



Pieter de Boer (Rochdale Onderhoud):  
**De ultieme uitdaging is een gezonde balans tussen kosten en tevreden huurders**

Wat is de meerwaarde van een eigen dienst ten opzichte van externe aannemers? Hoe maak je de afweging tussen zelf doen en uitbesteden? We vroegen het aan Pieter de Boer, manager Dagelijks Onderhoud bij Rochdale. "Voor werk dat je marktconform kunt uitvoeren, biedt een eigen dienst meerwaarde." Een gesprek over de kunst van het balanceren tussen kosten en goede klantbeleving.

Pieter werkte eerder als bedrijfsleider voor een onderhoudsbedrijf en daarvoor bij Ymere in Haarlemmermeer. Sinds juni 2014 geeft hij leiding aan Rochdale Onderhoud, de onderhoudstak die met een team van circa zestig vaklieden het dagelijks onderhoud voor de bijna 40.000 woningen van de Amsterdamse corporatie uitvoert.

#### Kerntaak

Voor Pieter is het geen discussie of een eigen dienst een kerntaak is van woningcorporaties. "Een eigen dienst geeft een gezicht aan de organisatie. Dat ontbreekt weleens bij corporaties die alles uitbesteden. Een groot deel van mijn doelgroep heeft juist behoefte aan een aanspreekpunt bij en een bekend gezicht van Rochdale. De vakman heeft veel invloed op een positieve klantbeleving bij het afhandelen van reparatieverzoeken in de woning."

#### ABC-werk

Hij vervolgt: "Dat ik sta voor het hebben van een eigen onderhoudsdienst wil niet zeggen dat ik vind dat een eigen dienst alles moet uitvoeren. De kracht van een eigen dienst komt tot zijn recht als je onderscheid maakt in het werk dat je uitvoert. Wij kiezen er bewust voor om voornamelijk

werkzaamheden uit het onderhouds-ABC uit te voeren. ABC-werk kan ik concurrerend en marktconform uitvoeren, waardoor ik per definitie een voorsprong heb op de markt."

#### First time fix

"Bij onze eigen dienst gaat het om meer dan alleen het snel en efficiënt afhandelen van een werkbond," vervolgt Pieter. "Je kan een opdrachtbon wel snel uitvoeren - doen wat er op de bon staat - maar dat betekent nog niet dat de klant zich gehoord voelt. We sturen steeds meer op first time fix en dat onze medewerkers netjes en beleefd bij onze huurders over de vloer komen. We plannen bewust wat meer ruimte in voor het afhandelen van de klus, dit komt ten goede van de klantbeleving, first time fix en kwaliteit. Heeft de vakman die tijd niet nodig, is het zijn eigen verantwoordelijkheid om even met de planning te bellen of er nog een kleine klus bij kan."

#### Kosten versus klantbeleving

Volgens Pieter is balanceren tussen de normkosten per eenheid en de klantbeleving de essentie van het goed uitvoeren van dagelijks onderhoud. "Dagelijks onderhoud moet gewoon op orde zijn. Daar mag bij ons best wat meer scherpte in komen." Hij legt uit wat hij daarmee bedoelt: "Vroeger was de reactie 'we komen meteen' als een huurder een klacht meldde. Het was 'sociaal' om de huurders te ontzorgen. In ons huidige onderhouds ABC wijzen we huurders weer nadrukkelijk op de onderhoudsverplichting in de eigen woning. Dat vinden sommige medewerkers best lastig. 'We zijn toch een sociale verhuurder'? Maar een sociale verhuurder zijn is wat anders dan 'u vraagt, wij draaien'. Wat ik niet hoeft uit te geven aan dagelijks onderhoud, kan Rochdale aanwenden voor investeringen in sociale huurwoningen."

#### Zelf doen, uitbesteden of faciliteren

Pieter vervolgt: "Ten aanzien van dagelijks onderhoud vragen we ons voortdurend af wat we uitbesteden en wat we zelf doen. Badkamer- en keukenrenovaties, daar zijn marktpartijen veel beter in. Ook huurders steken steeds vaker zelf de handen uit de mouwen. Denk aan traphuisrenovaties of het opknappen van algemene ruimten. Als huurders zelf met ideeën komen faciliteren we dat graag, bijvoorbeeld door materialen beschikbaar te stellen. Ideeën worden besproken aan zogenaamde wijktafels, waar bewoners, de verhuurmakelaar, wijkbeheerder en gebiedsregisseur met elkaar in gesprek gaan. Aan de wijktafel hebben we veel mandaat en als het nodig is kunnen we uitzonderingen op de regel maken. Er is altijd een mogelijkheid om maatwerk te regelen."

