

# Meer klanttevredenheid en lagere kosten door digitaliseren



Woningcorporatie QuaWonen kan huurders sneller helpen bij reparatieverzoeken sinds de goede samenwerking met Bouwbedrijf Bakker Arkel. Door te digitaliseren kan het indienen van een verzoek, de reparatie en het betalen van de factuur binnen een week worden afgehandeld. Dat leidt tot meer klanttevredenheid van huurders én tot een besparing op de bedrijfskosten.

## VOORUITSTREVENDE

QuaWonen is een sociale verhuurder in de regio Krimpenerwaard. In 2014 besloot de organisatie het niet planmatig onderhoud te gaan uitbesteden. Bouwbedrijf Bakker Arkel kwam met de beste aanbieding. “Bakker Arkel had de meest vooruitstrevende aanpak,” zegt Wendy du Prie, medewerker functioneel beheer en informatievoorzieningen bij QuaWonen. “Zij denken verder dan alleen het reparatieproces, dat sprak ons aan. We zijn een nauwe samenwerking gestart met Bakker Arkel. Natuurlijk blijven wij de opdrachtgever en zij opdrachtnemer, maar we doen veel meer in onderling overleg dan bij traditionele contracten met aannemers.”

## COMMUNICEREN VIA DICO

Jeroen Spruit, Hoofd Administratie bij Bakker Arkel: “De kern van de uitvraag van QuaWonen was om het werkproces te vereenvoudigen door te digitaliseren en om het klantvriendelijker te maken. Nu beschikken we over een digitaal systeem waarbij we precies de fasen van een werkopdracht kunnen volgen. DICO is een handig hulpmiddel hierbij. Wij werkten al met de DICO standaard voor het versturen van facturen en we zijn ons erin gaan verdiepen hoe we deze standaard breder konden gebruiken. Binnen een half jaar hadden we een systeem om met QuaWonen te kunnen communiceren via DICO.”

## VAN HANDMATIG NAAR DIGITAAL

“Vroeger verstrekten we in een jaar gemiddeld 8.000 opdrachten via e-mail. Al die informatie moesten we handmatig verwerken, de facturen apart inboeken en daarna betalen,” zegt Du Prie. “Dankzij het werken met DICO gaat het hele proces nu in 15 klikken. Vanaf het moment dat een huurder een melding maakt, wordt er binnen 24 uur een afspraak gemaakt. De vakman weet precies wat de klacht is en kan meteen de juiste spullen meenemen. Hij doet de reparatie en meldt deze gereed op zijn tablet. In theorie kan Bakker Arkel de dag erna factureren en kunnen wij de factuur meteen voldoen als de reparatie past binnen de prijsafspraken.”

## EFFICIËNT

Bij reparaties boven het drempelbedrag gaat een ander traject lopen. Dan controleert de afdeling Niet Planmatig Onderhoud (NPO) de reparatie door een ingediende calculatie en keurt deze goed. “Wij werken wel met DICO, maar dit proces werkt iets minder automatisch,” zegt Richard Buijs, coördinator NPO bij QuaWonen. “De meeste reparaties zie ik niet eens voorbijkomen, alleen de afwijkingen van de prijsafspraken. Ik krijg ook automatisch een melding als ingediende bedragen niet kloppen. En als een garantiebon wordt aangemaakt en er blijkt geen

garantie te zijn, dan krijg ik ook een melding en ga ik ermee aan de slag. Dit werkt efficiënt. Het proces van het goedkeuren van calculaties zou wat mij betreft ook via DICO kunnen, dit verloopt nu nog via Outlook.”

## VERTROUWEN

Om goed te kunnen samenwerken, opende Bakker Arkel een vestiging in Bergambacht, in de buurt van het QuaWonen hoofdkantoor. De busjes waarmee de reparateurs van het bouwbedrijf voorrijden bij huurders dragen de logo's van beide organisaties. Du Prie: “Het schept vertrouwen wanneer bewoners zien dat er iemand uit een bus van QuaWonen stapt om de reparatie te doen. Dan doen mensen de deur wel open.”

## GROEI

Bakker Arkel werkt bij twee andere woningcorporaties ook met DICO en een volgende woningcorporatie heeft zich al gemeld. Spruit: “De afgelopen jaren is er een enorme groei geweest. In 2006 waren misschien zes corporaties hiermee bezig, dat zijn er nu honderdtwintig. Steeds meer corporaties merken het gemak van DICO, maar nog niet iedereen benut het systeem zo ten volle als QuaWonen. Du Prie: “Wat ik in de toekomst graag zou zien is dat we ook met installateurs via DICO kunnen werken. En dan het liefst dat een storing aan de cv-ketel rechtstreeks bij de installateur gemeld wordt en dat de installateur dan een werkopdracht aanmaakt die automatisch bij ons in het systeem komt. De software van de installateur is daar al geschikt voor. Als een installateur tien meldingen krijgt, en hij gaat daar allemaal op af, dan ontvangen wij tien verschillende nota's. Wij kunnen enorm besparen als we hier één werkopdracht en één factuur voor kunnen aanmaken.”

## MENSENWERK

Digitaliseren van bedrijfsprocessen betekent een verandering in werkwijzen. Opzichters die voorheen vooraf veel werkzaamheden in de woning zelf opnamen, doen dit nu veel minder. De opzichters controleren nu meer achteraf door het uitvoeren van steekproeven. Het is belangrijk om alle collega's van begin af aan mee te nemen in deze verandering. “Goed met elkaar communiceren is cruciaal,” zegt Du Prie. “Mijn tip aan andere woningcorporaties is om vanaf de start de hele organisatie mee te nemen in het proces van digitaliseren. Iets nieuws roept altijd weerstand op. Dat moet je ombuigen in vertrouwen. Bakker Arkel is heel transparant, we kunnen alles bespreken en dat moet ook als je processen zo ver automatiseert. We houden elkaar scherp. Uiteindelijk blijft digitaliseren mensenwerk.”