

Uitbesteden dagelijks onderhoud voor een prijs per woning Tips and Tricks 6 – ICT

Door: drs. Jaap Willem Eijkenduijn, managing partner Van Schöll Advies

In ons eerste artikel van september vorig jaar hebben wij u meegenomen in de gedachte achter het uitbesteden van het dagelijks onderhoud voor een prijs per woning. Onder andere kwam toen het puzzelstukjesmodel van Van Schöll Advies aan de orde. Onze boodschap was om eerst zorgvuldig alle puzzelstukjes in te vullen, voordat je gaat uitbesteden. Als dit niet goed gedaan wordt loop je het risico, dat het hele uitbestedingstraject mislukt en dat alles teruggedraaid moet worden door gebrek aan regie. Dit natuurlijk met alle consequenties van dien. Ons puzzelstukjesmodel ziet er als volgt uit.



Wij zijn daarna ingegaan op de puzzelstukjes "Risicoanalyse", "Kwaliteit", "Demarcatie" en "Management informatie". Wij gaan nu wat dieper in op de ICT-kant en de integratie met de systemen van de aannemers.

Doel

Vooropgesteld: ICT is een middel, niet een doel. Ondanks dat het vaak andersom lijkt, is ICT bedoeld om proceswinst te behalen; om zaken effectiever en efficiënter te doen. En hier gaat het om. Kostenbesparing moet niet meer gezocht worden in betere inkoop, maar in optimalisatie van het proces en het verlagen van de (administratieve) overhead. Van Schöll Advies heeft ooit eens onderzocht, dat bij optimale inzet van ICT er een proceswinst te behalen is bij zowel de corporatie als de aannemer. Van de totale kostenbesparing valt hierbij ongeveer tweederde bij de corporatie en eenderde bij de aannemer. Per reparatieverzoek kan dit oplopen tot ongeveer € 30, dus € 20 voor de corporatie en € 10 voor de aannemer. Het is aan te raden om van te voren een businesscase te maken waarin de kosten en opbrengen duidelijk gemaakt worden en hier nadien strak op te sturen.

De doelen van optimalisatie van de ICT zijn eenvoudig: korte doorlooptijden, snellere betaling en correcte facturen. Verder leidt het hebben van accurate statusinformatie over de opdracht en het real time kunnen communiceren met de huurder ook tot procesvoordelen.

Kovra standaard

Eind 2014 startten de Stichting Ketenstandaard Bouw en Installatie, CorpoNet en stichting KOVON een pilot met als doel door middel van gestandaardiseerde berichten digitale gegevensuitwisseling tussen woningcorporaties en onderhoudsbedrijven mogelijk te maken. Dit leidde tot een gestandaardiseerde berichtenset genaamd KOVRA. Met de gezamenlijke publicatie van Ketenstandaard is in 2018 de KOVRA-pilot afgerond.

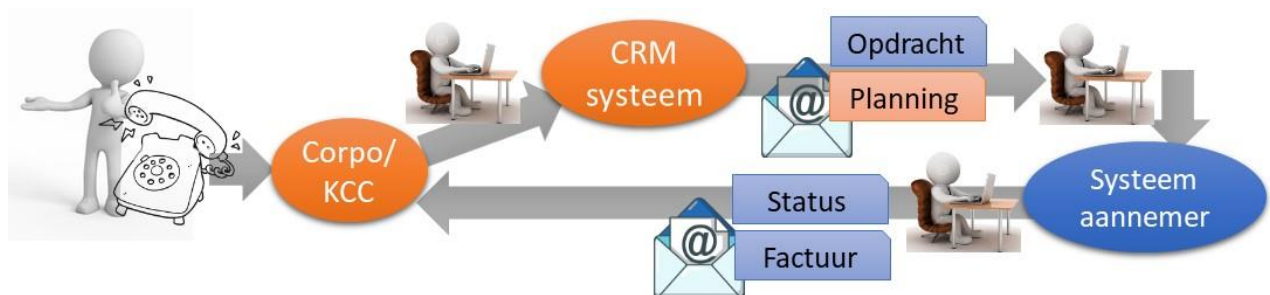


Inmiddels wordt de KOVRA-set op grote schaal gebruikt door meer dan 60 woningcorporaties met hun onderhoudsbedrijven. In april 2018 zijn de berichten in de KOVRA-set 1.0 officieel vastgesteld.

Huidige situatie

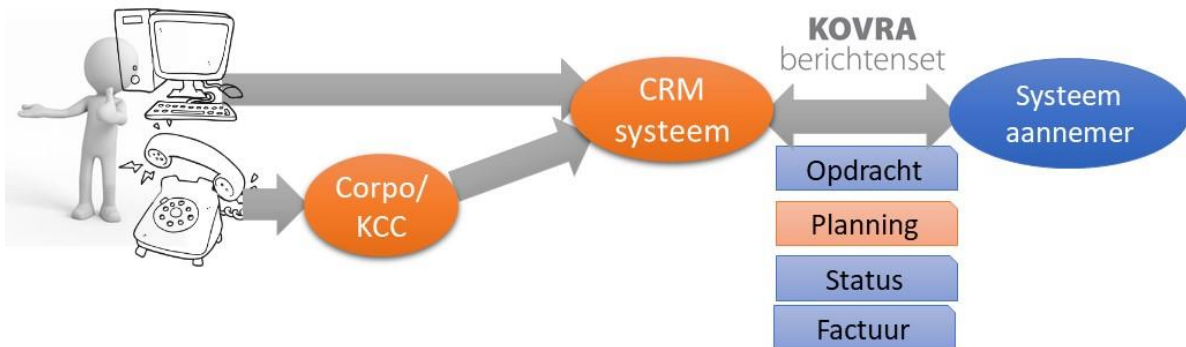
Bij veel corporaties kenmerkt de huidige situatie zich door veel handmatige handelingen:

- Aannemen door de corporatie van het reparatieverzoek.
- Verstrekken van de opdracht aan de aannemer.
- Verwerken door de aannemer van de opdracht.
- Planning onderling en met de huurder afstemmen.
- Informeren door de aannemer aan de corporatie over de status van de werkzaamheden.
- Verzenden van de factuur door de aannemer.
- Verwerken door de corporatie van de factuur van de aannemer.



Gewenste situatie

In de gewenste situatie is er een geautomatiseerd berichtenverkeer tussen de corporatie en de aannemer.



De berichten die op dit moment door de ketenstandaard ondersteund worden zijn:

- Opdracht
- Statusmeldingen
- Factuur

Planningsinformatie wordt nog niet door de ketenstandaard ondersteund. Hiervoor zijn in de praktijk werkbare work-arounds ontwikkeld.

Deze aanpak is heel anders dan de aanpak met een aannemersportaal. Bij een aannemersportaal zal de informatie door de aannemer nog steeds handmatig moeten worden bijgewerkt. Hierbij laten we de 35% procesvoordelen bij de aannemer liggen.

Voor meer informatie, neem contact op met Van Schöll Advies, Jaap Willem Eijkenduijn:

telefoon: 0416 280 880 / 0653 159175

email: jaapwillem@vanscholladvies.nl