

Bertus Meijer (NCCW): Onderhoudsservicebedrijven die niet meegaan met ketensamenwerking, zullen uiteindelijk verliezen

In 2013 was NCCW mede-initiatiefnemer van KOVRA, de ketenstandaard voor onderhoudsprocessen in de corporatiesector. Sindsdien lijkt ketensamenwerking steeds hoger op de agenda bij woningcorporaties te staan. Hoe goed werken corporaties inmiddels samen in de keten, en wat is de volgende stap? Een gesprek met Business

Development Manager **Bertus Meijer** en lid van de sub-commissie Vastgoedonderhoud van Ketenstandaard Bouw & Installatie.

Wat is volgens jou de essentie van goede ketensamenwerking?

Ik richt mij vooral op ketensamenwerking in het niet-planmatig onderhoud en dan met name op de rol die ICT hierin kan spelen. De kernwoorden bij die processen zijn vertrouwen in elkaar, transparantie en continu leren en verbeteren. Je moet daarbij goed beseffen dat ketensamenwerking écht samenwerken is. Dat betekent elkaar dingen gunnen, en samen ervoor zorgen dat onderhoud voor alle partijen acceptabel en aantrekkelijk wordt.

Wat zijn de grootste ontwikkelingen in ketensamenwerking van de afgelopen jaren?

Los van ICT zijn er veel andere ontwikkelingen geweest. Veel corporaties zijn gestopt met bijvoorbeeld een eigen dienst en kiezen voor het uitbesteden van het onderhoud. In de ICT zien wij de komst van de KOVRA als ketenstandaard als grootste ontwikkeling. Wij zijn hier vanaf 2013 bij betrokken geweest, en zien dat het door steeds meer corporaties wordt geadopteerd. Dit gebeurt op zo'n manier dat sommige corporaties het als 'knockout-criterium' hanteren bij de keuze

voor een installateur of aannemer: als ze geen gebruik kunnen of willen maken van de ketenstandaard, is het voor de corporatie geen optie. Het zegt ook voldoende dat Ketenstandaard Bouw & Installatie tegenwoordig een aparte en zeer actieve sub-commissie Vastgoedonderhoud heeft waarin corporaties, opdrachtnemers en hun ICT-partners zijn vertegenwoordigd.

Wat is ervoor nodig om ketensamenwerking efficiënt te laten verlopen?

Wij hebben als stelregel: stel dat je onderhoudsproces vanaf 'nul' zou inrichten. Zou het er dan uit komen te zien zoals dat nu het geval is? Natuurlijk niet, maar ga je veranderen door middel van kleine stapjes, of pak je issues echt bij de wortels aan? Een grondige aanpak begint bij het ontwerpen van een werkproces waar alle partijen blij van worden: huurder, corporatie, maar ook de aannemer. Je hebt hiervan een paar basisvarianten – zoals zelf onderhoud uitvoeren, uitbesteden of een hybride mix – maar ze beginnen allemaal bij het definiëren van het werkproces. Dit is een investering aan het begin, maar waardevol en voorwaardelijk voor goede ketensamenwerking.

Is ketensamenwerking inmiddels ingeburgerd bij woningcorporaties?

Vanuit ons perspectief staat ketensamenwerking bij corporaties nog aan het begin. Wij hebben meer dan tien implementaties gerealiseerd middels de KOVRA-standaard en je ziet dat andere ICT-leveranciers er nu ook mee beginnen. De bouw- en installatiesector heeft het al geadopteerd, en het is nu



aan corporaties en opdrachtnemers om ketensamenwerking verder te omarmen.

Een horde die wij daarbij nog vaak tegenkomen, is dat corporaties het pas geloven als ze het zien. Vanaf 2014 deden wij een pilot ketensamenwerking met het Gooi en Omstreken en Coen Hagedoorn. Toen wij de samenwerking aan andere corporaties lieten zien, was dit echt een eye-opener. Waar je normaal gesproken per opdracht meer dan een uur met administratief werk bezig was, gaat nu veel automatisch. Het feit dat informatie van aannemers nu ook real-time beschikbaar is voor corporaties, geeft een enorme boost.

Omdat de status van een opdracht voor de corporatie altijd inzichtelijk is, is er minder contact nodig tussen partijen, wat aannemers vervolgens in staat stelt sneller en efficiënter te werken.

Hoe zal een standaard als KOVRA zich de komende jaren doorontwikkelen?

Vergelijk het met het zoeken naar een product op het internet. Wanneer je dit doet, krijg je overzicht van alle artikelen voor de beste prijs én levertijd. Zo'n systeem verwacht ik ook voor ketensamenwerking. Je zet een aanvraag voor een onderhoudsopdracht uit, en je krijgt de opties terug van de aannemers met wie je samenwerkt, gesorteerd op beste prijs en beschikbaarheid.

Daarnaast zien wij dat er behoefte is aan de standaardisatie van andere begrippen, zoals de informatie van de cartotheek en BIM. De informatie is nu al in corporaties aanwezig, maar is niet makkelijk te ontsluiten. Zodra ook hier een standaard voor komt, zal het belang van de cartotheek en BIM bij corporaties een vlucht nemen.

Wat is de volgende stap voor de regisserende corporatie bij ketensamenwerking?

Ketensamenwerking zou eigenlijk zo moeten en kunnen worden ingericht, dat de corporatie er niet tussen hoeft te komen. Stel je voor: de huurder doet automatisch een verzoek via een portaal. Dat wordt automatisch ingepland bij de aannemer en uitgevoerd. Vervolgens hoeft de corporatie, na intelligente controles, alleen maar de factuur te betalen. Dat scheelt onderaan de streep enorm veel overhead kosten, zonder dat het afdoet aan de kwaliteit.

Wat is jullie strategie en propositie in de sector?

Wij leveren een oplossing waarmee wij de processen van corporaties ondersteunen door data-uitwisseling te faciliteren, hen processturing te bieden, afwijkingen automatisch te signaleren en hier acties op te zetten, monitoring te bieden én we leveren ondersteuning van het berichtenverkeer met een eigen ESB. Deze totale samenkomst van functies maakt ons uniek. Wij leveren corporaties een all-in-one-package voor ketensamenwerking.

Hoe zien jullie de processen rondom ketensamenwerking de komende jaren ontwikkelen?

Het belang van een standaard als KOVRA zal alleen maar toenemen. Consumenten bepalen hoe een corporatie eruit moet zien, kijk maar naar Bol.com. Dat is geen website, maar een keten van processen. Zo'n organisatie, waarbij de corporatie over de processen heen regisseert, kan heel interessant zijn. De rol van informatie zal daarnaast alleen maar belangrijker worden. Door ketensamenwerking ben je als corporatie in staat actueel inzicht te hebben in de informatie over jouw bezit. Onderhoudsservicebedrijven die niet meegaan, zullen uiteindelijk dan ook verliezen en de regiecorporatie zal veel meer dan nu de norm worden. ■