

Resultaatgericht Onderhouden



Namens Coen Hagedoorn Bouwgroep:

Joey Post

Vestigingsleider Coen Hagedoorn Mijdrecht



GroenWest |
| Wonen in 't Groene Hart

Namens GroenWest:

René de Vos

Coördinator Vastgoed Onderhoud – Dagelijks Onderhoud

Wie is Coen Hagedoorn Bouwgroep?



- Opgericht in 1974
- 550 medewerkers
- Hoofdkantoor in Amersfoort
- 22 vestigingen in Nederland
- Werkt samen met 55 woningcorporaties in Nederland
- Renovatie, nieuwbouw, dagelijks onderhoud



aandacht voor bewoners
altijd rekening houden
met de omstandigheden



op elkaar vertrouwen
samen regelen we het!



voortdurend verbeteren
met kleine stapjes
grote sprongen maken



met plezier samenwerken
waarom moeilijk doen
als het makkelijk kan?



integraal aanpakken
van a tot z zorgen voor goede, gezonde,
betaalbare woningen



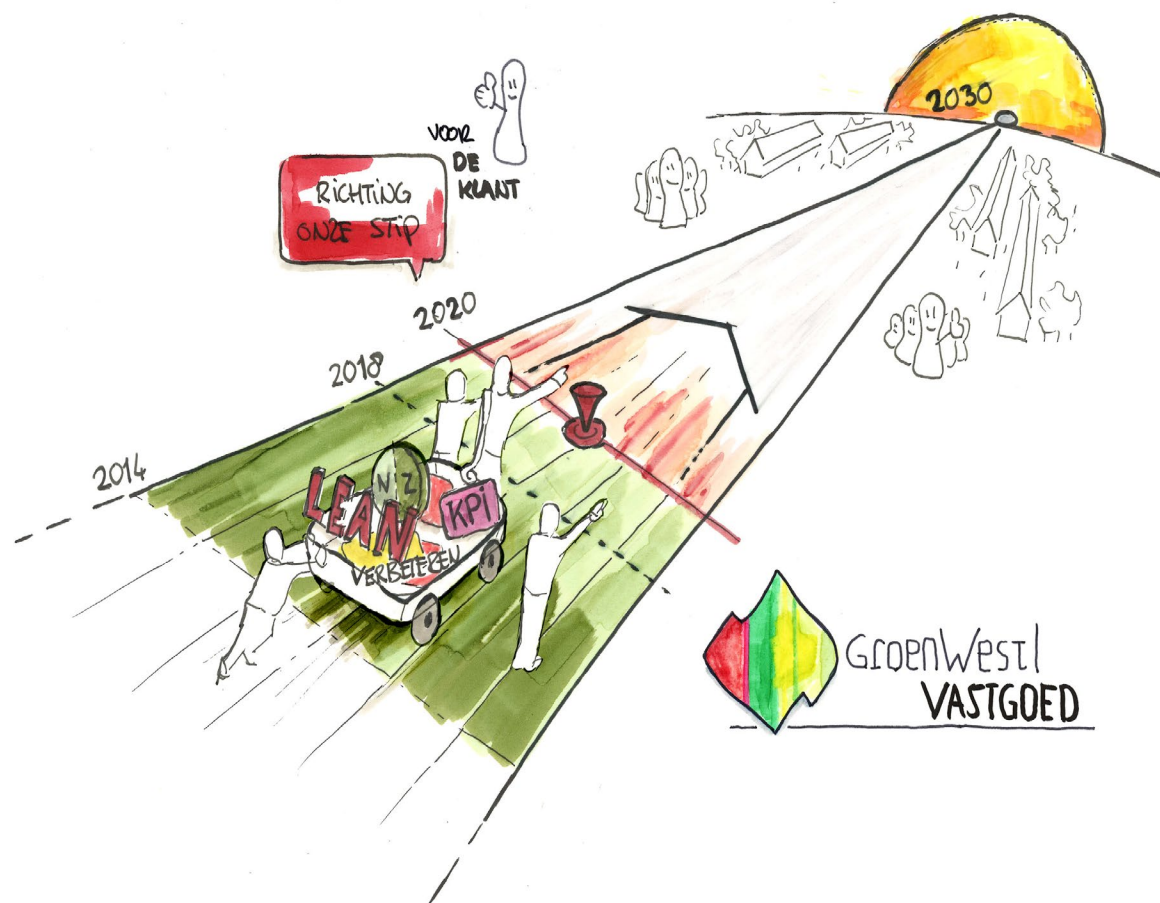
altijd kwaliteit leveren
goed georganiseerd,
met oog voor detail



Wie is GroenWest?



