

Bewoners bepalen zelf online de planning van onderhoud

Initiatief 'Caspar de Haan Groep' breed uitgemeten richting woningcorporaties

UTRECHT – De externe imago-campagne van 'Knap werk!' is gestart. De pijlen richten zich eerst op de woningbouwcorporaties. De bedoeling is dat ze ervan doordrongen raken dat onze branche in staat is om hen op hun wenken te bedienen. Dat wordt aangetoond met praktijkvoorbeelden. Eentje daarvan is de 'Caspar de Haan Groep', die een manier heeft ontwikkeld waarmee huurders zélf in grote mate bepalen wanneer er onderhoud wordt uitgevoerd. 'Het eerste online reserveringssysteem slaat al gelijk aan', vertelt directeur Cas de Haan.

Het idee van een online reserveringssysteem ontstond nadat de Cas de Haan de tv-reclame zag van 'Carglass'. Dit landelijk opererende reparatiebedrijf van kapotte autoruiten stelt haar klanten zelf in staat om geheel naar eigen inzicht een datum te prikken. "Het gemak van online plannen is de toekomst", stelde De Haan toen bij zichzelf vast. "Ik stond gelijk stil bij de vraag waarom onze klanten ook niet zelf zouden kunnen aangeven wanneer we bij hen onderhoud gaan uitvoeren. Het idee werd nog interessanter na een klein intern onderzoek. Hieruit bleek dat er gemiddeld genomen zo'n dertig tot veertig procent van de huurders niet thuis is bij de eerste afspraak die wij met hen maken. In sommige gevallen moeten wij wel vier keer terugkeren naar een woning om het



Cas de Haan (rechts) overhandigt, samen met een medewerker, een taart aan de eerste huurder die zelf online een onderhoudsafspraak maakte

onderhoudswerk daadwerkelijk te kunnen realiseren. Een extra reden om verder te gaan met het idee om bewoners zelf aan te laten geven wanneer we kunnen langkomen."

Internetafspraak

Een tijdje later was de 'Online Planner' geboren. En in mei van dit jaar konden huurders hier voor het eerst gebruik van maken. In de Eindhovense wijk 'De Tempel' kreeg de 'Caspar de Haan Groep' namelijk van woningbouwcorporatie 'Woonbedrijf' de opdracht om het houtwerk van 710 huurwoningen te voorzien van een nieuwe verflaag. Al dan niet gecombineerd met eventueel houtrotherstel. Bewoners planden via internet zelf een afspraak in met het uitvoerende team van het vastgoedonderhoudsbedrijf. "Binnen een vastgestelde uitvoeringsperiode, konden de huurders zichzelf indelen in de tijdsblokken die vooraf in de planner waren voorgeprogrammeerd", legt De Haan uit. "Iedere fase kreeg een eigen projectcode. Hiermee kun je dan inloggen in het online reserveringssysteem om je eigen onderhouds-

afspraak te maken. Deze aanpak bevordert zowel het bewonersgemak als de communicatie en beperkt faalkosten."

Klantgericht

Woningbouwcorporatie 'Woonbedrijf' is maar wat blij met het nieuwe onderhoudsconcept. Net als andere corporaties, zoekt men naar onderhoudspartijen die de huurders centraal stellen. Want de bewoners zijn ten slotte de klanten van de corporaties. "De aanpak van de 'Caspar de Haan Groep' resulteert in een maximale huurderstevredenheid en een fantastische toegevoegde waarde", zegt Bart van Loon als vastgoedadviseur van 'Woonbedrijf'. "Ongeveer zeventig procent van al ons planmatig onderhoud wordt gerealiseerd door externe leveranciers. We vragen ze om het project door de bril van onze klanten c.q. onze huurders te bekijken, zodat de overlast tot een minimum beperkt blijft. Ik vind de 'Online Planner' van Caspar de Haan hiervan een goed voorbeeld. Als onze klanten zelf het moment van onderhoud kunnen bepalen,

Je kunt zowel via een computer als een Smartphone inloggen op de 'Online Planner' van de 'Caspar de Haan Groep' voor een onderhoudsafspraak



wordt aan onze grote wens voldaan om klantgestuurd te werk te gaan qua planmatig onderhoud."

