



wonen limburg

Integrale Dienstverlening Onderhoud

16 november 2020

Aanleiding

In de huidige situatie zien we dat de diverse onderhoudsonderdelen **gefragmenteerd** worden aangestuurd. Dit is geen optimale situatie. Vanuit de huurder omdat deze **één centraal aanspreekpunt wenst** te hebben van waaruit eventuele problemen worden opgelost en om inefficiency (zoals twee keer in korte tijd een andere monteur met ander doel over de vloer) te voorkomen. Voor Wonen Limburg geldt dat **kennisdeling** en **samenwerking** uit de diverse onderhoudstrajecten kan bijdragen aan een **meer effectieve uitvoering** van het woningonderhoud en bijdraagt aan de **kwaliteit** van de woningen.

Hoofddoel

Het werkproces verder verbeteren en het dienstverleningsniveau voor huurders optimaliseren door integraliteit

en efficiency te bewerkstelligen in de organisatie voor de drie pijlers:

- planmatig onderhoud
- niet-planmatig onderhoud
- energie/renovatie

en deze integraliteit ook borgen in de markt-/ketensamenwerking.

Dit laatste kan resulteren in een andere samenwerking met de markt.

Aanpak

- Inventarisatie huidige situatie inclusief kansen en mogelijke knelpunten (**IST**-situatie)
- Ontwikkelen van een visie op integraal onderhoud (**SOLL**-situatie)

Scenariotraject

- Het uitwerken van **scenario's voor samenwerking** met de markt op hoofdlijnen
- Het nader uitwerken van **het gewenste scenario** teneinde eventuele contractvernieuwing op de diverse onderhoudsonderdelen te kunnen inzetten

Implementatietraject

- Implementatie van korte termijn **no-regret** maatregelen binnen de organisatie
- Het opstellen van een **plateauplanning** voor de lange termijn visie op



IST-situatie

Huidige situatie in beeld gebracht op het vlak van:

- **onderhoud**, door te kijken naar processen, knelpunten en huidige KPI's
- **inzet data**, door te inventariseren wat er nu is en hoe dat gebruikt wordt
- **organisatie**, door te kijken naar rollen, taken en verantwoordelijkheden en in- en externe stakeholders
- **contracten en wijze van samenwerking met de markt**, door o.a. een compleet overzicht te krijgen van lopende contracten en beheer hiervan-

Tijdens het maken van de foto van de huidige situatie ontstaat al een beeld van hoe het moet gaan worden, de SOLL.

Tussenconclusie

- Om meer integraliteit (en efficiency) in de onderhoudsorganisatie van Wonen Limburg voor elkaar te krijgen, is nog veel werk te verzetten
- Het borgen van integraliteit in de markt-/ketensamenwerking wordt niet haalbaar geacht voor het einde van dit jaar.
- Daarom: NPO jaar verlengen maar wel al stapsgewijs verbeteren
- Synchroniseren doorlooptijden contracten om 'handen vrij te hebben'
- In 2022 daadwerkelijk nieuwe contracten voorbereiden op basis van verdere analyse 2021

Tussenconclusie

- Tegelijkertijd blijven doorpakken met de reeds ingezette verbetertrajecten:
 - Herinrichting organisatie(structuur) R&S (verantwoordelijkheid Tonio)
 - Traject data op orde waar wordt toegewerkt naar één integraal informatiesysteem
 - Verbeteren contractbeheer en contractmanagement
 - Prioriteren en focus aanbrengen in losse verbetertrajecten
 -

Toelichting

Deliverables/ onderdelen ter bespreking t.z.t. met Huurdersraad:

- Visie op integrale dienstverlening onderhoud
- Duidelijk beleid en KPI's
- Data op orde
- Inrichting organisatie

Projectorganisatie

- De projectorganisatie bestaat uit twee groepen:

Stuurgroep: Formele besluitvorming ten aanzien van scenario's en implementatiepad *Leden: Ger Peeters, Wim Hazeu, Stephan Theunissen, René Clement, Marty van Dam en Marleen Hermans (Brink).*

Projectgroep: Directe sturing project en bewaking raakvlakken andere onderdelen WL *Leden: Edwin Bruls, Tonio Vervoordeldonk, Daniel de Wit, Lianne van Stratum, Marie-Anne Janssen, Marlies van den Akker, Carolien van Hout (Brink), Janneke Koeleman (Brink) en Nina van Wijk (Brink).*

- Overige medewerkers van Wonen Limburg worden door de projectgroepleden ingeschakeld voor het leveren van specialistische expertise en om te klankborden wanneer het project daarom vraagt. Medewerkers zijn daarnaast altijd welkom om zelf, indien gewenst, input te leveren aan een van de projectgroepleden.

Vragen? Marie-Anne, Tonio of Lianne



wonen limburg