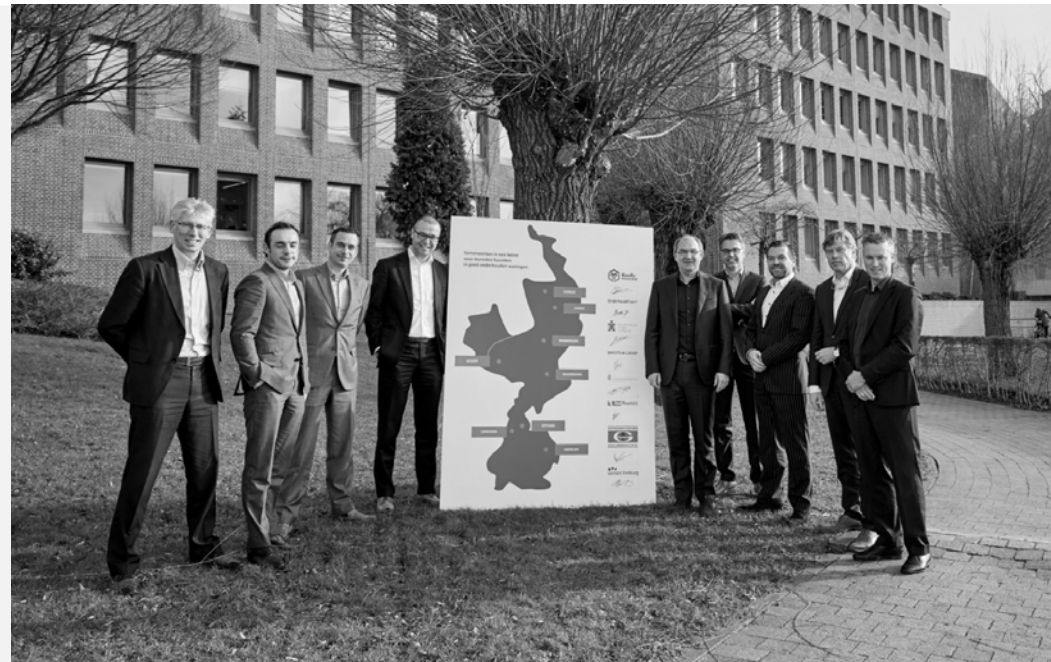


# KETENSAMENWERKING NIET PLANMATIG ONDERHOUD



**“Betrokken, lerende en gelijkwaardige partners met lef!  
Partners met commitment aan kwaliteit en dienstverlening;  
tot de koplopers behoren bij de jaarlijkse Aedes-benchmark is voor ons de standaard”**

# KETENSAMENWERKING NIET PLANMATIG ONDERHOUD



---

## UITGANGSPUNTEN



- NPO laten aansluiten aan kernwaarden door reductie leveranciers (*uniformiteit*)
- Betere en duidelijkere kwaliteitsafspraken (*de huurder tevreden*)
- Beter sturen op onderhoudsuitgaven (*zakelijk en professioneel*)
- Het proces efficiënter inrichten (*zakelijk en professioneel*)
- Meer kennis en kunde uit de markt gebruiken (*de samenleving beter*)
- Ketensamenwerking ook in Planmatig Onderhoud,  
Groot Onderhoud/ renovatie en Nieuwbouw
- Convenant ketensamenwerking Limburg