#### Kosten versus tevredenheid

De grootste uitdaging op het gebied van dagelijks onderhoud is een gezonde balans tussen kosten en huurderstevredenheid, zegt Pieter. "We geloven in klantvriendelijkheid maar ook in zelfredzaamheid. Je kunt op een klantvriendelijke manier

>>

.....

zeggen dat een huurder een probleem zelf moet oplossen. Kan of wil een huurder het niet zelf, dan is er de mogelijkheid om een onderhoudsabonnement af te sluiten." Op de vraag hoe zelfredzaam huurders zijn, zegt Pieter: "Wij worden natuurlijk dagelijks geconfronteerd met de uitzonderingen – bij zelfredzame huurders zijn we niet nodig – maar huurders zijn vrij snel geneigd om van hun probleem jouw probleem te maken. Wij zeggen daar nu duidelijker nee tegen."

### Nieuwe technologieën

Bij het verleden loslaten hoort ook het omarmen van nieuwe technologieën. Rochdale Onderhoud implementeert op dit moment het planningssysteem Connect-It van ViaData. De vaklieden krijgen ook allemaal een smartphone waarmee ze hun werkzaamheden volledig digitaal kunnen ondersteunen. "Het plansysteem zal ons steeds meer mogelijkheden bieden om efficiënt en klantvriendelijk afspraken te maken met huurders. Het doel is om de vakmannen maximaal in te zetten achter de voordeur – zo weinig mogelijk op de weg – en om passende afspraken te maken met huurders, waarbij ze niet onnodig lang op de komst van de vakman hoeven te wachten."

Op de vraag wat zijn visie is op het efficiënt aansturen van zijn vaklieden, zegt Pieter: "De Connect-It-software is een hulpmiddel dat de werkzaamheden van onze professionals optimaal moet ondersteunen. Een goede planning, een duidelijke bon, een voorspoedige afhandeling: het draagt allemaal bij aan tevreden klanten. Het aantal afgehandelde bonnen zegt mij niet zoveel. In één keer goed, een tevreden huurder en een goede terugkoppeling van onze zestig paar ogen en oren in de wijk vind ik minstens zo belangrijk. Daar zie ik veel potentieel."

### Allrounders

De automatiseringsoperatie is één van de manieren om het potentieel van een optimaal dagelijks onderhoudsproces te benutten. "Een andere manier is ervoor zorgen dat we over allrounders beschikken die breed inzetbaar zijn," vult Pieter aan. "We hebben een Klanten Contact Centrum (KCC) die de intake van reparatieverzoeken doet. De medewerkers werken met een script, maar de kans op een mismatch blijft altijd bestaan. Dan is het fijn dat een allrounder altijd kan anticiperen op een situatie die net even anders is dan wat op de digitale werkbou staat. Ook met andere technieken proberen we dit te ondervangen, bijvoorbeeld door huurders zelf online of met hun smartphone een reparatieverzoek met foto in te laten plannen. Een afbeelding bij een vage klacht werkt vaak heel verhelderend."

### Data analyseren

Met een team allrounders, efficiënt ingepland en voorzien van digitale hulpmiddelen en alle benodigde materialen, moet volgens Pieter 90 tot 95 procent van de reparatieverzoeken



Een eigen dienst geeft een gezicht aan de organisatie. Dat ontbreekt wel eens bij corporaties die alles uitbesteden.

in één keer goed kunnen worden afgehandeld. Data die onder meer door de vaklieden geproduceerd worden, kunnen worden gebruikt om toekomstig onderhoud te voorspellen. "Onze nieuwe ERP-systeem Tobias AX biedt ons de gelegenheid om onderhoudsdata grondig te analyseren en waar nodig preventief onderhoud uit te voeren. Ook andere bouw-elementen, zoals cv-ketels, worden steeds slimmer. Huurders hoeven niet meer te bellen voor onderhoud, dat doet de ketel zelf wel. Op dit moment gebruiken we Big Data nog onvoldoende, de kansen liggen er om er meer mee te doen. Dat alle corporatiewoningen digitaal worden, gaat mij nu nog te ver maar dat onderhoud en IT steeds meer met elkaar verweven raken is een feit." ■