

WORKSHOP 23 maart 2023.

Wilt u optimaal rendement van elektronisch berichtenverkeer m.b.v. DICO?
Optimaliseer dan eerst uw eigen en onderlinge processen!



Hoe het begon: Werkgroep KOVRA

- Oprichting werkgroep KOVRA in 2012.
- Gefaciliteerd door KOVON.
- Start pilotteams KOVRA in 2015 met als doel berichten opdracht, status en factuur te testen in de praktijk.

Doelen KOVRA

- **Optimaliseren van het ketenproces en standaardisatie van het berichtenverkeer tussen woningcorporaties en comakers**

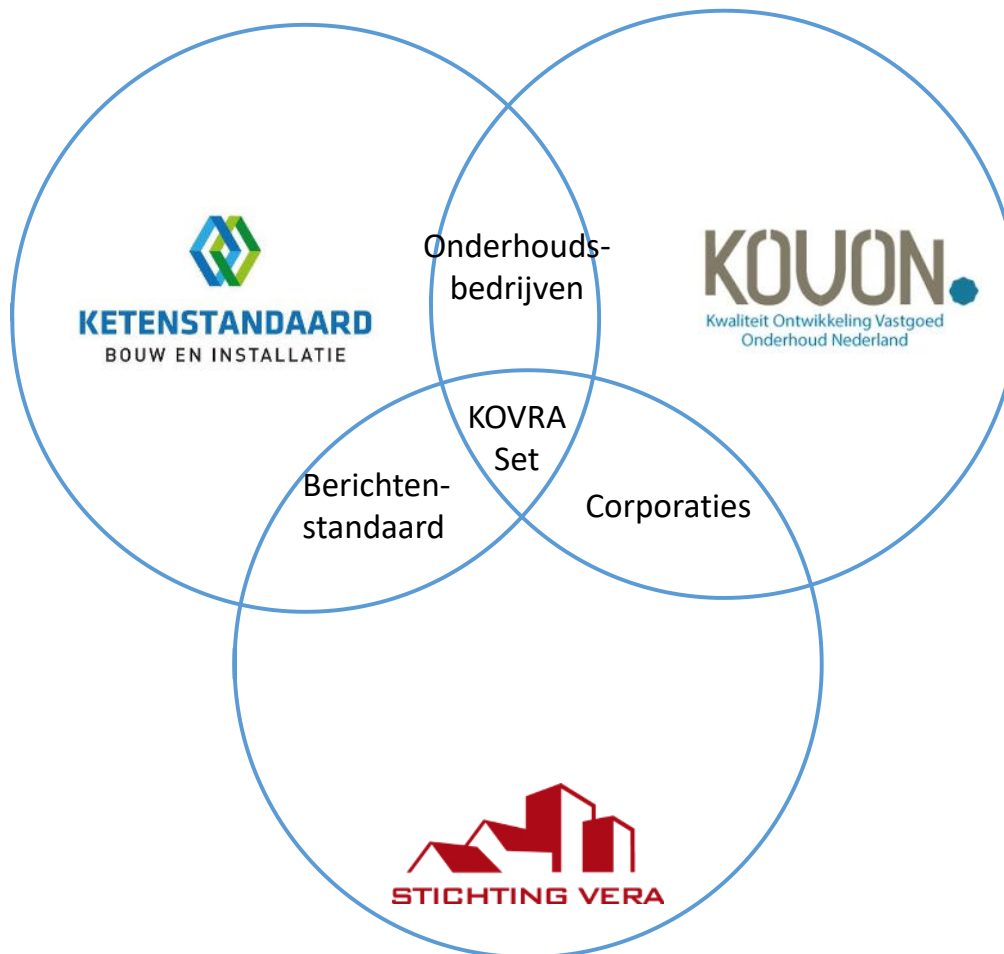
- **Uitgangspunten**

- De samenwerking tussen Ketenstandaard, VERA en KOVON was een voorwaarde om de doelen te bereiken
- Partijen vullen die taken in, die logisch voortvloeien uit hun huidige activiteiten, en versterken elkaar en de kwaliteit door de samenwerking