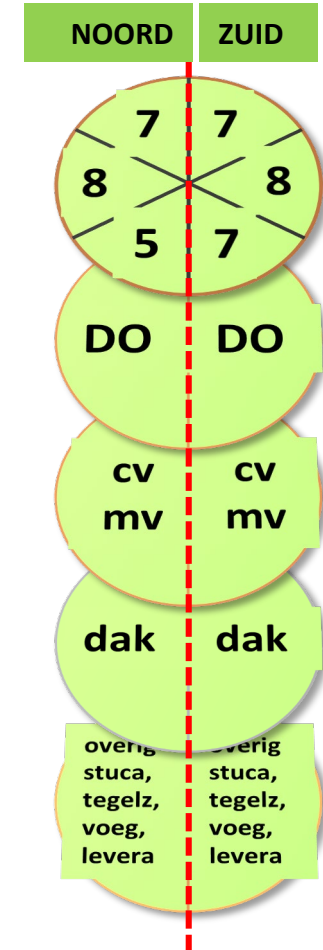
- Woningcorporatie in noordwestelijk deel van provincie Utrecht
- Kantoor in Woerden
- Ruim 12.000 woningen
- Vier werkgemeenten
- Regiecorporatie



Ketensamenwerking: Waarom?

Meerdere partijen → één gemeenschappelijk doel:
Zorgen voor goede, gezonde en betaalbare huisvesting voor de kwetsbare huurder.

- Lerend effect in de keten / lange-termijnsamenwerking
- Focus op hoge kwaliteit dienstverlening huurder
- Delen van informatie in de keten (BIM)
- Meer sturing d.m.v. gezamenlijk monitoren KPI's
- Integraal vastgoedbeleid
- Administratieve kosten verminderen
- Korte lijnen, heldere afspraken



Ketensamenwerking: Dagelijks Onderhoud

Reparaties

- 12000 reparatie verzoeken, toetsen steekproefsgewijs
- 80%-90% zit in de afkoop
- Complexe zaken samen afstemmen/oppakken, eigenaarsrol, ook met CO partners
- Toetsen d.m.v. foto voor en na door partners in eigen kwaliteitsborgingssysteem
- Toetsen d.m.v. opleverapp door KWT, nabellen naar klant

Mutaties

- Mutaties, voor en eindinspectie door verhuurmakelaar <€ 1.500 daarna naar KWT
- Kwaliteit bepalen dmv beeldbestek/referentiebladen
- KWT maakt opdracht op basis van strategie/complexbeheerplannen
- Toetsen dmv foto voor en na door partners in eigen systeem
- Toetsen dmv opleverapp door KWT

Ketensamenwerking: Hoe?

Raamcontract: Reparatie- Mutatieonderhoud sinds 2015

Financieel

- Afkoop per VHE voor reparaties (80% valt hierbinnen)
- Afgesproken eenheidsprijzen voor veelvoorkomende (niet in de afkoop vallende) werkzaamheden
- Afgesproken eenheidsprijzen BKT
- Mutatiepakketten + keuringen veiligheid afgekocht