Maatwerk

Het online reserveringssysteem van de 'Caspar de Haan Groep' uit Eindhoven is een uitgesproken voorbeeld van een vergaande professionalisering qua plannen. Je kunt hiermee nog een stap verder gaan door een woonconsulent namens het onderhoudsbedrijf aan te stellen. Die gaat dan in overleg met de bewoners. Zo is persoonlijk maatwerk mogelijk. Want de woonconsulent vertaalt de behoeften van de huurder in een advies richting het onderhoudsbedrijf om huurders zoveel mogelijk tegemoet te komen. De bewoner bepaalt sowieso het moment van de uitvoering en wordt daarbij actief geholpen. Een woonconsulent komt steeds vaker voor bij de grotere en de meer complexe renovaties.

'Smits Vastgoedzorg' te Rotterdam is een voorbeeld van een bedrijf dat de communicatie met bewoners in zulke gevallen overlaat aan woonconsulentes. Die koppelen de bewonersbehoeftes terug, terwijl het renovatiewerk gewoon door kan gaan.

Tevredenheid

Woningcorporaties koersen steeds meer af op onderhoudsbedrijven die de huurders centraal stellen. Bij 'Woongoed Flakkee', een corporatie uit Middelharnis, mogen huurders - binnen vastgestelde kaders - zelf kiezen wanneer en welke onderdelen aan de binnenkant van woningen gerenoveerd moeten worden. Hoe speel je nu in op meer huurderinvloed? 'Geluc Schilders BV' uit St. Philipsland introduceerde speciaal voor

een corporatie een website. Hiermee konden bewoners de voortgang van het project volgen. Resultaat: hoge scores bij de bewoners-enquête inclusief een welgemeend compliment aan de voorman. 'Totaal BV' maakte een detailplanning voor onderhoud aan een Groningse studentenflat. Studenten kregen een bioscoopbon als zij contact opnamen voor het maken van de afspraak. Resultaat: een vlot verlopen project met zeer tevreden huurders. Hebt u ook een voorbeeld? Geef het dan door aan info@knap-werk.nl <

Voor meer informatie: Knap werk via 030-2631491 of via info@knap-werk.nl



Op de site van 'Knap werk' staat dit praktijkvoorbeeld om duidelijk te maken aan corporaties dat onze branche de huurder centraal kan stellen

Huurders in de hoofdrol zetten

Denken vanuit de huurder, en vervolgens je werkprocessen daarop inrichten, is de uitdaging voor schilders- en onderhoudsbedrijven. Waarbij je het onderscheid maakt met een strakke organisatie en een slimme planning. Knap werk zal de komende weken tijdens de externe imago-campagne richting corporaties benadrukken dat deze beweging gaande is binnen onze branche. Dat gebeurt onder andere via advertenties, banners op sites en mailings. Alle verwijzen ze naar de site www.knap-werk.nl, waarvan een deel specifiek gericht is op corporaties. Daar draagt Knap werk bijvoorbeeld uit dat onze branche in staat is om boven de eigen werkplanning uit te stijgen. Hoe? Door de vraag centraal te stellen wanneer bewoners of huurders willen dat een onderhoudsbedrijf langs komt. Knap werk geeft u hieronder wat handvatten hoe u dan bijvoorbeeld te werk zou kunnen gaan.

Algemene bewonersbrief: ruim voor de aanvang van een project verstuurt u een brief naar alle huurders door, samen met de betreffende corporatie, een beschrijving te geven van de aard, de planning en de impact op de bewoners van de werkzaamheden

Afspraakbrief bewoners: circa één tot twee weken voor de aanvang van het werk stuurt u een brief naar de bewoners van het betreffende blok voor het maken van een afspraak met het telefoonnummer van de voorman

Herinneringsbrief afspraak: als bewoners niet reageren op de afspraak, wordt een herinneringsbrief gestuurd (indien mogelijk worden vooraf telefoonnummers van bewoners geregeld om zelf contact met hen op te nemen)

Definitieve afspraak maken: tenminste één week voor de aanvang van het werk komt u door toedoen van persoonlijk contact van de voorman met de bewoner tot een detailplanning die schriftelijk wordt vastgelegd en teruggekoppeld

Bewonersafspraken bekend maken: de gemaakte afspraken met de bewoners worden ook intern duidelijk teruggekoppeld en gecommuniceerd naar de uitvoerenden via een voor iedereen zichtbare plek in de keet van het onderhoudsbedrijf

Bewoners blijven informeren: gaandeweg de rit blijven bewoners geïnformeerd over de voortgang van de planning en wanneer die onverhoopt niet synchroon loopt met de eerder gemaakte afspraak, dan laat u dat bewoners zo snel mogelijk weten

Kijk voor nadere tekst en uitleg én de betekenis van vraag gestuurd plannen voor uw bedrijf op www.knap-werk.nl.