

Wim Zwartkruis (Vestwal):

Efficiency en regie in onderhoud met vaste verrekenprijzen

Efficiency in onderhoud is voor veel woningcorporaties een belangrijk streven. Hoe bereikt men dit doel, en welke rol is daarbij weggelegd voor ICT, BIM en vaste verrekenprijzen in het onderhoudsproces? Wij spraken daarover met **Wim Zwartkruis**, directeur bij **Vestwal**: "Onderhoud wordt pas echt efficiënt wanneer je gebruik maakt van een benchmark en een vaste prijs voor alle opdrachten."

Wat is volgens jullie de grootste trend omtrent dagelijks onderhoud?

Verschillende welbekende trends die wij zien zijn bijvoorbeeld het meer uitbesteden van onderhoud en de afname of het verdwijnen van de eigen dienst, het automatiseren van het onderhoudsproces en de groei van portalen waar huurders online reparatieverzoeken kunnen indienen. Daarnaast kiezen corporaties er steeds vaker voor om met minder aannemers te werken - sommige corporaties zijn van driehonderd losse partijen naar vier hoofdaannemers gegaan, die nu op hun beurt verantwoordelijk zijn voor de onderaannemers - en gaan met hen ook een langduriger contract aan. Daarbij wordt eigenlijk gekozen voor een 'abonnement' op onderhoud, waarbij de aannemer voor de levensduur van een woning verantwoordelijk is voor het onderhoud.

Ook zien wij dat planmatig onderhoud vaker onder de noemer van dagelijks- of mutatieonderhoud wordt geplaatst. Je kunt bij een complex van zestig woningen beslissen alle badkamers op hetzelfde moment te renoveren, maar steeds meer wacht de corporatie op 'gepiep' van de huurder. Pas wanneer zij hierom vragen, wordt het uitgevoerd. Dit maakt het plannen van onderhoud minder makkelijk en voorspelbaar, maar is budgettair gezien zeer interessant. Mensen blijken sommige onderdelen van hun huis namelijk niet te willen renoveren, maar laten liever alles bij het oude.

Jullie 'slogan' is efficiency in onderhoud, wat verstaan jullie daaronder?

Onderhoud is in de kern een logistiek vraagstuk: hoe richt je het proces van reparatieverzoek tot betaling aan de aannemer zo efficiënt mogelijk in. Dit moet met hoge kwaliteit en tegen een zo laag mogelijke prijs gebeuren. Voor de kwaliteit is klanttevredenheid een belangrijke indicator, en dit wordt onder andere beïnvloed door de termijn tussen melding en oplossing van het probleem en de mogelijkheid zelf onderhoudsmomenten in te plannen.

Wordt onderhoud in de corporatiesector efficiënt aangepakt?

Wij vinden de eerdergenoemde trends een goede beweging in de sector. Maar er valt in onze optiek nog veel terrein te winnen. Het verminderen van het aantal partijen waarmee een corporatie zaken doet of het online in kunnen dienen van een reparatieverzoek zijn goede trends waarbij corporaties aan de ene kant kunnen besparen op kosten, terwijl aan de andere kant de huurderstevredenheid wordt verhoogd.

Wat is jullie propositie in de sector?

Wij leveren een standaard, web-based prijzenboek voor dagelijks- en mutatieonderhoud. Dit koppelt met verschillende toonaangevende ERP-systemen uit de sector en stelt corporaties beter in staat te sturen op onderhoud. Met een prijzenboek weet de corporatie precies hoeveel tijd een bepaalde reparatie duurt, welk materiaal daarvoor nodig is en wat de

totale prijs is. Dit kan vervolgens gebruikt worden als benchmark waartegen opdrachten kunnen worden gespiegeld met als uiteindelijk doel: efficiency in onderhoud.

Wat is jullie visie op ketensamenwerking?

Voor efficiënt onderhoud is ketensamenwerking anno 2017 onmisbaar. Wij merken dat steeds meer corporaties dat onderschrijven, want ze praten niet langer over 'aannemers' maar 'ketenpartners'. Goede ketensamenwerking begint volgens ons bij automatisering. Een primair systeem is de eerste stap, maar wij geloven daarnaast in de rol voor een vaste verrekenprijs bij ketensamenwerking. Nu worden aannemers nog vaak naar locatie gestuurd om te constateren wat het probleem is. Daarmee krijgen ze veel regie. Als het plaatsen van een nieuw dakraam namelijk vier uur kost en geen zes, zijn dat twee extra uren die uiteindelijk worden gerekend. Zo verliezen de corporaties hun elders geboekte efficiencywinst in onderhoud.



Hoe ziet toekomstig onderhoud bij woningcorporaties er volgens jullie uit?

Bij maximale efficiency in onderhoud zien wij een portaal waarin je virtueel door je huis loopt, simpelweg omdat beeld meer zegt dan duizend woorden. Wanneer je je eigen huis op een scherm ziet, kun je beter aangeven wat het probleem is. Bij een lekkende kraan klik je bijvoorbeeld direct op de doucheruimte, waardoor de corporatie en aannemer direct zien welk type kraan dit is. Dit kan gecombineerd worden met bijvoorbeeld de leeftijd van het onderdeel in kwestie, waardoor betere beslissingen kunnen worden genomen. Omdat direct duidelijk is wat het probleem is, kan de juiste oplossing ook meteen worden gekozen. Een first-time-fix wordt zo ook veel makkelijker haalbaar. BIM is wat dat betreft dus essentieel. En ja, het opnemen van je bezit in BIM is wellicht een grote investering. Maar zodra dit eenmaal goed werkt verdien je het in efficiency en klanttevredenheid snel terug. ■