Kwaliteit

- Beeldbestek - Basiskwaliteit GroenWest

Doorlooptijden

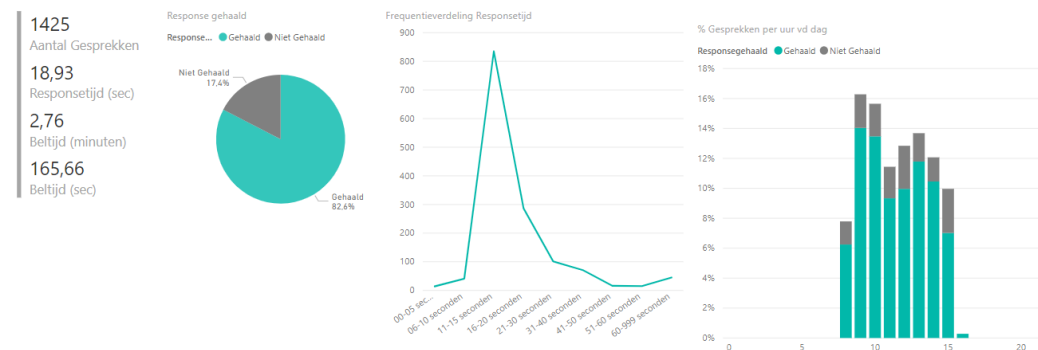
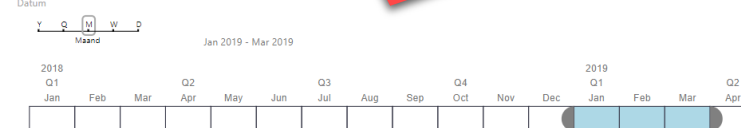
- Mutaties: Maximale doorlooptijden mutaties/BKT's
- Reparaties: Duidelijke afspraken over responsetijden/hersteltijden
- Ketenpartner dient 24/7 bereikbaar te zijn voor reparatieverzoeken, afspraken over opnamesnelheid

Bewonerstevredenheid

- Wordt gemeten d.m.v. KWH-klantvizier (DO/CO)

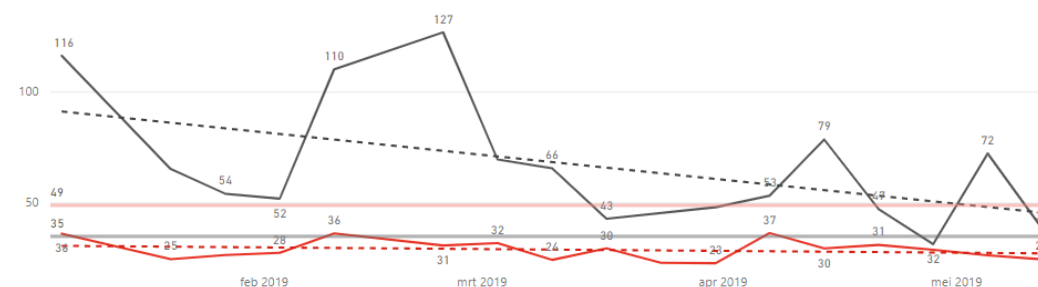
DO-partners leveren een kwartaalrapportage aan waarin de KPI's gemonitord worden.

KCC Groen West



Doorlooptijd afgesloten (dagen)

Soort klusproject ● Dagelijks Onderhoud ● Mutatie Onderhoud



Ketensamenwerking: Hoe?