# KETENSAMENWERKING NIET PLANMATIG ONDERHOUD



"SAMEN" ONTDEKKEN

KETENSAMENWERKING  
IN ONTWIKKELING

NA ZAAIEN,  
VOLGT OOGSTEN

2013

2015

2017

2019

2014

2016

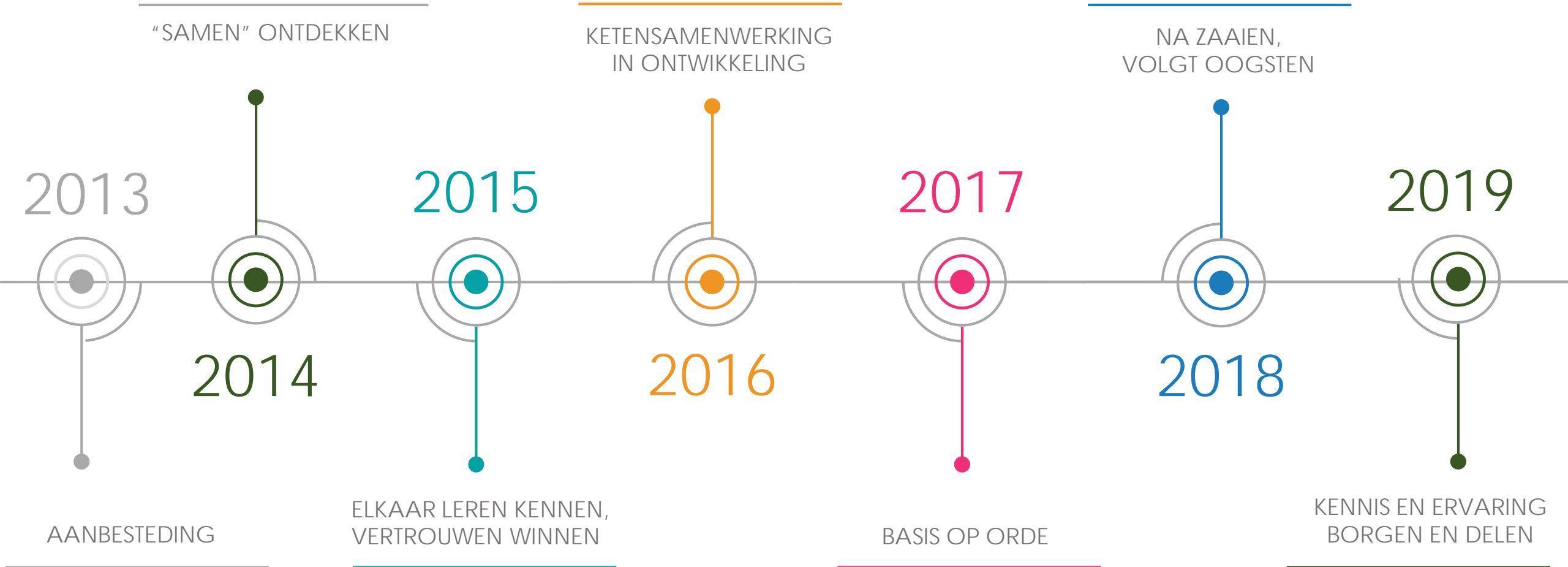
2018

AANBESTEDING

ELKAAR LEREN KENNEN,  
VERTROUWEN WINNEN

BASIS OP ORDE

KENNIS EN ERVARING  
BORGEN EN DELEN



# KETENSAMENWERKING NIET PLANMATIG ONDERHOUD

AANBESTEDING



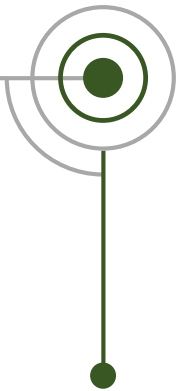
2013

- “Start” ketensamenwerking
- Alle orders via mail
- Werkbon monteur op papier
- Afrekening bonnen regie
- 1<sup>e</sup> opzet rayonverdeling
  
- Inrichten processen middels VSM
- Onduidelijkheid over beleid
- Onrust binnen Wonen Limburg (wat betekent dit voor "mijn baan")
- Natuurlijke weerstand / laag vertrouwen

# KETENSAMENWERKING NIET PLANMATIG ONDERHOUD



2014



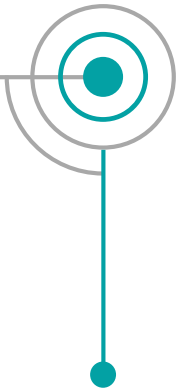
“SAMEN” ONTDEKKEN

- “Uitstappen” 8e partner
- Herverdeling rayons
- Voorsorteren op postcodeverdeling (t.b.v. telefonie)
- Eerste opzet afkoop contract (reparatieonderhoud)
- Voorraad bus afgestemd op Wonen Limburg
- Iedere partner eigen onderaannemers
  
- Voorcontrole mutatie & sleuteluitgifte door technisch beheer
- Eindcontrole ketenpartners
- Werkafspraken VGBO uniform
- Minder Fte door verschuiving takenpakket
- Voorsorteren sleuteluitgifte naar woonservice

# KETENSAMENWERKING NIET PLANMATIG ONDERHOUD



2015



ELKAAR LEREN KENNEN,  
VERTROUWEN WINNEN

---

- Trainingen klanttevredenheid
- Telefonie naar ketenpartners - *one call does it all*
- Klantcontactcentrum ingericht
- “Dedicated” team voor Wonen Limburg
- Digitalisering werkbou
- Digitale registratie uren en materialen
  
