

K e t e n i n t e g r a t i e



SG|magazine

jaargang 2 | zomer 2008 | nr. 2

- **Ketenintegratie - containerbegrip of uitdaging?**
- **KODON zet onderhoudssector op hoger plan**
- **Optimale ketenintegratie met webservices van SG**
- **Web in de Wijk en wijkgericht werken**
- **Ketenintegratie met SG|tobias^{RM}**
- **Wat heeft een elektronische factuur u te bieden?**



KOVON ZET ONDERHOUDSSECTOR OP

HOGER PLAN

Het landelijke platform voor onderhoudsbedrijven Stichting

KOVON heeft met MQM een eigen kwaliteitsnorm ontwikkeld.

KOVON wordt het kennisinstituut voor onderhoudsvraagstukken van corporaties op strategisch, tactisch en operationeel niveau.

De positie van onderhoudsbedrijven is meer dan ooit onderhevig aan verandering. Onderhoud is een onmisbare taak van woningcorporaties, waarbij heel veel klantcontacten en hoge kosten aan de orde zijn. Onderhoud kan met dezelfde stelligheid zeer beperkt worden uitgevoerd of – erger nog – niet worden uitgevoerd. Dit probleem was één van de uitdagingen voor de landelijk opererende stichting KOVON, die resulteerde in een bedrijfsmatige oplossing. De stichting heeft het keurmerk Maintenance Quality Management (MQM) ontwikkeld.

Hiermee wordt een concrete richting en invulling gegeven aan de gehele bedrijfsvoering van het onderhoudsbedrijf.

Door dit keurmerk kunnen de deelnemers aan het MQM-programma doelgericht hun organisaties richten en inrichten, zich continu verbeteren en nog meer resultaatgericht werken.

De voordelen voor de opdrachtgevers en woonconsumenten zijn de overeengekomen garanties op de kwaliteit van de dienstverlening. Tenslotte zullen bestuurders en aandeelhouders (stakeholders) een betere controle op de gestelde doelstellingen krijgen door op de vastgestelde uitgangspunten te sturen.

Meetbare professionalisering

Het is jammer dat er nog steeds negatieve meningen over onderhoudsbedrijven bestaan. Veel gehoorde meningen zijn: slecht gemotiveerde medewerkers, geen goede of duidelijke organisatie,

uitvoeringsactiviteiten zijn vaak verweven met andere activiteiten, wat doen ze nu eigenlijk en een onduidelijke kostenstructuur.

Deze beelden ontstonden in de loop van de jaren negentig en waren voor onderhoudsbedrijven aanleiding een professionaliseringslag uit te voeren.

Bij het grote publiek is echter niet bekend dat wel degelijk op deze negatieve uitlatingen is gereageerd. Er is een herkenbare en meetbare professionalisering doorgevoerd die blijkt uit organisatieaanpassingen en sterk verbeterde resultaten als fysieke herkenbaarheid, werken volgens beschreven prestatieovereenkomsten, ketenintegratie en –management, hogere klanttevredenheid, sterk verbeterde efficiency en hogere medewerkerstevredenheid.

Deze initiatieven hebben er uiteindelijk toe geleid, dat onderhoudsbedrijven zich aan een kwaliteitscertificaat willen conformeren.

Stichting KOVON

Een stap tegen deze negatieve beeldvorming was de oprichting en organisatie van de stichting KOVON waarbij momenteel zestig bedrijven zijn aangesloten. De stichting heeft als doelstelling het ontwikkelen en verbeteren van de kwaliteit die de onderhoudsbedrijven bieden. Hierdoor kunnen de bedrijven hun positie verbeteren en versterken.

De stichting ontwikkelt hiervoor kwaliteitsnormen en toetsingstructuren, geeft voorlichting en scholing en verzorgt bedrijfsvergelijkingen. KOVON richt zich op het dagelijks en planmatig onderhoud, ontstoring en serviceonderhoud aan woningen.

De kwaliteit wordt niet alleen gemeten voor de uitvoering van het primaire proces, maar ook voor de secundaire ondersteunende processen, kortom voor de totale bedrijfsvoering.

Het onderhoudsbedrijf wordt niet langer als een kostenpost gezien, maar als een middel om kosten te besparen en het imago van de corporatie positief te beïnvloeden. →

MQM-certificaat

De uitgangspunten voor de ontwikkeling van het MQM-certificaat waren:

- Werken met de principes van het INK-model.
- Geen doublures met andere kwaliteitssystemen (KWH en ISO).
- Ontwikkeling volgens de Raad van Accreditatie.

Als ordeningsprincipe werd gekozen voor het INK-management-model. Dit model kent een structuur met als uitgangspunt continue verbetering en ontwikkeling van de organisatie. De lat is daarbij hoog gelegd. Er is gekozen voor een ambitieniveau dat tussen de derde (systeemgericht) en de vierde fase (ketengericht) van het INK-model ligt.

Er worden momenteel in de branche diverse kwaliteitssystemen gehanteerd. Een belangrijk systeem voor veel corporaties is het KWH-huurlabel. Ook worden diverse ISO-systemen geïmplementeerd. In het MQM-certificaat worden relevante KWH-aspecten, zoals de klanttevredenheidsmeting, geaccepteerd. Het MQM-certificaat gebruikt ISO-onderdelen, zoals de structuur van het kwaliteitshandboek en de auditmethode.

Als laatste uitgangspunt moet het MQM-systeem voldoen aan de eisen van de Raad van Accreditatie, om onafhankelijkheid te kunnen waarborgen.

Aannemerscertificaat

Omdat onderhoudsbedrijven vaak ook verantwoordelijk zijn voor de uitvoering van werkzaamheden door derden, is ook een afgeleid certificaat voor aannemers ontwikkeld.

Positieve verbetersfeer

Momenteel zijn zestig onderhoudsbedrijven en aannemers met vijftien tot honderd medewerkers bezig met het organiseren of opstarten van het MQM-kwaliteitstraject of ze zijn al gecertificeerd. Bij deze bedrijven wordt in het ondernemingsplan duidelijk gesteld dat het MQM-traject in een bepaalde periode moet worden gerealiseerd. Bij die (onderhouds)bedrijven wordt op basis van een zogenaamde 'nulmeting' een Plan van Aanpak opgesteld om gestructureerd alle verbeteringen in te voeren. Hierdoor ontstaat een positieve 'verbetersfeer'. Desondanks is het behalen van een MQM-certificaat niet eenvoudig.

Ing. Joop van der Putten
Directeur Stichting KOVON.

In het bestuur van de stichting zitten: ing. Jan Veuger MRE MRICS (Wooncom, Emmen), drs. Jan Hein Boers (WonenBreburch, Tilburg), Fred Baas (Langhoutgroep Leeuwarden), Jan van Leeuwen (Zonnestraal, Hilversum) en ing. Jerry Dankerlui MBA (Innobase)



KOVON

KOVON organiseert het congres over

'Excellent opdrachtgeverschap met onderhoudsbedrijven'

met het Oog op Kostenbeheersing onder leiding van dagvoorzitter Wouter Neerings
op 8 oktober 2008 van 10.00-17.00 uur
in Theater en Congrescentrum De Flint in Amersfoort.

Wij nodigen u van harte uit daarbij aanwezig te zijn!

Richt daarom nu uw oog eens op excellentie en kostenbeheersing en meldt u aan op www.kovon.nl/congres.