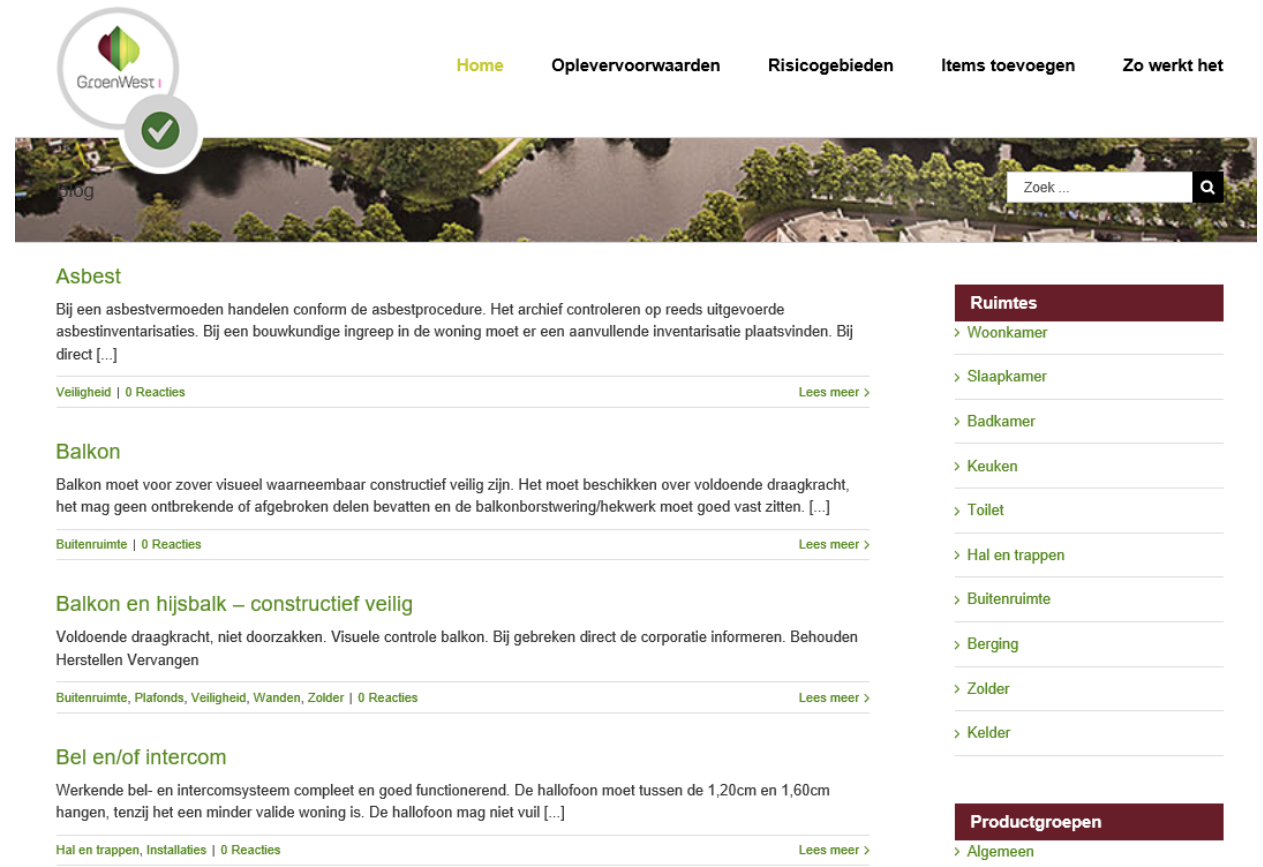
Om de **kwaliteit** te waarborgen is er in gezamenlijkheid een Basiskwaliteit GroenWest opgesteld.

Doel:

- Minimaliseren 'grijze gebieden'
- Minimaliseren interpretatieverschillen
- Inzicht in welke kwaliteit tegen welke bewonerstevredenheid en welke kosten

Hoe?

- Bottom up
- Werkgroep bestaat uit VHM, KWT'er, manager, aannemer.
- Foto's en kwaliteitsregels toevoegen vanaf werkvloer
- 4 x per jaar overleg



Ketensamenwerking: Hoe?

Om de **dienstverlening** voor reparatie onderhoud te optimaliseren en persoonlijk te maken hebben alle partners samen een uniek concept bedacht, het (V)AORTA-model.

- Vertrekken
- Aanmelden
- Onderzoeken
- Repareren
- Terugkoppelen

Doel = een optimaal en eenduidig proces in de gehele keten; waarbij persoonlijke aandacht voor de bewoner centraal staat.

Reparatie met een lach! Elke dag beter.

Klantgerichte communicatie bij dagelijks onderhoud onderdeel van het klanttevredenheidsprogramma

0. Vertrekken
Gedurende de rit (bij duo's) of voorafgaand aan de rit (solo) wordt er een berichtje (sms/app) gestuurd naar de huurder van het volgende reparatieverzoek. Hierin wordt vermeld dat de monteur (naam) van (partij) onderweg is (incl. de verwachte aankomsttijd).

1. Aanmelden

- o Bus met logo voor de deur
- o Aanbellen, stap naar achteren, oogcontact & voorstellen (naam/partij namens GroenWest).
- o Als ik het goed heb begrepen kom ik voor (oorzaak benoemen)
- o Bij binnenkomst schoenen vegen of evt. zakjes eromheen doen

2. Onderzoeken

- o Aanhoren van (alle) klachtverzoeken van de bewoner (luisteren, samenvatten, doorvragen)
- o Mogelijke oorzaak/scenario's onderzoeken
- o Opname van de werkzaamheden

3. Repareren

- o Mogelijke oorzaak communiceren naar de bewoner
- o Uitleg van de werkzaamheden naar de bewoner
- o Uitvoering werkzaamheden

4. Terugkoppelen

- o Communiceren van de afgeronde werkzaamheden naar de bewoner
- o Advies geven aan de bewoner om het e.e.a. te voorkomen in de toekomst

5. Afmelden

- o Vragen of alles zo naar vens is gelopen en is afgerond
- o Aangeven dat er een enquête kan plaatsvinden waarin gevraagd wordt hoe bewoner reparatie heeft ervaren (indien de reparatie is afgerond)
- o Afgeven visitekaartje met algemeen telefoonnummer van desbetreffende partij voor als er nog vragen zijn over een lopend of afgerond reparatieverzoek.



