

Mark Rossen (Mitros):

Onderhoudsproblemen oplossen voordat de klant dat merkt

Problemen oplossen voordat de klant er hinder van ondervindt. Op basis van deze ambitie wil **Mitros** – verantwoordelijk voor zo'n 28.000 vhe – haar onderhoudsprocessen inrichten. Hoe doe je dat en welke rol speelt innovatie hierin?

CorporatieGids Magazine ging hierover in gesprek met **Mark Rossen**, Senior Adviseur ICT bij de Utrechtse corporatie.

“Het is natuurlijk onvermijdelijk dat er een probleem kan ontstaan in een huurwoning. Dat vinden de bewoners ook helemaal niet erg, zolang het maar snel en goed wordt opgelost,” licht Mark de ambitie toe. “Snel oplossen is ook wat wij willen, niemand zit te wachten op gevolgschade dat na een probleem kan ontstaan. Als wij dat kunnen voorkomen, dan kunnen we onze woningen tegen lagere kosten onderhouden en daarmee de huren lager houden voor onze doelgroep.”

Continu meten

Internet of Things (IoT) is volgens Mark een belangrijke schakel in het onderhoudsproces om bijtijds problemen te verhelpen. “Zo willen wij bijvoorbeeld sensoren in dakgoten plaatsen die meten of het water wel snel genoeg wegloopt. Wanneer dat niet het geval is, kan er een melding worden gemaakt in ons onderhoudssysteem. Onze vakmannen rukken dan uit voordat het water overloopt en schade kan veroorzaken aan stucwerk, wanden of plafonds. Een ander voorbeeld is een cv-ketel die meet hoeveel druk er op het systeem staat, en bij te weinig druk een melding geeft. De bewoner wordt dan niet geconfronteerd met koud water of een koude woning omdat wij op tijd onze partners in het onderhoudsproces kunnen inzetten om het uitvallen van de ketel te voorkomen.”

Sneller werken

ICT-systemen die goed op elkaar aansluiten zijn onontbeerlijk om onderhoud op het juiste moment uit te voeren, en standaarden spelen daarbij een belangrijke rol: “De komende jaren willen wij middels de KOVRA-standaard ons werk een stuk sneller maken. De afgelopen jaren maakten wij al gebruik van een soort gegevensuitwisseling tussen Mitros en haar ketenpartners. Via de e-mail of webportaal konden aannemers inloggen, hun opdrachten inzien, een status bijwerken of factureren. Alleen betekende dit wel dubbele administratie. Met de introductie van KOVRA willen wij opdrachten vanuit ons ERP-systeem Dynamics Empire van cegeka-dsa direct in het systeem van de aannemer plaatsen. Het bijwerken van de status van opdrachten en het direct doorzetten van een factuur gaat daardoor veel sneller. Hiermee halen we de dubbele administratie weg, kunnen wij ons ERP-systeem sneller voorzien van status-informatie en kunnen KCC-medewerkers en huurders informatie bijna in real time volgen.”

Direct vaklieden inplannen

Om problemen op te lossen voordat de klant het merkt, maakt Mitros ook gebruik van de Connect-It software van ViaData. Mark: “Wij zetten de software op drie manieren in. Ten eerste de planning, aansturing en verslaglegging van onze circa veertig onderhoudsvaklieden. De planning wordt in Connect-It bijgehouden en klanten of KCC-medewerkers kunnen in real time vrije tijdsblokken opvragen bij de juiste vakdiscipline. Aan het eind van de dag vindt vervolgens een optimalisatie

plaats, zodat de reistijd over de gehele groep geminimaliseerd wordt.”

“Daarnaast plannen wij op deze wijze ook onze mutatie-opzichters in. Huurders kunnen dankzij de koppeling tussen Connect-It en Outlook via een zelfservice scenario de eerste inspectie inplannen, en de tweede afspraak wordt in overleg met de huurder door de opzichter zelf ingepland. Door deze twee-wegkoppeling voorkomen we dubbele afspraken. Als laatste plannen en registreren wij nazorg bij opleveringen. Een onderhoudsmedewerker kan de kwaliteit van het opgeleverde werk beoordelen, wat wij vervolgens gebruiken bij evaluatiegesprekken met onze onderhoudsleveranciers.”

Geen beperkingen

In 2017 lanceerde Mitros het initiatief qlinker, de eerste digicorporatie van Nederland. Op de vraag of deze start-up invloed heeft op de onderhoudsprocessen van haar moedercorporatie, vertelt Mark: “Blijken oplossingen goed te werken bij qlinker, dan zullen we zeker overwegen de technologie ook in te zetten bij Mitros. Zo verkent qlinker momenteel de mogelijkheden rondom machine-learning in het onderhoudsproces. Wij kijken hier of we een vorm van foto-herkenning in het proces kunnen toepassen. Zonder dat veel mensen dat weten, zijn de grote spelers als Apple en Google hier al vergevorderd mee. Je kunt in je foto-bibliotheek nu al zoeken op onderwerpen als strand, auto of wijn, zonder dat je zelf ooit hebt aangewezen wat het onderwerp van de foto is. Deze techniek willen wij in eerste instantie inzetten bij qlinker zodat de huurder slechts een foto hoeft te maken van bijvoorbeeld een scheef hangend keukenkastje. Het systeem weet vervolgens dat dit het beste verholpen kan worden door een timmerman en biedt direct de beschikbaarheid van de juiste vakdiscipline aan.”

Centraliseren van onderhoud

Vooruitkijkend naar de komende periode wil Mitros de verschillende vlakken van onderhoud meer centraliseren. “De afgelopen jaren hadden wij veel verschillende afdelingen die zich bezig hielden met allerlei aspecten, zoals planmatig onderhoud, renovaties, mutatie onderhoud, leefbaarheids-onderhoud en reparatie- en service onderhoud. Elke afdeling had te maken met een eigen budget en doel, maar wij willen dit gaan bundelen enerzijds naar onderhoud geïnitieerd door de huurder en anderzijds het planmatig onderhoud. Daarbij kiezen we bewust voor het behoud van twee afdelingen, omdat de voorbereiding en afwikkeling van beide processen erg afwijkend zijn.”

“Daarnaast willen we de tevredenheid van de huurder over ons onderhoudsproces zo groot mogelijk krijgen. Bijvoorbeeld door een klacht via een one-time-fix te verhelpen of – nog liever – het probleem op te lossen voordat de bewoner hinder ondervindt.” ■