

Uitbesteden dagelijks onderhoud voor een prijs per woning Tips and Tricks 7 – Overlegstructuur

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", "Management informatie" en "ICT". Wij gaan nu wat dieper in op de overlegstructuur.



Huidige situatie

Overleg tussen corporatie en aannemer(s) gebeurt over het algemeen wel regelmatig, maar redelijk ongestructureerd. Vaak wordt er gestart met "Hoe is het gegaan de afgelopen tijd?" en "Waar zullen we het nu eens over hebben?", zonder dat er structuur in de onderwerpen van bespreking zit en zonder feiten. Hoogstens een enkel voorbeeld uit de recente geschiedenis, waar het dan ook mee op houdt. Dit is niet verwonderlijk, omdat onderhoud nu eenmaal een hoog operationeel karakter heeft, maar het kan ook anders.

Er wordt over het algemeen ook niet veel onderscheid gemaakt tussen typen overleg. Naast het periodieke operationele overleg tussen corporatie en aannemer, wordt er een keer per jaar een overleg gepland tussen het management van de corporatie en de aannemer. Ook dit overleg kenmerkt zich over het algemeen tot algemeenheden en enkele recente incidenten.

Structuur

Het kan anders. Meer **structuur**, meer **inhoud**, meer **voorbereiding**. Dit zijn dan ook de drie kernwoorden voor een goed overleg met de ketenpartners.

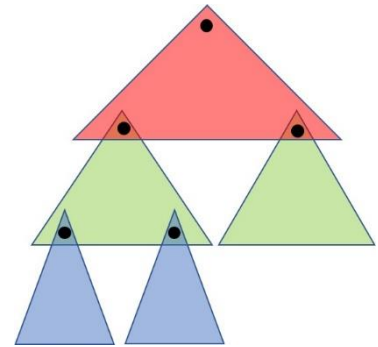
Allereerst de **structuur**. Maak nadrukkelijk onderscheid tussen operationeel, tactisch en strategisch overleg. Andere frequentie, andere deelnemers en andere onderwerpen. Hierbij breng je structuur aan en doe je geen onderwerpen dubbel. Operationeel overleg iedere twee weken, tactisch ieder kwartaal en strategisch één keer per jaar.



Operationeel	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Tactisch			■			■				■								■	
Strategisch																		■	

Laat ook andere mensen deelnemen in de verschillende overleggen. Hanteer hierbij wel het principe van linking-pin, zodat de voorzitter van het onderliggende overleg ook deel neemt aan het bovenliggende overleg.

Ook over de **inhoud** van de overleggen is veel te zeggen. Tijdens een operationeel overleg bespreek je nu eenmaal andere zaken als tijdens een strategisch overleg. De overeengekomen onderwerpen per overleg vormen dan ook meteen de agenda van het overleg. Leg dit van te voren met elkaar vast en hou je hier ook aan.



Vorbereiding is een cruciaal onderdeel van een goede overlegstructuur. In ons artikel over stuurinformatie hebben hier al aandacht aan besteed. Zorg dat management informatie wordt gemeten over de hele periode op basis van afgesproken indicatoren en normen. Stel de rapportages van te voren op en deel deze onder de deelnemers van het betreffende overleg. Zo praten we niet op basis van ons recente geheugen en incidenten, maar praten we echt over de inhoud, kunnen we afwijkingen signaleren en acties afspreken om deze bij te sturen.

Voor meer informatie, neem contact op met Van Schöll Advies, Jaap Willem Eijkenduijn:
 telefoon: 0416 280 880 / 0653 159175
 email: jaapwillem@vanscholladvies.nl