A man and a woman are sitting at a desk in an office, looking at a computer monitor. The man is on the left, and the woman is on the right. They are both looking at the screen. The background is a blurred office environment with windows.

Verschillende contractvormen mogelijk:

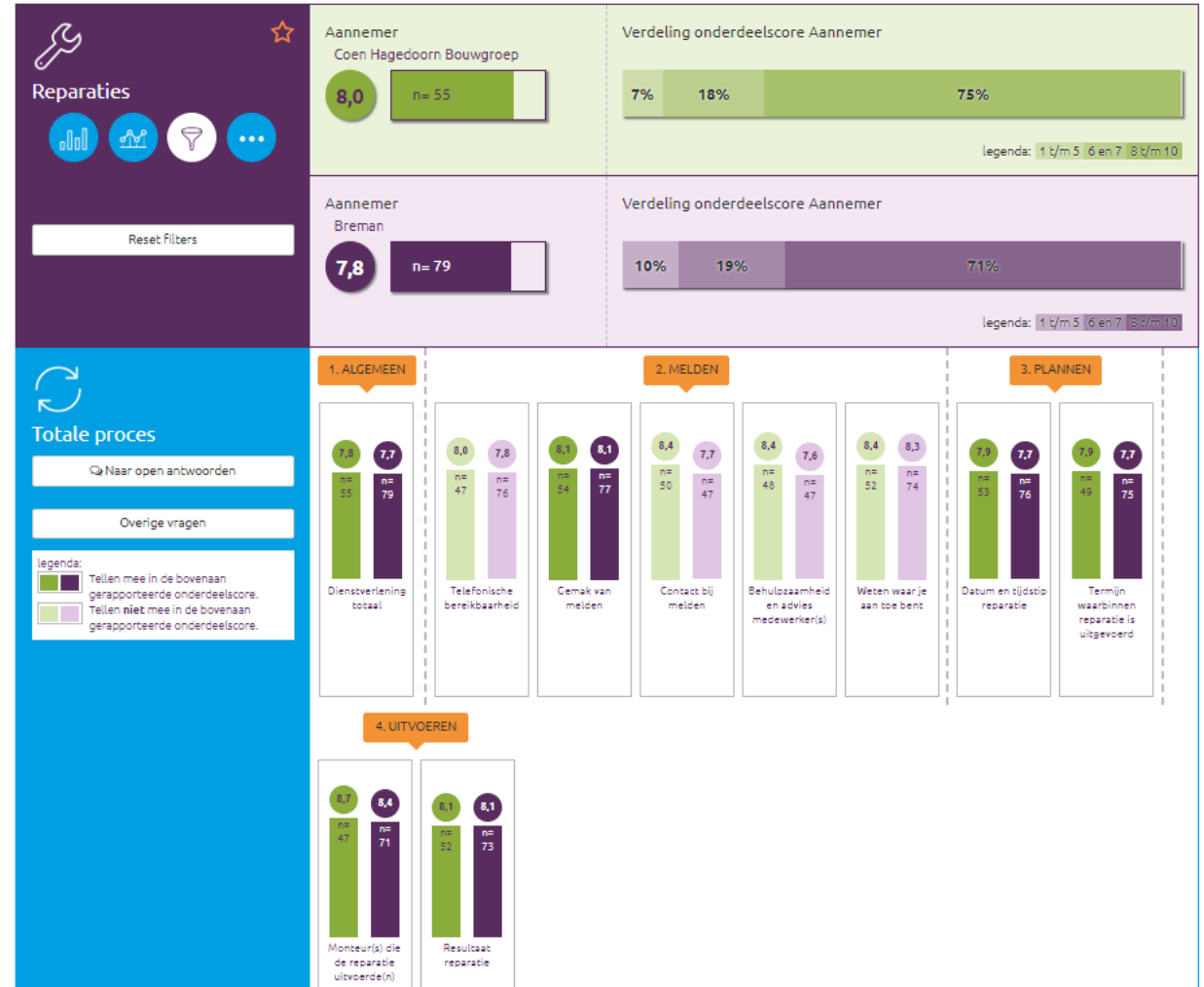
- op basis van regie
- op basis van eenheidsprijzen
- Prestatie-overeenkomst voor een vaste prijs per woning per jaar

Ketensamenwerking: Hoe?

