

Kor Adema: “De vakman **krijgt meer tijd** voor zijn eigenlijke werkzaamheden”

12

Het is het ideaal van menige woningcorporatie: het onderhoud volledig digitaal aangestuurd. Bij de Groningse wooncorporatie In werkt het sinds dit jaar naar volle tevredenheid: de 24 vaklieden van de afdeling Dagelijks Onderhoud krijgen hun opdrachten via een PDA en doen hun administratie via datzelfde apparaatje. De gegevens worden vervolgens draadloos naar de onderhoudsmodule van het primaire informatiesysteem Empire doorgesluisd. Planning en coördinatie zijn steeds up-to-date, het bijhouden van de administratie is een fluitje van een cent geworden. Waar bij veel woningcorporaties de invoering van een dergelijk systeem moeizaam gaat en niet de gewenste voordelen oplevert, vertelt In een succesverhaal. Wat is het geheim?

Kor Adema, manager Dagelijks Onderhoud, noemt een aantal succesfactoren, waarvan de belangrijkste ongetwijfeld is: weten wat je wilt. “We hebben van tevoren heel goed bedacht wat we precies wilden, en daar zijn we een leverancier bij gaan zoeken. Een van onze eisen was dat die nieuwe module onder Empire van DSA•VISION moest gaan draaien. We waren namelijk al erg tevreden over de Empire-module Dagelijks Onderhoud. Leverancier ViaData bleek met Connect-it de enige te zijn die precies kon leveren wat wij wilden: niet minder, maar vooral ook niet méér. Je kunt wel een pakket kopen met alle mogelijke sturingsmiddelen, maar die gebruiken wij toch niet. Wij hebben een heldere, transparante organisatie, en onze systemen moeten de dingen niet ingewikkelder maken dan ze zijn.”

Integraal onderdeel van de organisatie |

Belangrijk element in de keuze is dat Kor Adema leiding geeft aan de onderhoudsdienst van In en niet aan een apart ‘onderhoudsbedrijf’. “Wij zijn volledig geïntegreerd in de



“Als je aan het eind van je werkdag je PDA afsluit, heb je daarmee meteen ook al je administratie gedaan.”

corporatie. Ik heb een prestatieafspraken met mijn bestuurder, ik heb mijn begroting en mijn budget en daar zet de bestuurder een handtekening onder. Een keer per kwartaal bespreken we de voortgang en verder bepaal ik zelf – binnen de normen – welk onderhoud we uitvoeren. Ik geef garantie op de functionaliteit van alle bouwonderdelen in de woning. Onze vaklieden zijn allround en hebben de ruimte om bijvoorbeeld zelf bouwonderdelen af te keuren. Elke vakman is bij ons verantwoordelijk voor een aantal woningen en voelt zich daadwerkelijk betrokken bij het wel en wee van zo’n wijk. Hij kent de mensen, pikt signalen op die hij waar nodig aan de woonconsulent doorgeeft, maar op het gebied van dagelijks en preventief onderhoud is hij volledig op de hoogte en kan zelf de nodige beslissingen nemen.”

Niet dat de onderhoudsdienst alles zelf doet: specialismes (cv-onderhoud, riolering) en klussen waar veel investeringen voor

“Onze systemen moeten de dingen niet ingewikkelder maken dan ze zijn.”

nodig zijn (storingsdienst, 24-uurs glasschadeherstel) worden uitbesteed. Kor Adema: “Dat kunnen wij nooit op hetzelfde niveau en tegen dezelfde kosten aanbieden, al zouden we het willen.”

Sterke basis van onderling vertrouwen | “Bij In is bewust gekozen voor een geïntegreerde onderhoudsdienst en niet voor een onderhoudsbedrijf. De afdeling Dagelijks Onderhoud is een deel van het geheel, en daardoor ervaren we in het dagelijks werk een sterke basis van onderling vertrouwen. Ik kan ook met cijfers aantonen dat onze werkwijze veel tijd en geld bespaart: in vergelijking met het hele corporatieveld zitten wij in de groep met de laagste onderhoudskosten. Er komen dan ook regelmatig bij ons corporaties elders uit het land op bezoek om zich op ons model te oriënteren.”

Hoge acceptatiegraad | De acceptatiegraad van de nieuwe werkwijze – altijd een cruciale succesfactor bij organisatieveranderingen – is hoog. Kor Adema: “We hebben niet één vakman die zegt: ik gooi die PDA in de put. Aanvankelijk hadden er nog wel een paar hun twijfels: of ze gezien hun leeftijd nog wel in zo’n vernieuwing mee

moesten. Maar nu wil niemand meer zonder. Logisch: als je aan het eind van je werkdag je PDA afsluit, heb je daarmee meteen ook al je administratie gedaan. Vroeger zat je dan nog met een hele stapel werkbonnen.” Andere voordelen: minder telefoonverkeer tussen vaklieden en technische administratie, vereenvoudiging van de urenregistratie, de vakman heeft altijd de juiste en volledige informatie bij de hand, meer inzicht in de planning en betere grip op de vaklieden.

De afdeling van Kor doet het mutatie- en dagelijks onderhoud voor zo’n 12.000 woningen in Groningen. Het planmatig (cyclisch) onderhoud aan de buitenkant van de woningen is in een andere afdeling ondergebracht. De intake van reparatieverzoeken gaat via de frontoffice, die door een medewerker Planning en Coördinatie digitaal naar de onderhoudsmensen wordt doorgestuurd. Als die ‘s morgens om acht uur inloggen op hun PDA, staan de eerste opdrachten op het scherm. Zijn ze klaar met een opdracht, dan wordt met een druk op de knop de administratie automatisch afgehandeld en start de tijdregistratie voor de volgende opdracht. De medewerker Planning en Coördinatie heeft een overzicht van alle 24 vaklieden; zodra er ergens een probleem ontstaat wegens ziekte of uitval kan er efficiënt geschakeld worden, zo nodig ook regio-overstijgend.

“Onze mensen zijn als het ware de ogen en oren van de corporatie.”

Input voor andere corporatieonderdelen |

Behalve het doen van dagelijks en preventief onderhoud leveren Kor en zijn mensen ook input voor andere corporatieonderdelen. “Onze mensen zijn als het ware de ogen en oren van de corporatie. We letten op de kwaliteit van het onderhoud – doen als het ware een APK van de woning – registreren veelvoorkomende klachten en typische kenmerken van woningen of complexen, en noteren ook sociale klachten of kenmerken, zoals overlast, aard van de bewoning en dergelijke. Zodoende kunnen we direct inspelen op klantvragen en input leveren voor het verhuurproces, voor het strategisch voorraadbeleid, voor de sociale kant van onze opdracht – zaken als veiligheid en leefbaarheid – voor de meerjarenonderhoudsbegroting en uiteraard voor onze eigen jaarbegroting.” Het bijhouden van al die zaken vraagt qua administratie nogal wat van de onderhoudsmensen. En ook daar komt de mobiele koppeling van Connect-it aan Empire ideaal van pas. Kor Adema: “De eerste fase loopt nu, en we vinden dat de samenwerking tussen DSA•VISION en ViaData heeft geleid tot een geweldig product. In de tweede fase willen we ook al die extra administratieve input die we van de vakman vragen, digitaal laten invoeren. Zodat die vakman meer tijd krijgt voor zijn eigenlijke werkzaamheden. Dat zal in 2008 zijn beslag krijgen; we zijn nu bezig om dat in een handzaam format te gieten, zodat er alleen nog maar een aantal dingen hoeft te worden aangekruist.” «