

Uitbesteden dagelijks onderhoud voor een prijs per woning Tips and Tricks 3 - Kwaliteit

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

In ons eerste artikel van september jl., 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.

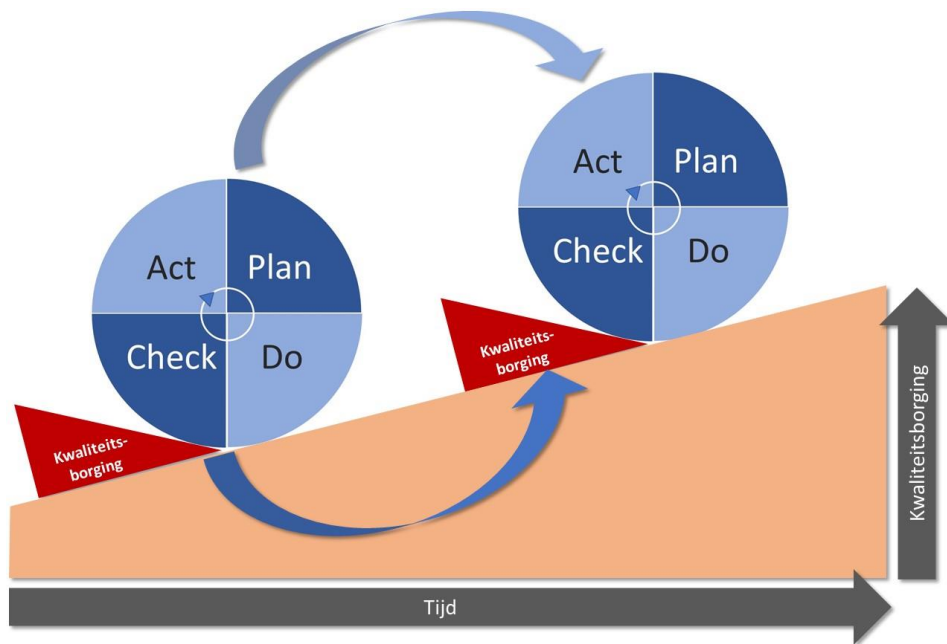


In november jl. hebben wij nader ingegaan op het puzzelstukje "Risicoanalyse". In dit derde artikel gaan wij nader in op kwaliteit en de noodzaak om eerst een goede kwaliteitsdefinitie te hebben voordat tot uitbesteding wordt overgegaan.

Kwaliteit

Iedereen heeft het tegenwoordig over kwaliteit, maar of iedereen hetzelfde bedoeld is de vraag. En dit is nu juist de kern van een goed kwaliteitsbeleid bij een woningbouwcorporatie.

"Kwaliteit is ieders verantwoordelijkheid", een mooi uitspraak van Deming, waarmee hij bedoelde, dat kwaliteit een integraal onderdeel is van alle processen. Dit geldt volgens ons zeker voor onderhoudsprocessen. Deming heeft dit later uitgewerkt bij het beschrijven van zijn Plan-Do-Check-Act cyclus, waarbij na iedere cyclus, kwaliteitsborging er voor zorgt dat we niet terugvallen in slechte gewoontes uit het verleden.



De gedachte is, dat kwaliteitsborging na iedere PDCA-cyclus zorgt voor een continu proces van verbetering. Standardisatie en permanente evaluatie zijn hierbij een belangrijke onderdelen.

Praktische uitwerkingsvormen voor corporaties

Kwaliteit kent volgens Van Schöll Advies drie uitwerkingsvormen: (1) kwaliteit van het werk, (2) kwaliteit van de uitvoering, (3) kwaliteit van de mensen. Onder kwaliteit van het werk verstaan wij hetgeen wat over het algemeen als kwaliteit aangemerkt wordt, namelijk de technische kwaliteit. Hieronder vallen de kwaliteitseisen, normen, materialen, etc. Onder kwaliteit van de uitvoering verstaan wij de inrichting van de onderhoudsprocessen. Ook deze dienen continu verbeterd te worden, door na het doorlopen van de PDCA-cyclus het kwaliteitsbeleid te evalueren en te herzien. De kwaliteit van de mensen heeft alles te maken met ervaring, training en gedrag. Ook dit is een continu verbeterproces.



Projectaanpak

Een project om te komen tot een gedragen kwaliteitsbeleid te komen bestaat uit de volgende onderdelen:

- Analyse: van bestaande kwaliteitsdefinities en het vastgoedbezit.
- Opstellen van kwaliteitsniveaus voor verschillende typen woningen. Het beste is om hierbij uit te gaan van functionele definities (de tegels dienen minimaal 10 jaar te blijven hangen) en niet van technische definities (er dient tegelijm merk X gebruikt te worden).
- Opstellen van een beeldkwaliteit. Dit is een zeer handig hulpmiddel voor uitvoerders van het onderhoud.
- Analyse en herijking van de onderhoudsprocessen.
- Training van de medewerkers.

Iedere medewerker van de corporatie moet op een of andere manier betrokken worden bij het project, want iedere medewerker krijgt op een of andere manier te maken met kwaliteit. Of het nu gaat om de

medewerkers intake, de vaklieden, de opzichters, de woonconsulenten, de financiële afdeling of het management, allemaal maken zij deel uit van het proces. Als wordt samengewerkt met vaste aannemers (het startpunt van deze artikelenreeks), is het ook aan te raden om deze aannemers bij het project te betrekken. Zij zullen per slot van rekening de uitvoerders zijn van uw kwaliteitsbeleid.

Doen of niet doen?

Of een corporatie het dagelijks onderhoud moet gaan uitbesteden voor een prijs per woning of niet is natuurlijk aan de corporate zelf. Deze ontwikkeling is wel zodanig interessant om nader te verkennen. Het is daarbij van belang om goed te kijken of uw organisatie en uw aannemers er klaar voor zijn. Van Schöll Advies kan u hier mee helpen.

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

telefoon: 0416 280 880

email: info@vanscholladvies.nl