Om de **bewonerstevredenheid** te monitoren en te verbeteren wordt deze gemeten d.m.v. de KWH-Klantvizier.

- Zorgt voor gezonde concurrentie DO/CO partners
- Workshop KWH met alle partners
- Doel 2019 = van 7,1 → 7,4 Aedes Benchmark
- Verbeterplan met acties uitgezet
- (V)AORTA-model

Staat nu op een 7,6!



Ketensamenwerking: Wat?

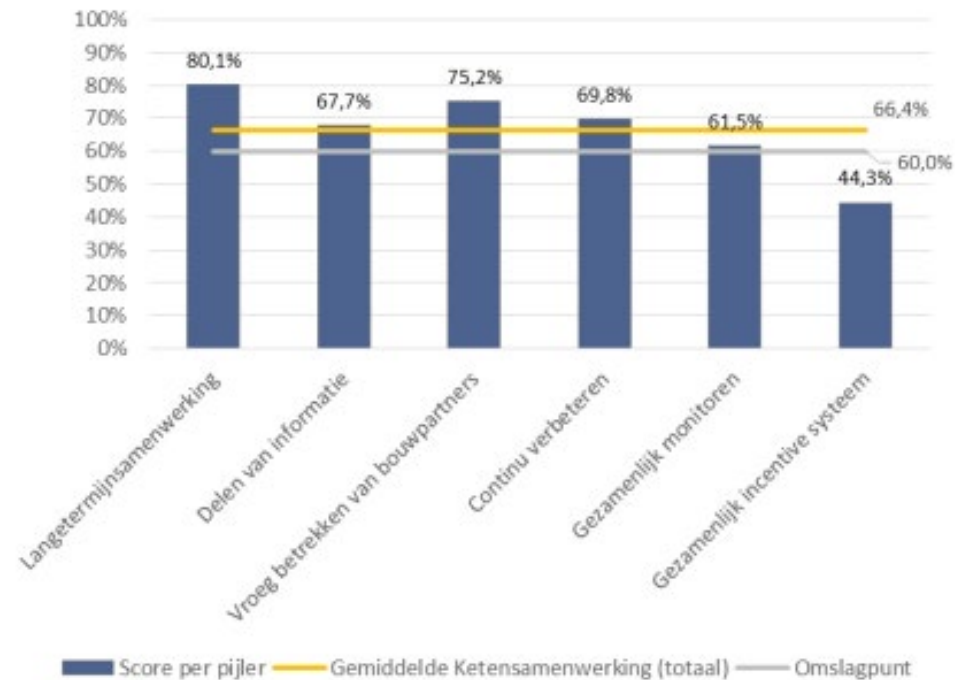
Wat hebben wij geleerd sinds 2014?

- Emotie bij medewerkers onderschat
- Traditioneel denken zit er nog
- Te snel geïmplementeerd zonder (RGS) contract
- Personele wisselingen nadelig voor ketensamenwerking
- Procesafspraken in de keten niet genoeg geborgd
- Het gaat niet vanzelf

Wat is noodzakelijk?

- Begrip voor elkaars belangen
- Samenwerken aan cultuur & gedrag
- Procesverbetering samen
- Monitoren van wederzijdse KPI's – gezamenlijk dashboard
- Interpretatieverschillen minimaliseren
- Centraal informatiesysteem voor integraal vastgoedbeleid (TCO)
- Nadenken over een incentive systeem
- Focus op klantwaarde

Huidige stand:
Score op 5 pijlers voor
ketensamenwerking
GroenWest.