- Mutatieproces efficiënter ingericht
- Taken van technisch beheer naar woonservice & partners (voorcontrole, huurcontract)
- Verder terugdringen Fte (techniek & WAT)
- Adviseren WL (input MJOP o.b.v. complexrapportages)

# KETENSAMENWERKING NIET PLANMATIG ONDERHOUD



---

KETENSAMENWERKING  
IN ONTWIKKELING



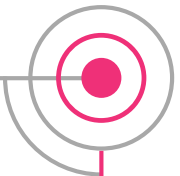
2016

- Van onderaannemers naar Co-makers
- Door ontwikkelen op dienstverlening
- Verbeterde “one call does it all”
- “Dedicated” monteurs t.b.v. eindcontrole
- Eenheidsprijzen VGBO
- Eenheidsprijzen mutatiewoningen
- Onderzoek naar innovatieve oplossingen (pilot innovatieve badkamer)
  
- Rolwijziging Technisch Beheer
- Start ontwikkelen technisch handboek en handboek basiskwaliteit
- Door ketensamenwerking verschuiving & besparing Fte.
- Zoeken naar rolverdeling telefonie
- minder weerstand/groeiend vertrouwen

# KETENSAMENWERKING NIET PLANMATIG ONDERHOUD



2017



BASIS OP ORDE

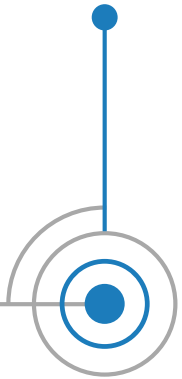
- Volledige afkoop reparatieonderhoud (onder voorwaarden)
- Achterwacht bij ketenpartners (telefonische intake 24/7)
- Vaste monteurs per gebied
- Veel aandacht voor “harde kant” van de ketensamenwerking
- Start werken ketenpartners op de buurtwinkel
- Eenduidige procedures (basis op orde)
  
- Verder verschuiving taken Wonen Limburg naar ketenpartners
- Gewijzigde rollen Wonen Limburg:  
*van uitvoerend naar regisserend / faciliterend*
- Handboek basiskwaliteit opgesteld
- Asbest procedure ingericht
- Minder Fte



# KETENSAMENWERKING NIET PLANMATIG ONDERHOUD

---

NA ZAAIEN,  
VOLGT OOGSTEN



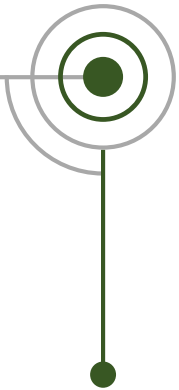
2018

- Meer aandacht voor “zachte kant” van ketensamenwerking.
- Samenwerken op thema’s
- Dynamiek van de markt vormt belangrijke uitdaging
- Meer rust & werkplezier
- Aandacht op automatisering
  
- Van alleen ketenpartner naar collega’s van onderhoud
- Betere samenwerking buurtwinkels
- Ruimte (financieel) om technische innovaties door te ontwikkelen

