

Henk Lambeck en Gerda Schuur (Lefier):

# Iedere professional in de keten zelfstandig laten sturen met BI

Business Intelligence en onderhoud: twee aparte werelden of juist zaken die innig met elkaar verweven zijn? CorporatieGids Magazine ging daarover in gesprek met Gebiedsmanager en Proceseigenaar Dagelijks Onderhoud **Henk Lambeck** en Bedrijfsaccountant **Gerda Schuur** van Lefier: "BI is een belangrijk middel om het werk elke dag een beetje beter te doen."

"De werelden van Business Intelligence en onderhoud hebben wat mij betreft heel veel met elkaar gemeen," begint Henk het gesprek. "Bij de uitvoering van onderhoud zijn klantbeleving, kwaliteit en gerealiseerde kosten essentiële onderdelen waarop wij willen begroten, meten, sturen en verantwoorden. BI geeft ons bij veel processen inzicht in onze prestaties, dus ook bij onderhoud. Het kost daarnaast relatief weinig tijd om dit inzicht te verkrijgen, waardoor we tijd kunnen steken in het analyseren en verbeteren van het proces en de dienstverlening."

## Plan Do Check Act

Op dit moment is BI in het onderhoudsproces bij Lefier vooral gericht op kostensturing. Gerda: "Hierbij kijken we vooral naar prijs en aantallen. De komende periode willen wij hier echter aanvullende indicatoren bij voegen, zoals klanttevredenheid, first time fix en de werkzaamheden van vakmannen. Uiteindelijk moet dit leiden tot een PDCA-cyclus, waarbij je

elke dag een stukje beter presteert. Niet alleen de 'BI-experts' binnen Lefier, maar iedere professional in de keten moet deze methode omarmen en hiermee zelfstandig kunnen sturen."

## Uiteenlopende data

Op de vraag welke data het meest interessant is om te sturen op onderhoud, vertelt Gerda: "We gebruiken hiervoor onder andere data voor kostensturing uit ons ERP-systeem Dynamics Empire en huurdersportaal Umbrella voor taakafhandeling. De data is uiteenlopend van kosten en aantallen taken tot het type werksoort en grootboekcodes. Om deze data te borgen binnen de organisatie, is het zaak het gebruik van BI te integreren in de sturingswijze van klanttevredenheid, kwaliteit en kostensturing in reguliere werkprocessen. Hiermee maak je het een onderdeel van het dagelijkse werk van medewerkers, waardoor ze in feite altijd bezig zijn met de actualisatie en borging van belangrijke data."



## Volgende stappen

Wat je vervolgens met de informatie doet, is volgens Henk de crux: "Business Intelligence en kloppende data zijn een startpunt en voorwaarde, maar het gebruik van sturingsinformatie, de gesprekken hierover en de verbeteracties om processen bij te sturen zijn natuurlijk veel belangrijker. Daarnaast sluit het aan bij de gevraagde verantwoording tijdens de gesprekken over onze tertiale rapportages."

## Afdelingen, teams en medewerkers

De doelstellingen van Lefier bepalen volgens Henk welke sturingsinformatie en -data nodig is. "We hebben onze doelstellingen doorvertaald naar doelstellingen op afdelings-, team- en medewerkersniveau, en de sturingsinformatie is ook op deze niveaus beschikbaar. Een allround vakman krijgt bijvoorbeeld wekelijks inzicht in zijn klanttevredenheid en kan daar indien nodig op sturen. Daarnaast monitoren we organisatie breed elke maand de ontwikkeling van klantwaardering op het onderdeel reparatie. Zo meten we continu of we nog steeds 'op koers' liggen."

## In één keer

Lefier streeft ernaar om 95 procent van haar onderhoud via first time fix op te lossen, vertelt Henk: "Om dit te doen, maken we bij het eerste klantcontact direct een afspraak. Dat doen we niet alleen op basis van beschikbare tijd, maar streven ernaar dit ook op basis van bijvoorbeeld beperking van reistijd te doen om vaklieden zo efficiënt mogelijk in te zetten. Wij gebruiken hiervoor Connect-It van ViaData, waarmee wij aan de voorkant kijken naar de meest efficiënte planning en 's nachts nogmaals een optimalisatie plaatsvindt."

"Wanneer het niet lukt om een probleem direct op te lossen – bijvoorbeeld wanneer er extra vaklieden nodig zijn of materiaal ontbreekt – wordt er direct een vervolgafspraak gemaakt. Daarnaast zijn we onlangs een pilot gestart waarbij grote en speciale materialen 'just in time' op adres uitgeleverd worden. Dat creëert de volgende stap naar de optimale situatie, waarin vaklieden van klant naar klant gaan en perfect gefaciliteerd worden in planning en materiaal zodat meer tijd overblijft om problemen te verhelpen."

## Maatwerk

Waar woningcorporaties qua ICT steeds meer de standaard op lijken te zoeken, is het bij BI volgens Henk belangrijker dat een corporatie op haar eigen manier kan sturen. "Vanzelfsprekend zijn er bepaalde KPI's die door iedere corporatie gebruikt worden, maar de mogelijkheid tot maatwerk is voor Lefier erg belangrijk om sturing 'eigen' te kunnen maken. Dat is essentieel wanneer je medewerkers zelfstandig wil laten sturen."

## Voorspellen van gebreken

Hoewel Business Intelligence tegenwoordig vooral wordt gebruikt voor het optimaliseren van bepaalde processen, verwacht het duo dat 'predictive analytics' de volgende stap wordt. Henk: "In de praktijk betekent dit bijvoorbeeld dat we op basis van data uit het verleden gebreken willen voorspellen in complexen. Op basis daarvan kunnen wij vervolgens werkzaamheden inplannen en op de daaruit voortvloeiende kosten anticiperen." ■