

Zeeuwendland en Van Schöll: “A Winning Team”

“Schouwen-Duiveland: de parel van de Zeeuwse delta!” is de eerste zin op de homepage van Zeeuwendland. Deze parel is het werkgebied van Zeeuwendland, een woningcorporatie met zo’n 4000 huurwoningen en een groot verkoopaanbod. De klanttevredenheid is hoog en dat moet zo blijven. Maar de onderhoudskosten waren ook hoog. En die moesten naar beneden!

Het geeft een beetje een vakantiegevoel: Zierikzee op een prachtige zonnige voorjaarsmiddag. Ik ben in dit mooie stadje voor een gesprek met Alex van den Dries, sinds 2,5 jaar manager bedrijfsvoering bij Zeeuwendland. Van den Dries vertelt dat hij een financiële en bedrijfskundige achtergrond heeft, maar gaandeweg steeds meer interesse kreeg voor bouwen en wonen. Hij twijfelde dan ook niet toen hij de kans kreeg over te stappen van Openbare werken bij de gemeente Schouwen-Duiveland naar de corporatie. In deze functie kan hij zijn belangstelling voor bouwen en gebouwen combineren met bedrijfsvoering. “Kan niet beter” zegt Van den Dries enthousiast. En genoeg te doen, zo blijkt uit zijn verhaal.



Van den Dries is verantwoordelijk voor de afdeling Vastgoed en Beheer. Een van de zaken waar hij direct na zijn komst mee aan de slag ging was het terugdringen van de kosten voor het reparatieonderhoud. Maar wel met behoud van de hoge scores voor klanttevredenheid. Van den Dries stond er niet helemaal alleen voor. Bij dit verandertraject werd hij ondersteund door Guus van Schöll en Ernst Bezema van Van Schöll Advies. En die samenwerking bleek succesvol. De afdeling Vastgoed is gereorganiseerd en geprofessionaliseerd, processen zijn verbeterd en beschreven, er zijn afspraken gemaakt over de kwaliteit van het werk, medewerkers zijn getraind en gecoacht om op de nieuwe manier te werken. De corporatie heeft nu zelf de regie over het dagelijks onderhoud in handen en

kan dankzij gerichte management-rapportages de resultaten op de voet volgen. In korte tijd werden opvallend goede resultaten geboekt. Alleen al door de inkoop anders in te richten daalden de kosten voor het reparatieonderhoud in een jaar tijd met maar liefst 18%!

De fundering van een geslaagd veranderingsproces zijn de mensen zelf. Zij moeten de basis leggen voor een nieuwe manier van werken’ stelt Van den Dries. Hij zorgde vanaf het begin dan ook dat de medewerkers volop betrokken werden bij alle veranderingen. Natuurlijk is het belangrijk hoe het onderhoud wordt georganiseerd, maar nog belangrijker is het volgens Van den Dries dat de mensen het willen. “De veranderde werkwijze bij het aannemen en verwerken van reparatieverzoeken werd razendsnel opgepakt, omdat de medewerkers enthousiast waren over de verbetering.”

Toch is Van den Dries nog niet helemaal tevreden en hij heeft recent dan ook voorstellen geformuleerd voor een verder reductie van de kosten. “Er zijn nog verschillende mogelijkheden om besparingen te bereiken” zegt Van den Dries. “Een belangrijk deel daarvan ligt in de werkwijze en cultuur van de organisatie. Aanscherpen van de intake van reparatieverzoeken bijvoorbeeld, goede afspraken over het boeken van kosten en de controle op facturen, maar ook uitzoeken wie de topvragers zijn (klanten die heel vaak een reparatieverzoek doen) en of dat teruggedrongen kan worden.” Van den Dries noemt dit kleinere maatregelen, maar hij heeft er vertrouwen in dat die met elkaar leiden tot minder reparatieverzoeken, een efficiëntere planning van de onderhoudsdienst en dus een besparing op de kosten. En Van den Dries nu kennende, weet ik wel zeker dat dit voor elkaar komt.

Auteur: Mieke Stoopendaal