

Ketensamenwerking NPO

Evaluatie van een succesvolle Limburgse ketensamenwerking



Aanleiding

Het ketensamenwerkingstraject NPO is circa 5 jaar onderweg. De huidige overeenkomst loopt eind 2019 af. Het doel van Wonen Limburg is om inzicht te krijgen in het proces van de afgelopen 5 jaar, ter voorbereiding op een vervolg van de werkzaamheden – al dan niet in combinatie met een nieuwe aanbesteding.

Hoe zijn we te werk gegaan?

Interviews Wonen Limburg,
Ketenpartners NPO & Nieuwbouw

Analyse documenten
& contractstukken



Effectiviteit van het proces van de ketensamenwerking



Meerwaarde van de ketensamenwerking voor de opgave NPO



Inbedding in de reguliere bedrijfsvoering van de ketenpartners en Wonen Limburg



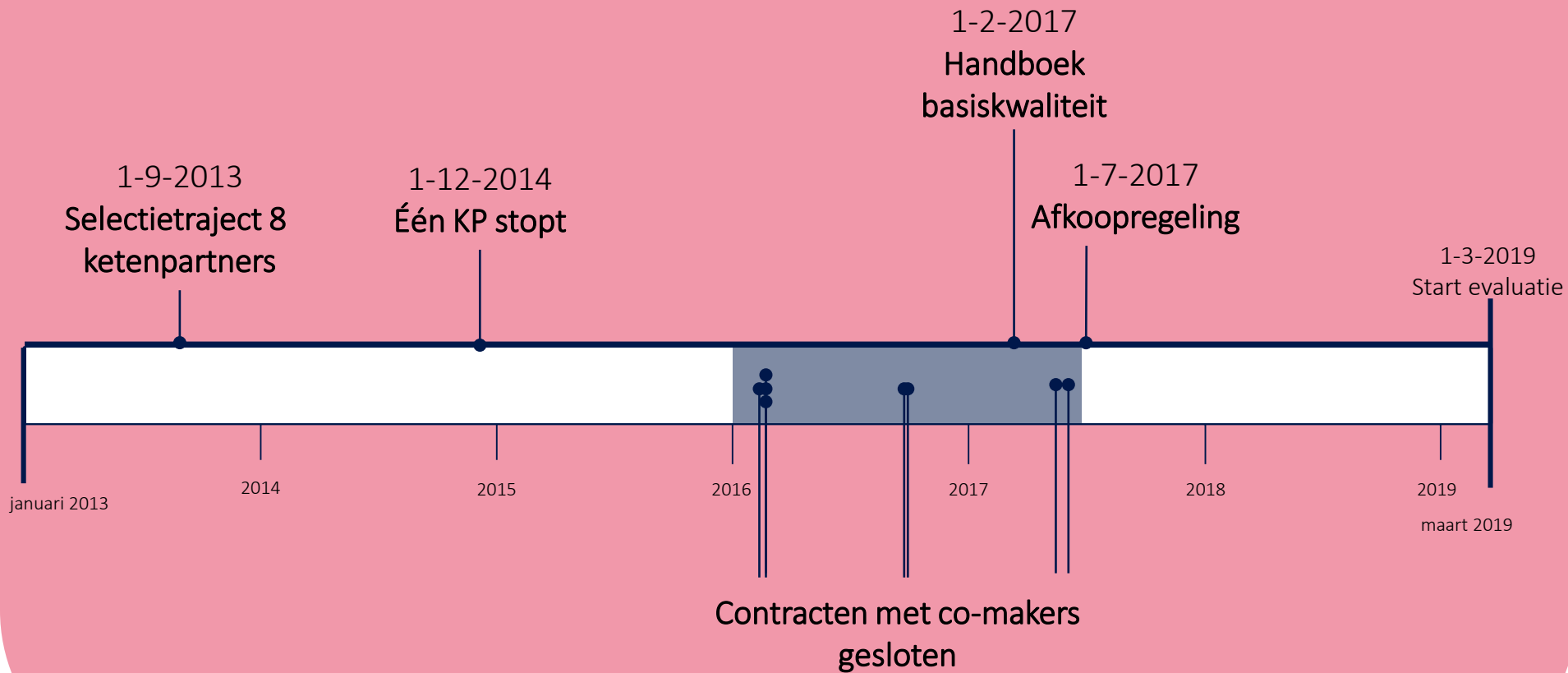
Impact van de ketensamenwerking op de Limburgse onderhoudsmarkt

Bevindingen & Conclusies
Aanbevelingen & Vervolg

Facts & Figures



Verloop van de ketensamenwerking NPO







onzichtbaar, onmisbaar



Bevindingen

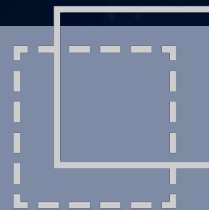




Proces van NPO door ketensamenwerking aanzienlijk geprofessionaliseerd



Beter inzicht



Transparantie



Meetbaar



Kansen voor optimalisatie van samenwerking in verticale keten (met co-makers)

Verdergaande kennis en competenties van ketenpartners en monteurs gevraagd

- Van techniek naar allround service en dienstverlening.

udPlus

ejongbouw.nl



Conjunctuurklokindicator (ongewogen gemiddelde van de indicatoren in de Conjunctuurklok)

afwijking van langetermijntrend (=0)



NPO meer geschikt voor procesinnovatie en minder afhankelijk van conjunctuur dan nieuwbouw



Ondscheid tussen verschillende typen onderhoudsdienstverlening voor huurders lastig te maken



Hallo, ik ben:

TOM FRANKEN

Medewerker van OnderhoudPlus



Kwaliteit van dienstverlening (over de segmenten heen) binnen Wonen Limburg onder druk



**partner van
wonen limburg**



Ketensamenwerking meer dan 'techniek' alleen

Conclusie



De ketensamenwerking NPO is zeer succesvol gebleken. Het reeds opgebouwde vertrouwen zorgt ervoor dat de ketenpartners een eventuele verlenging van de samenwerking met veel vertrouwen tegemoet zien.

Paradoxaal genoeg ontstaan hierdoor ook uitdagingen voor Wonen Limburg:

- ▶ Het bieden van hoog niveau van integrale dienstverlening naar de huurders
- ▶ Inhaalslag op het gebied van informatisering binnen Wonen Limburg voor gebruik van beschikbare data
- ▶ Langjarige samenwerking voor NPO levert een dilemma op met de rol van Wonen Limburg als opdrachtgever in het maatschappelijk domein

Aanbevelingen



Verbetersuggesties

- ▶ Afhandeling klantcontact raakvlak NPO/PO stroomlijnen
- ▶ NPO-data beter inzetten
- ▶ Uitwisseling PO/NPO/Energie
- ▶ Prestatie- en verbeterafspraken met co-makers afspreken
- ▶ Prestatieafspraken Wonen Limburg versterken
- ▶ Gezamenlijk beleids- en innovatieprogramma opstellen
- ▶ Inzicht in urenbesteding medewerkers Wonen Limburg

Continuering huidige keten?

- ▶ Vanuit effectiviteit en efficiëntie allerminst reden ketensamenwerking op dit moment te beëindigen
- ▶ Vanuit karakter en rol woningcorporatie zorgdragen voor 'level playing field' in de markt
- ▶ Wél einddatum geven aan de ketensamenwerking, maar niet einde 2019.
 - ▶ 2 à 3 jaar verlengen en vervolgpad in kaart brengen