

## Het meten en vergelijken van kwaliteit van onderhoudsbedrijven.

### Utopie of realiseerbare werkelijkheid?

*Onder leiding van Jaap Willem Eijkenduijn en Bas Terlingen, partners bij Van Schöll Advies. Met medewerking van Bas van Eenennaam; voorheen directeur Service & Onderhoud Ymere.*

**Organisaties hebben niet alleen behoefte aan financiële gegevens, maar ook aan informatie over het reilen en zeilen van de gehele organisatie. Alleen hierdoor is men in staat transparante beslissingen te nemen. Uit een, door Kovon en Van Schöll Advies, gehouden “Benchmark Onderhoud Service Bedrijven” blijkt, dat nog relatief weinig onderhoudsbedrijven hun prestaties en kwaliteit meten op basis van prestatie-indicatoren. Laat staan dat hierop gestuurd wordt. De indruk ontstaat dat veel onderhoudsbedrijven hierdoor enigszins stuurloos door het leven gaan.**

Door middel van presentaties, demonstraties en discussies wordt in deze interactieve workshop gekeken worden naar het meetbaar maken van kwaliteit en zal worden aangetoond dat dit geen utopie is. Tevens zal een voorzet gegeven worden hoe en op welke manier onderhoudsbedrijven door middel van benchmarking vergeleken kunnen worden.

Concreet is de workshop opgebouwd uit de volgende elementen:

1. Meten is weten. Meten doen we de hele dag door; de buitentemperatuur, de snelheid in de auto, de bloeddruk die wat aan de hoge kant of de lengte van je jongste kind. We zijn ook de hele dag met de kwaliteit van producten en diensten bezig. We beoordelen ze en baseren hier zelfs onze keuzes op. Er zijn ook allerlei labels die kwaliteit meten; denk maar aan ISO, Focwa, TÚv of Bovag. Er wordt dus heel veel werk gemaakt van het meten van kwaliteit.
2. Kwaliteit kun je meten. In dit onderdeel wordt een enigszins theoretische verhandeling gegeven over het meetbaar maken van kwaliteit en de uitdagingen die hierbij komen kijken. De belangrijkste uitdagingen hierbij zijn; het definiëren van kwaliteitsaspecten, oftewel waarop wil ik sturen, het operationaliseren van die aspecten, oftewel wat ga ik meten en het verkrijgen van data, oftewel waar haal ik de gegevens vandaan?
3. De kwaliteit bij een corporatie; van SVB naar onderhoud. In dit onderdeel wordt een verband gelegd tussen Strategisch Voorraad Beleid en de operationalisatie hiervan in de onderdelen huren, kwaliteit en onderhoud van Strategisch Voorraad Beheer. Tevens zal de meet/stuur cyclus aan de orde komen, waarop daadwerkelijk gestuurd kan worden.
4. De barometer van de organisatie. In dit onderdeel wordt een nieuwe concept van een meetmodel voor corporaties getoond; de barometer. Er zijn verschillende indicatoren benoemd voor de vier niveaus van sturing; raad van commissarissen, directie, management en uitvoerenden. De barometer is in gebruik bij Wonen West Brabant.

5. Een kijkje in de keuken. Het meetbaar maken van kwaliteit zal worden gedemonstreerd met het management informatie systeem Views. De systeem is bij verschillende corporaties in gebruik.
6. Vergelijken van organisaties. Benchmark 2008 en 2010. In 2008 is door Kovon onder de leden een benchmark gehouden. De opvallendste resultaten uit deze benchmark zullen besproken en bediscussieerd worden. Het is de bedoeling om in 2010 een nieuwe benchmark te houden. Het belangrijkste onderscheid met de benchmark uit 2008 zal de introductie van concrete indicatoren zijn.

**Van Schöll Advies**

Postbus 33

5160 AA Sprang-Capelle

T (0416) 280 880» F (0416) 273 322

info@vanscholladvies.nl

[www.vanscholladvies.nl](http://www.vanscholladvies.nl)