

Nieuwsbrief huisvestingsresultaten Bedaux

Middels deze nieuwsbrief willen wij onze relaties informeren over activiteiten waarbij Bedaux betrokken is in corporatieland. Als Bedaux realiseren we ons dat wij bij presentaties allerlei voorbeelden aanhalen die qua resultaat altijd kloppen maar waarbij de weg er naar toe meestal anders verloopt dan u zou verwachten. Door de processen wat meer te omschrijven willen wij u deelgenoot maken van de wijze van het tot stand brengen van dergelijke resultaten.

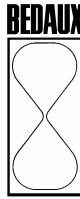
Het realiseren van reparatieonderhoud in een 24 uurs-cyclus.

Vandaag gebeld, morgen de reparatie uitgevoerd. Een uitdaging voor iedereen die betrokken is bij een afdeling die verantwoordelijk is voor het uitvoeren van duizenden reparaties per jaar. Allereerst is het van belang om iedereen deelgenoot te maken van deze klantgerichtheid. Hierbij speelt het je kunnen verplaatsen in de huurder een belangrijke rol. Uiteraard kreeg de corporatie vanuit de huurders vaker de vraag om hardere tijdafspraken te maken. Terwijl wij hier met de betrokken medewerkers aan werkten om dit betrouwbaarder te krijgen, ontdekten we dat hoe sneller de afspraak gemaakt werd hoe betrouwbaarder de huurder ook was. We zagen steeds meer huurders die op het afgesproken tijdstip/ tijdblok aanwezig waren. Het verbeteren was gericht op het verbeteren van de inschatting van de soort klacht / gewenste reparatie en de medewerkers bewust maken dat de geplande tijd heilig is.

Dit laatste lijkt logisch maar onze ervaring is dat allerlei spelers (vaklieden, onderaannemers, leveranciers en huurders) van mening zijn dat hun “eigen planning” belangrijker is. Soms overigens om heel begrijpelijke en terechte redenen. Het enige waar wij het accent opgelegd hebben is het correct informeren van de betrokkenen, hetgeen tegenwoordig met mobiele telefoon heel eenvoudig is. Dit voorkomt nu juist onnodige ergernis en meestal ziet men er de redelijkheid er wel van in..

Door betere planning zeker 25 % efficiency winst

Drie jaar geleden werden er 6 vaklieden op de reparatieklussen ingezet. Als men er nu achteraf naar kijkt functioneerde de vakman als een soort ‘ZZP-er’. Het waren eigen winkeltjes, men had een stapel bonnen onder zich die nog niet afgehandeld waren en ze bepaalden zelf wanneer en hoe ze die bonnen afwerkten soms moest er iets voor gemaakt worden of een onderdeel besteld worden. Een overzicht per medewerker en overzicht op totaal niveau ontbrak. Door er aan te werken dat alle bonnen dagelijks worden afgewerkt en als dit niet lukt de bon in ieder geval af te melden heeft de planning een steeds beter overzicht gekregen.



Het aantal in te zetten vaklieden van 6 naar 2

Standaard werden alle verzoeken over 6 vaklieden verdeeld. De rest van de beschikbare tijd werd men ingezet op mutatieklussen. Om het proces te doorbreken zijn we per medewerker gaan plannen. Zodra medewerker 1 vol was gepland werd medewerker 2 gepland enzovoort. Door op piekmomenten hier flexibel mee om te gaan werkte dit vanaf het begin prima.

Door het meer alert te zijn op de registratie van alle opdrachten hebben we de afgelopen jaren geconstateerd dat het aantal reparatieverzoeken is afgenomen met zo'n 25 %. Voor de helft heeft dit te maken met een verbeterde staat van onderhoud van het bezit (er is veel grootschalig onderhoud uitgevoerd) en voor de andere helft is er een directe relatie met de reparatieklussen die in de oude situatie nogal eens tot gevolg hadden dat een verzoek meerdere malen werd ingediend en de vakman door meer en verlate contactmomenten met de huurder nogal eens nieuwe verzoeken "veroorzaakte".

Dit alles heeft geleid tot:

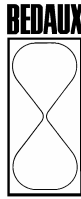
- het terugbrengen van de werkvoorraad ter grootte van één dag
- een bijkomend en niet voorzien effect dat er nog maar 2 vaklieden nodig zijn voor de reparaties aan dezelfde woningvoorraad.

Door standaard materialen toe te passen is de voorraad meer dan gehalveerd

Tegelijkertijd met het beperken van het aantal in te zetten vaklieden zijn we ook gericht gaan werken aan het meer standaardiseren van de te gebruiken materialen. Allerlei exoten zijn bewust afgevoerd. Dit heeft in de praktijk nogal wat weerstand gegeven omdat men nogal wat uitzonderingen op deze regels wist te bedenken. Elke vakman is verantwoordelijk geworden voor zijn eigen voorraad in zijn servicebus. In de eerste periode ontstonden er dan ook allerlei discussies over of een reparatie wel zinvol was en vervanging niet veel goedkoper zou zijn. Deze discussies leverden bijna altijd weer een verbeterstap op. Ons motto is: een discussie mag, maar kom ook met een oplossing(srichting). Hierdoor worden alle medewerkers in de loop van de tijd eigenaar van een stukje verbetering en groeit hun betrokkenheid.

Na zo'n 3 jaar kunnen we constateren dat men dit volledig geaccepteerd heeft en daardoor de totale magazijnvoorraad gereduceerd is van €150.000 naar €40.000. Het aantal leveranciers is bovendien ook sterk afgenomen waardoor naast allerlei contactmomenten met vertegenwoordigers de administratieve belasting ook nog eens sterk is afgenomen.

Het primaire doel van reparaties binnen 24 uur realiseren is eigenlijk spelenderwijs tot stand gekomen en door het hebben van aandacht voor de processen is men eigenlijk nog veel meer tevreden over alle bijkomende effecten.



Kaizenprincipes helpen bij het krijgen van betrokken medewerkers

Zoals uit het bovenstaande blijkt staan heel veel zaken niet op zich zelf. De belangrijke gedachte die wij hierbij gehanteerd hebben is denken vanuit het proces en gedurende het proces continu tussenresultaten zichtbaar maken. Het aardige hierbij is dat alle betrokkenen gedurende het proces actief meegewerkt hebben en daardoor ook de nieuwe situatie zelf geaccepteerd hebben. De rol van Bedaux is sterk gericht op de medewerkers bewust maken van deze processen en de invloed die ze hierop zelf kunnen uitoefenen. Uiteindelijk is het een proces geworden waarin de afdelingsleiding het voortouw heeft genomen en Bedaux de voortgang van het proces bewaakt heeft en op specifieke onderdelen ondersteuning heeft verleend. De ondersteuning door Bedaux heeft uit zo'n 25 adviesdagen bestaan.