

Uitbesteden dagelijks onderhoud voor een prijs per woning Tips and Tricks 4 - Demarcatie

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 januari was "Kwaliteit" aan de beurt. In dit vierde artikel gaan wij nader in op proces en taakverdeling; kortweg de demarcatie.

Proces

Het proces van het dagelijks onderhoud, bestaande uit reparatie- en mutatie onderhoud, is relatief eenvoudig.



Melding: Er komt een melding binnen dat er iets gedaan moet worden. Vanuit het reparatieproces wordt deze melding over het algemeen gegenereerd door de huurder, vanuit het mutatieproces vaak door de corporatie zelf.

Opdracht: Over het algemeen ontstaan hier de verschillen tussen reparatie- en mutatieonderhoud. Als het reparatieonderhoud is afgekocht kan volstaan worden met het doorgeven van het probleem (vb. kraan lekt). Dit is een groot verschil met bijvoorbeeld het werken met eenheidsprijzen. Hier zal altijd de oplossing doorgegeven moeten worden (vb. kraan repareren). Dit laatste vergt technische kennis is daardoor alleen geschikt als de meldingen via een deskundig call center binnenkomen. Als de corporatie werkt of wil gaan werken met een klantportaal voor reparatieverzoeken, dan wordt aanbevolen het reparatieonderhoud af te kopen, zodat de huurder via het klantportaal het probleem kan doorgeven.

Bij de opdracht voor mutatieonderhoud is deskundig opdrachtgeverschap van het grootste belang. Ook hier kan gebruikt gemaakt worden van vaste prijzen voor BKT-pakketten (badkamer, keuken, toilet) en voor één of meer basismutatiepakketten. Dit vereenvoudigt het opdrachtproces en maakt de financiële afhandeling ook eenvoudiger.

Uitvoering:

Nadat de opdracht ontvangen is gaat de aannemer of de interne onderhoudsdienst aan de slag. Merk op, dat hier geen onderscheid gemaakt wordt tussen een externe aannemer of een interne onderhoudsdienst. Door hetzelfde proces te gebruiken ontstaat vergelijkbaarheid en eenvoud.

Afhandeling:

Nadat de klus is opgeleverd volgen in feite drie stappen; kwaliteitscontrole, financiële afhandeling en management informatie.

Voor het reparatieonderhoud wordt aanbevolen om steekproefsgewijs de uitvoering te controleren. Hierbij is een gestandaardiseerde methode van meten en rapporteren van belang.

De financiële afhandeling moet gebaseerd zijn op "geen opdracht, geen factuur". Het streven is om maximale overeenstemming te bereiken tussen het bedrag dat in opdracht gegeven is en de factuurwaarde. Alleen op deze manier is een betrouwbare registratie van de verplichtingen mogelijk en wordt het administratieve proces eenvoudig. Als de factuur klopt met de opdracht, hoeft deze niet meer te controle de organisatie in.

Op management informatie komen we in een volgend artikel op terug.

Taakverdeling

Het tweede onderdeel van de demarcatie is de taakverdeling; simpel gezegd "wie doet wat?" Dit lijkt triviaal, maar zorgt in de praktijk juist voor de meeste disputen, fouten en irritaties. "Jullie zouden dit toch doen?", "Wiens verantwoordelijkheid is dit eigenlijk?" en "Valt dit wel onder het contract?" zijn vele gehoorde vragen. Deze vragen moeten van te voren beantwoord worden. Een eenvoudige methode is het opstellen van een kruisjeslijst. Breng uit gebreid alle processtappen in kaart en bepaal wie de "eigenaar" is van iedere processtap. Belangrijk hierbij is, dat deze kruisjeslijst gezamenlijk tussen opdrachtgever en opdrachtnemer wordt opgesteld en dat dit zowel intern als extern gecommuniceerd wordt. Geen bijlage bij een contract, maar een levend document.

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