KOVRA producten

1. Uitgangspunten KOVRA. (KOvon Vastgoed Referentie Architectuur.)
2. Berichten
 - a. Berichten KOVRA set
 - b. KOVRA mapping
 - c. Berichten SALES
 - d. Berichten VERA
3. Berichtbeschrijvingen, ook van technische lagen
4. Architectuurbeschrijvingen gegevensuitwisseling
5. Referentieproces
6. Procesvarianten

KOVRA Beheer



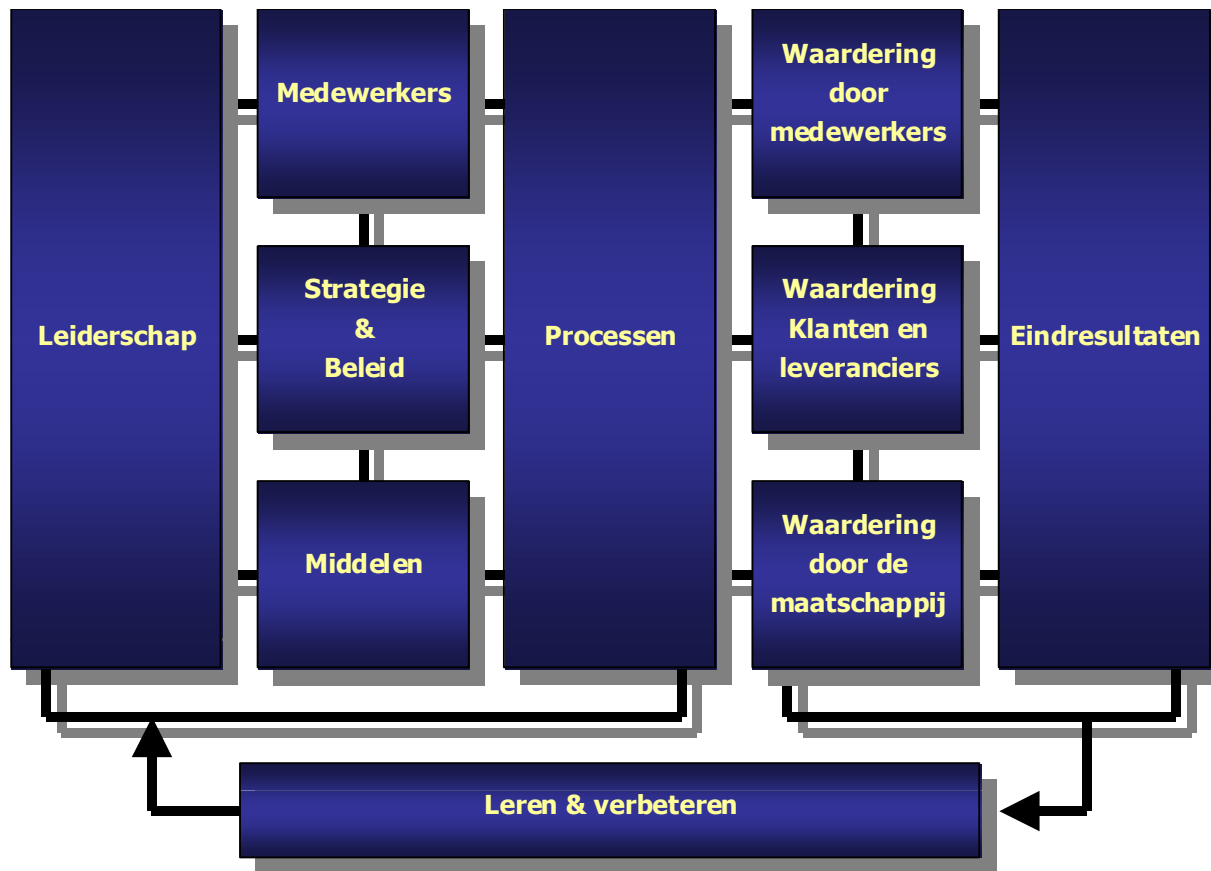
Van KOVRA naar DICO

- Inmiddels is de naam KOVRA vervangen door DICO.
- De Expertgroep DICO houdt zich bezig met verdere verbeteringen van DICO.
- KOVON maakt deel uit van die expertgroep.
- Zo was KOVON betrokken bij de totstandkoming van KOVRA en blijft KOVON betrokken bij de doorontwikkeling van DICO.

