrokken omdat we onze processen wilden optimaliseren, maar het heeft onbedoeld wel een positief effect. Nieuwe medewerkers hebben een andere kijk op hoe de processen zijn ingericht. Bij het herinrichten van de processen kunnen zij daarom goede input leveren. Met medewerkers die al wat langer in dienst zijn bestaat het risico dat ze zich blind staren op de stappen in een proces, omdat ze deze altijd al zo gewend zijn."

Rust

"Aan de andere kant wil je als organisatie niet altijd in beweging zijn, en rust op de werkvloer hebben," gaat Theo verder. "We proberen daarom dit project zo strak mogelijk te plannen en de doorlooptijd zo kort mogelijk te houden. Op die manier kunnen wij als WBO Wonen snel profiteren van de voordelen van deze nieuwe inrichting."

Incassoproces

Desondanks is WBO de komende tijd nog niet klaar met de inrichting van zaakgericht werken. "We hebben inmiddels het proces rondom het melden van overlast operationeel, en werken hard om ook het verhuurmutatieproces zaakgericht te krijgen. Daarna zullen wij kijken naar de volgende processen die wij op deze manier willen inrichten, waarbij de eerstvolgende waarschijnlijk het incassoproces zal zijn." ■

