

## Elan Wonen bespaart drastisch op dagelijks onderhoud.

**'Bij ons staat de klant voorop' staat prominent in de missie van Elan Wonen. Wie een reparatieverzoek indient mag duidelijke afspraken en een snelle service verwachten. Dat maakt de corporatie ook waar. Het dagelijks onderhoud loopt, dankzij een intensief verbetertraject, op rolletjes.**

Elan Wonen verhuurt zo'n 7000 woningen in de sociale en vrije sector in Haarlem, Heemstede en Velsen en heeft ruim 90 medewerkers in dienst. Sinds 2004 is Elan Wonen in bezit van het KWH huurlabel.

"In heel veel opzichten is het project heel goed gegaan, maar ik ben wel veel beren en leeuwen op mijn pad tegengekomen." Zo begint Cor Hoogland, beleidsmedewerker Woonzaken, zijn verhaal over de optimalisering van het dagelijks onderhoud. Hoogland was projectleider en begeleidt nu nog de implementatiegroep die zorg draagt voor het verankeren van het nieuwe proces. Dankzij zijn technische achtergrond en jarenlange ervaring bij de corporatie is hij de juiste man op de juiste plaats voor deze taak..



Natuurlijk ben ik nieuwsgierig naar de leeuwen en beren, maar we beginnen bij het begin: Elan Wonen verwerkt per jaar zo'n 11.000 reparatieverzoeken. Zeventig procent wordt uitbesteed, de servicedienst (vijf mensen) neemt de rest voor zijn rekening. Maar het proces was niet efficiënt, die 11.000 meldingen leverden een berg werk op, dat leidde tot fouten en vertraging. Bovendien was er weinig regie op het uitbesteede werk en op de kosten daarvan. Hoogland's uitdrukking "Over elk klussie had je discussie" geeft kernachtig weer wat het probleem was bij de oude manier van werken.

Discussie kun je voorkomen door vooraf de zaken goed te regelen. En dat was dan ook het doel van de herinrichting van het proces dagelijks onderhoud. Elan Wonen koos ervoor zich bij dit veelomvattende project te laten ondersteunen door een bureau met ervaring op dit terrein. Dat werd Van Schöll Advies. Adviseur Jaap Willem Eijkenduijn startte met een quick scan om de verbeterpunten in beeld te krijgen.

Op basis van deze scan werd een projectplan gemaakt, dat door de directie positief werd ontvangen. Onder leiding van Cor Hoogland zijn drie werkgroepen aan de slag gegaan met de herinrichting van het proces en de bijbehorende systeemaanpassingen. Het dagelijks onderhoud is op professionele wijze aanbesteed en er zijn eenheidsprijzen ingevoerd. Het resultaat is geweldig: in 2009 is 20 procent minder aan dagelijks onderhoud besteed dan in 2008!

En die leeuwen en beren?

"Wat we ons vooraf niet zo gerealiseerd hadden, is dat onze rol als opdrachtgever ook sterk zou veranderen. Wij moesten leren dat we zelf de regie moeten nemen. Daarnaast dachten we dat onze aannemers wel mee zouden gaan in de veranderingen, maar dat lukte niet altijd. Ook om die reden moesten we dus soms een jarenlange relatie beëindigen." Cor benadrukt dat het afbouwen van relaties uiterst zorgvuldig gebeurd is, maar dat het soms toch erg pijnlijk was.

Hoogland hecht veel waarde aan de 'menschkant' van het project. "Alles draait om draagvlak", aldus Hoogland "en daar hebben we als Elan Wonen in geïnvesteerd."

De aftrap vond plaats tijdens een grote personeelsbijeenkomst. De werkgroepen zijn breed samengesteld en op gezette tijden is informatie gegeven over de voortgang van het project. Het heeft gewerkt. De weerstand van het begin is verdwenen en de medewerkers zijn enthousiast over de nieuwe manier van werken. “Draagvlak creëren, mensen overtuigen van het nut van de verandering en communicatie over waar je mee bezig bent is cruciaal. Als het bij de mensen gaat leven, dan is de kans op succes zoveel groter. Wij hebben in de mensen geïnvesteerd en dat heeft ons heel veel opgeleverd. In geld, maar vooral in efficiënter en dus prettiger en professioneler werken.”

Hoogland kijkt tevreden terug op de afgelopen anderhalf jaar. “Het was zwaar bij tijd en wijle, maar de moeite méér dan waard.”

Auteur:  
Mieke Stoopendaal,

#### **Meer weten?**

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met Van Schöll Advies, via onderstaand adres.

#### **Van Schöll Advies**

Postbus 33  
5160 AA Sprang-Capelle  
T (0416) 280 880» F (0416) 273 322  
info@vanscholladvies.nl  
[www.vanscholladvies.nl](http://www.vanscholladvies.nl)