

Corporatie gaat stap verder op het gebied van technisch beheer

In de bouw wordt steeds vaker gewerkt met ketenpartners of co-makers. Zo besteden corporaties regelmatig een deel van de werkzaamheden uit aan vaste partners. Regiecorporatie Habion gaat een stap verder en heeft het volledige technisch beheer van haar complexen ondergebracht bij vier co-partners: Bouwgroep Dijkstra Draisma (regio Noord-Nederland), IJbouw (regio Midden en West), Van Ooijen Bouw (regio Oost) en Jurriens (regio Midden en Zuid).

Habion biedt huisvesting voor ouderen. Verspreid over heel Nederland gaat het om circa 12.000 wooneenheden op ruim 120 locaties in 80 gemeentes. Ongeveer de helft van de wooneenheden bevindt zich in verzorgings- en verpleeghuizen en de helft bestaat uit zelfstandige woningen. In 2018 is de keuze gemaakt om het totale technisch beheer extern onder te brengen. Assetmanager Barteline Smit: "Als regiecorporatie vinden we dat we deze taak het beste bij gespecialiseerde partijen kunnen onderbrengen. Hierdoor neemt onze efficiëntie toe en worden onze bewoners sneller en beter geholpen. Daardoor kunnen wij ons toeleggen op onze missie om ouderen een veilig en comfortabel thuis te bieden."

Zachte aspecten

Aan de selectie van de co-partners ging een intensief traject vooraf. Daarbij zijn in eerste instantie twaalf partijen geselecteerd op basis van 'harde' competenties als ervaring, omvang

en referenties. "Omdat vertrouwen en transparantie voor ons essentieel zijn, hebben we alle bedrijven zelf bezocht," vertelt Barteline Smit. "We wilden namelijk proeven van de bedrijfscultuur en dat gevoel krijg je niet als iemand een PowerPointpresentatie komt geven. Vervolgens is met zes bedrijven verder gesproken waarna vier partijen het vertrouwen kregen. Met hen zijn contracten afgesloten voor een periode van drie jaar, uiteraard met de intentie om die te verlengen. Wij hebben vooral gekozen op zachte aspecten zoals samenwerking en het gevoel dat partijen hebben bij onze oudere en vaak kwetsbare bewoners."

Goede voorbereiding

Ook het voorbereidingstraject was een intensief proces. Sandra Smits, klantmanager bij Dijkstra Draisma vertelt hierover namens de vier co-partners: "In het voortraject hebben we met een integraal kernteam aan de hand van een roadmap alles samen ingericht. Daarbij hebben we de harde aspecten, zoals contracten, procesinrichtingen en KPI's samen opgepakt, maar ook gebouwd aan de onderlinge band." Barteline Smit vult aan: "Om transparant en open te werken is vertrouwen essentieel. We vonden dat zo belangrijk dat we ons voor die zachte aspecten door een externe partij lieten begeleiden."

Korte lijnen

Na een communicatiecampagne richting de huurders, is de nieuwe aanpak in januari van

dit jaar operationeel geworden. Voor de klanten is de belangrijkste verandering dat zij voortaan één loket hebben voor alle technische en onderhoud gerelateerde vragen en verzoeken. Barteline Smit: "Door de korte lijnen verloopt dat proces nu veel efficiënter. Het mooie is dat we dit ook terugzien in de snel toenemende klanttevredenheid. Dat was

Als regiecorporatie vinden we dat we deze taak het beste bij gespecialiseerde partijen kunnen onderbrengen

ook vanaf de start van dit proces onze belangrijkste KPI met een score van minimaal een 8. Bewoners krijgen binnen 24 uur een terugkoppeling en de mensen die aan de deur komen zijn ook herkenbaarder. Met name voor onze soms kwetsbare doelgroep is die herkenbaarheid erg fijn."

Totaalbeheer

De samenwerking gaat veel verder dan het dagelijks onderhoud en reparaties. Sandra Smits: "De co-partners zijn verantwoordelijk voor het totale technische beheer van de complexen, inclusief contract-, dagelijks-, mutatie-, en planmatig onderhoud. Hierdoor kunnen we via trends vanuit het dagelijkse en contractonderhoud optimaal adviseren over planmatig en preventief onderhoud. Omdat we alles weten van de gebouwen kunnen we heel gedegen advies geven over bijvoorbeeld het meerjarenonderhoud en de budgetten. Daarbij vormen de duurzaamheidsambities, de vastgoedstrategie en het onderhoudsbeleid van Habion de kaders voor de maatwerkplannen per locatie."

Transparantie

De samenwerking is dermate gelijkwaardig dat de traditionele verhouding tussen opdrachtgever en opdrachtnemer voor de betrokkenen gevoelsmatig is verdwenen. "Omdat we gelijkwaardig en vanuit een gedeeld eigenaarschap samenwerken voelt dit als een echt partnership," meent Barteline Smit. Ook tussen de co-partners wordt intensief samengewerkt. Sandra Smits: "Alle kennis en expertise wordt gedeeld, ook over de klanttevredenheid op elkaars locaties. Er is op alle niveaus transparantie, van contractbeheer tot de serviceafdelingen."

Positieve klanttevredenheid

Na een gedegen voorbereiding is op 1 januari gestart met de nieuwe aanpak. Sandra Smits: "De eerste periode was voor ons als co-partners best pittig, omdat onze mensen de nieuwe locaties moesten leren kennen. Maar de overgang is over het algemeen soepel verlopen. Gelukkig bleek dat ook uit de continue tevredenheidsmetingen bij de bewoners." Intern merkt Habion ook al de positieve gevolgen. "Onze data komt nog beter op orde en onze kwartaalrapportages lopen al veel efficiënter. Onze sturing, controle en grip nemen toe en dat geeft vertrouwen voor de toekomst," aldus Barteline Smit.

Dit artikel is gesponsord door Habion.



Barteline Smit, assetmanager bij Habion (links) en Sandra Smits, klantmanager bij Dijkstra Draisma.