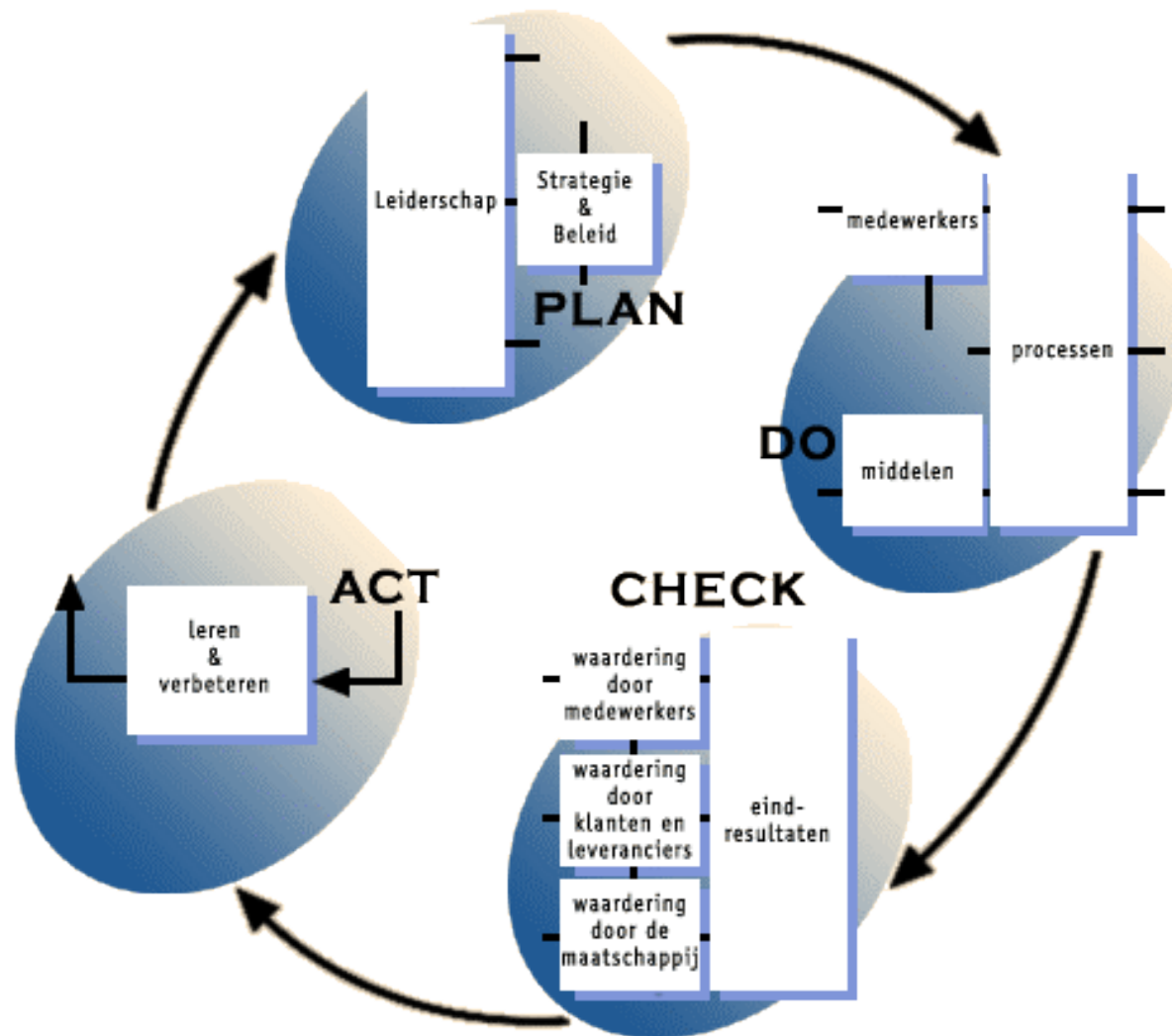
Hoe en wanneer kunnen woningcorporaties en comakers optimaal gebruik maken van DICO?

- Deze vraag wil ik beantwoorden met behulp van een aantal KOVON producten en diensten.
- Het verdient aanbeveling dat de woningcorporatie en de comaker eerst intern het gehele (Onderhouds)proces in kaart brengen, optimaliseren en op elkaar afstemmen. (Inclusief (beleids)doelen, KPI's, stuurinformatie, metingen en PDCA)
- KOVON kan hierbij helpen of dit voor u regelen.

