

Anthony van Kessel (BrabantWonen): Mes snijdt aan twee kanten bij digitalisering onderhoudsproces

Keuzevrijheid bieden in kwalitatief goede en betaalbare woningen. Met die doelstelling verhuurt woningcorporatie BrabantWonen ruim 15.000 huurwoningen in Oss en Den Bosch. Hoe werkt de corporatie samen in de keten en maakt ze gebruik van ICT om deze doelen te realiseren? Een gesprek met informatiebeheerder Anthony van Kessel: "ICT is – net als de hamer en het potlood – een belangrijk stuk gereedschap in ons onderhoudsproces."

BrabantWonen bezit in verhouding veel eengezinswoningen en weinig hoogbouw. Bijna een kwart van haar bezit bestaat daarbij uit woningen die voor 1960 gebouwd zijn, waaronder zo'n negentig rijksmonumenten. "We verhuren onder andere enkele oude kloosters, een oud ziekenhuis en een voormalige munitieopslagplaats uit de negentiende eeuw," vertelt Anthony.

Rijksmonumenten

De monumenten worden aangeboden als appartementen, maar brengen vanwege hun leeftijd extra uitdagingen met zich mee. Onder meer op het gebied van onderhoud: "Weinig mensen beheersen bijvoorbeeld de techniek om de voegen van die gevels te repareren, waardoor je onderhoudspecialisten nodig hebt. Ook hebben verschillende van deze gebouwen glas-in-lood-ramen, iets wat niet iedere glaszetter kan plaatsen. Dit zorgt ervoor dat onderhoud duurder uitvalt."

Duurzaamheid is voor BrabantWonen een belangrijke pijler in het kwalitatief verbeteren van haar bezit, maar dat is voor het oudere bezit een lastige opgave. "Door bijvoorbeeld de massieve muren van de kloosters kunnen wij geen standaard spouwmuurisolatie plaatsen, maar moeten voorzetwanden gebruikt worden om toch te kunnen isoleren. Dit vraagt continu om maatwerkoplossingen."

Sociaal maatschappelijke gedachte

De corporatie gebruikt voor haar dagelijks-, mutatie-, en planmatig onderhoud een hybride mix tussen eigen werknemers en aannemers. Anthony: "De grote klussen, zoals mutatiewoningen en het planmatig onderhoud worden door de aannemers opgepakt. Kleinere klussen als het vervangen van sloten worden door onze eigen vaklieden uitgevoerd."

De keuze voor een eigen dienst bij BrabantWonen is volgens Anthony een bewuste. "Het vergroot onze zichtbaarheid. Huurders waarderen het wanneer iemand van de corporatie langskomt om een probleem te verhelpen. Daarnaast zit hier een sociaal maatschappelijke gedachte achter, en zijn deze vakmannen onze ogen en oren achter de voordeur. Het signaleren van eventuele problemen gaat zo gemakkelijker."

Geen afgiftebonnetjes

Om dit proces goed te laten functioneren, is de digitalisering van het onderhoudsproces essentieel geweest. Anthony: "Dit mes snijdt aan twee kanten. Onze medewerkers kunnen ten eerste meer doen in minder tijd. Door digitalisering kunnen huurders bijvoorbeeld in de ochtend een reparatieverzoek indienen voor een probleem wat in de middag al verholpen kan worden. Ook betekent dit goede ketensamenwerking waardoor een organisatie efficiënter kan werken. Gebruikte materialen worden bijvoorbeeld automatisch besteld waardoor geen afgiftebonnetjes meer nodig zijn. Een vakman weet dat wat hij vandaag gebruikt, over 48 uur weer is bijgevuld. Aan de andere kant van het mes neemt de tevredenheid onder huurders toe omdat problemen sneller worden opgelost. Alles wordt nu vastgelegd in een systeem, waardoor de informatie direct inzichtelijk is. Zo wordt de klant sneller en beter geholpen."

Ondersteunend en functioneel

Voor de afhandeling en de planning van onderhoud maakt BrabantWonen gebruik van Mareon, het aannemersportaal van Aareon. "Wij zien voor ICT in het onderhoudsproces vooral een ondersteunende rol. Het is als een stuk gereedschap, net als de hamer en het potlood dat voor de timmerman zijn. ICT moet een middel zijn in de missie ons doel – kwalitatief goede en betaalbare woningen – te bereiken. Het aannemersportaal helpt daarbij doordat de aannemers digitaal opdrachten aangeleverd krijgen. Voor het dagelijks onderhoud worden deze via het portaal opgestuurd en de verdere afhandeling - inclusief facturering - gebeurt ook volledig digitaal."

Standaarden

Om de ICT zo goed mogelijk te laten functioneren, benadrukt Anthony het belang van sectorstandaarden: "Dit verbetert de communicatie tussen de verschillende partijen. Wij gebruiken bij BrabantWonen onder andere de CORA- en VERA-standaarden om sneller en beter te rapporteren. Daarnaast zien wij dat Ketenstandaard van S@les in de Bouw ook actief wordt gebruikt in het onderhoud. Zonder deze initiatieven zouden de koppelingen tussen verschillende systemen veel te duur worden."

Verduurzaming

Afsluitend noemt Anthony het verder verduurzamen van het bezit bij BrabantWonen een van de grootste uitdaging voor de komende jaren. "Dit is voor ons een belangrijke pijler in het kwalitatief verbeteren van ons bezit, en blijft ook in de toekomst een essentieel onderdeel van ons onderhoudsproces. De juiste keuzes maken omtrent de strategie waarmee wij deze verduurzaming doorvoeren blijft daarbij de sleutel, en daar zullen wij ons de komende tijd verder op richten." ■