# KETENSAMENWERKING NIET PLANMATIG ONDERHOUD

## Leerpunten

2019

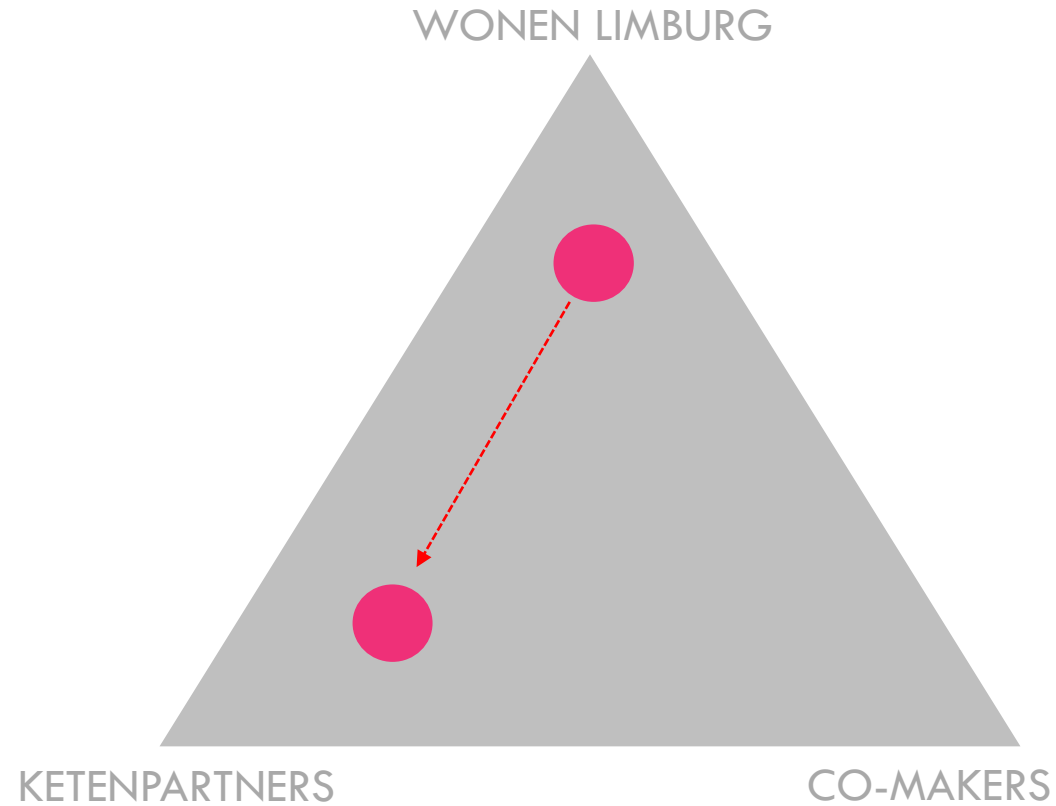


KENNIS EN ERVARING  
BORGEN EN DELEN

- Verantwoordelijkheden helder toewijzen
- Aanspreken op verantwoordelijkheden
- Zorgen voor rust en vaste bezetting
- Juiste en brede implementatie van levensbelang
- Duidelijkheid in kennis / informatie / demarcatie is cruciaal.
  
- Benoem en respecteer elkaars belangen
- Loslaten en vertrouwen resulteert in vooruitgang en verbetering
- Opgebouwd vertrouwen zorgt voor verdere mogelijkheden van samenwerking, dit leidt tot hogere opbrengsten en continuïteit
- Van projectmatig samenwerken naar procesmatig samenwerken
- Aanloop kost veel tijd (en geld), geef niet op

HEDEN

# KETENSAMENWERKING NIET PLANMATIG ONDERHOUD



RESULTAAT 2013 - 2019

# KETENSAMENWERKING NIET PLANMATIG ONDERHOUD



	KPI 1	KPI 2	KPI 3	KPI 4	KPI 5	KPI 6	KPI 7	KPI 8	KPI 9	KPI 10
<b>NORM</b>	<b>7,86</b>	<b>90%</b>	<b>7,78</b>	<b>90%</b>	<b>7,63</b>	<b>90%</b>	<b>8,08</b>	<b>90%</b>	<b>80%</b>	<b>100%</b>
Ketenpartners (januari)	8,07	93%	7,92	88%	7,52	89%	7,67	83%	81%	
Ketenpartners (februari)	7,93	91%	7,71	91%	7,78	90%	7,46	84%	83%	
Ketenpartners (maart)	7,88	91%	7,11	86%	7,33	88%	7,70	87%	84%	
Ketenpartners (april)	7,92	91%	7,68	91%	7,15	86%	7,72	89%	84%	
Ketenpartners (mei)	7,91	91%	7,46	90%	6,93	82%	7,77	91%	84%	50%
Ketenpartners (juni)	7,93	91%	7,48	90%	6,72	79%	7,84	91%	84%	
Ketenpartners (juli)	7,94	90%	7,49	89%	6,76	79%	7,81	90%	84%	
Ketenpartners (aug)	7,94	90%	7,54	89%	6,73	79%	7,76	90%	84%	69%
Ketenpartners (sep)	7,94	90%	7,60	90%	7,61	92%	7,86	91%	84%	
Ketenpartners (oktober)	7,96	90%	7,63	90%	7,62	92%	7,91	91%	84%	81%
Ketenpartners (november)	7,95	90%	7,67	90%	7,66	93%	7,94	92%	84%	
<b>Ketenpartners (december)</b>	<b>7,96</b> ↑	<b>90%</b> =	<b>7,74</b> ↑	<b>91%</b> ↑	<b>7,70</b> ↑	<b>92%</b> ↓	<b>7,94</b> =	<b>92%</b> =	<b>84%</b> =	<b>97%</b>
N=	2469		315		342		226		59624	

KPI  
2018