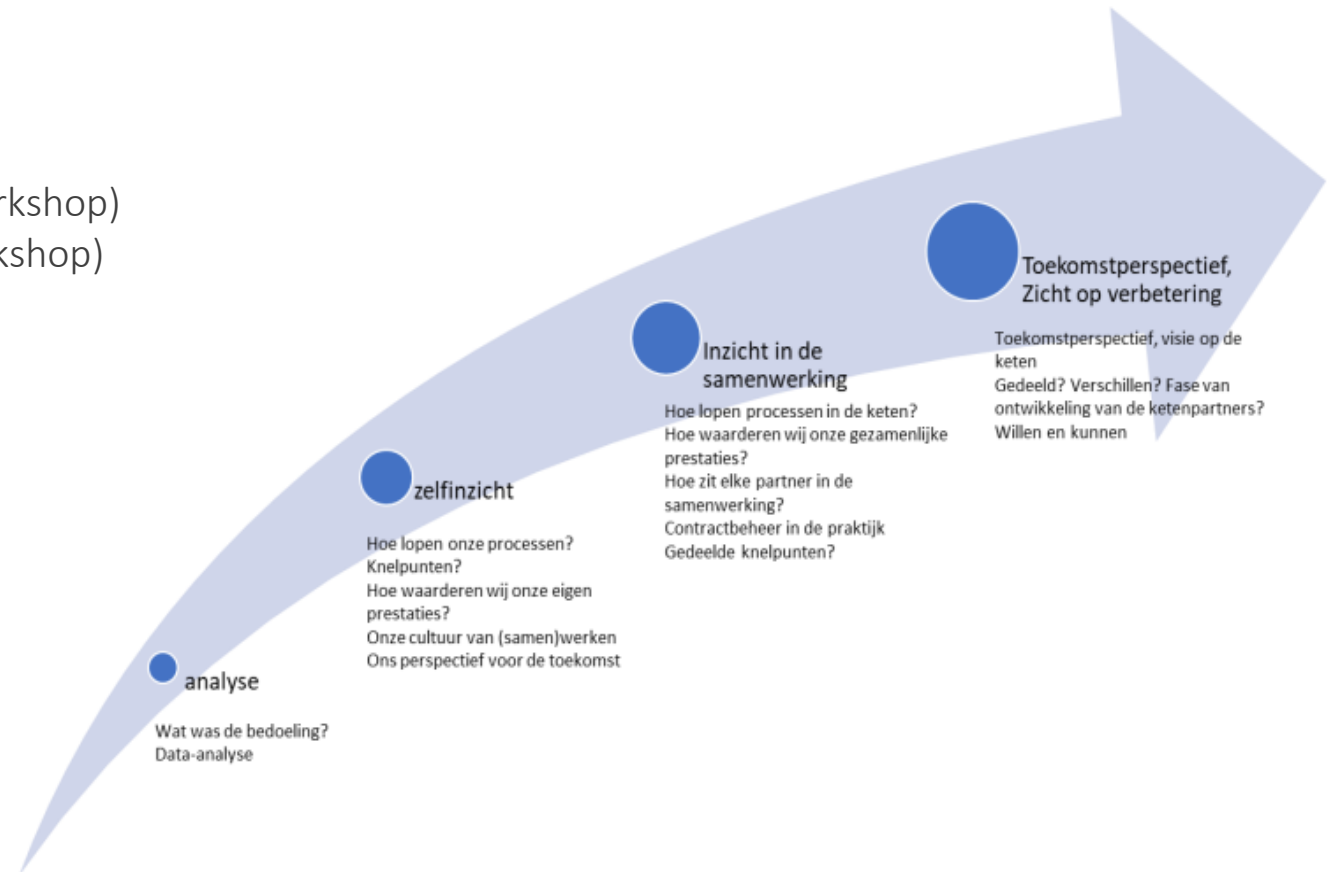


Ketensamenwerking: Hoe verder?

Toekomstvisie

- Huidige DO raamovereenkomst verloopt in 2020
- Extern bureau ingeschakeld voor evaluatie
 - Analyseert huidige contract/KPI's en data
 - Zelfinzicht per ketenpartner
 - Inzicht in de samenwerking (gezamenlijke workshop)
 - Zicht op de samenwerking (gezamenlijke workshop)

Doel = Evalueren, leren en zorgen voor een goede basis contractafspraken voor verdere samenwerking.



Dank voor uw aandacht!

Ketensamenwerking is leren door te doen.
En dat is samen veel leuker.

Vragen?