Procesoptimalisatie en kwaliteitsontwikkeling m.b.v. onder andere INK, Lean en MQM



De PDCA cyclus



MQM aandachtsgebieden.

- Beleid en beleidsvorming.
- Planning- en Controlcyclus.
- Administratieve organisatie en Kwaliteitsbeheer.
- Commercie.
- SLA
- Klanttevredenheid. (Afspraak maken, doorlooptijd, uitvoering.)
- Overleg- en verantwoordingsstructuren.
- Personeelsmanagement.
- Calamiteitenplan.
- Inkoop.

MQM aandachtsgebieden.

- Intake.
- Offreren.
- Plannen.
- Technisch gereed melden.
- Nazorg.
- Magazijn.

Transparantie en vergelijking bedrijfsresultaten: Benchmark Bedrijfsprestaties Onderhoudsafdelingen en –Bedrijven.

Kostenstructuur

- De kostenstructuur is opgedeeld in een drietal hoofdgroepen (Intake & Planning, Uitvoering en Overhead) waaronder een aantal activiteiten zijn gedefinieerd.
- De kosten worden gerapporteerd, waar mogelijk, op activiteit.
- De werkelijk gerealiseerde kosten exclusief BTW worden gerapporteerd.
- In de benchmark worden in principe de inkomsten buiten beschouwing gelaten, tenzij expliciet benoemd.

A: Intake



- A1. Intake Dag**
- A2. Intake Nacht**
- A3. Planning**

B: Uitvoering



- B1. Reparatie-verzoeken**
- B2. Mutaties- onderhoud**
- B3. Mutaties - verbeteringen**
- B4. Planmatig onderhoud**
- B5. Magazijn**
- B6. middelen: wagenpark + gereedschap**

C: Overhead



- C1. Directie**
- C2. Kwaliteit**
- C3. HRM**
- C4. Opleidingen**
- C5. Financiën**
- C6. ICT**
- C7. Support bedrijfsvoering**

Uitgangspunten

- Kosten kunnen worden weergegeven in verhouding tot de binnengekomen calls, meldingen, de afgeronde werkorders, het aantal VHE's en de interne FTE's.
- De kosten worden per hoofdgroep weergegeven in verhouding tot de onderstaande vet gedrukte kengetallen.

A: Intake & planning	B: Uitvoering	C: Overhead
		
• <u>Calls</u> • VHE • FTE	• <u>Afgeronde werkorders</u> • VHE • FTE	• Afgeronde werkorders • VHE • <u>FTE</u>

Niet alleen kosten....., maar ook kwaliteit.

- Niet alleen kosten spelen een rol, ook kwaliteit nemen we mee in de beoordeling.
- Kwaliteit kunnen we in beeld brengen met de MQM methodiek.

Kwaliteit

- Op basis van de MQM methodiek wordt de kwaliteit gemeten.
- De resultaten hiervan zijn gekoppeld aan de kosten, zodat er inzicht ontstaat in de prijs-kwaliteit verhouding.

UITVOERING EN PRIMAIRE PROCESSEN - 23. Uitvoeren							
23.1 Correct technisch gereed melden	PLATINUM ****		Niet aantoonbaar	Instructie technisch gereed melden aanwezig	Instructie voor technisch gereed melden aanwezig en uitvoering wordt bewaakt	Instructie voor technisch gereed melden aanwezig en uitvoering wordt bewaakt, instructie wordt regelmatig geëvalueerd en zo nodig bijgesteld	
23.2 Mate van milieuveilig werken	ZERO		Niet aantoonbaar	Productinformatie is aanwezig en omgezet in instructies	Productinformatie is aanwezig, is omgezet in instructies en wordt regelmatig geëvalueerd	Productinformatie is aanwezig, is omgezet in instructies, wordt regelmatig geëvalueerd en besproken in (operationeel) werkoverleg	
23.3 De mate waarin medewerkers bekend zijn met gewenste doorlooptijd	PLATINUM ****		Niet aantoonbaar	Kwaliteitsseisen uit SLA zijn vertaald naar instructie	Procedure beschreven, realisatie (mutatie)opdracht wordt gemeten op conformiteit SLA, actieve doorlooptijdbewaking	Procedure beschreven, realisatie gemeten, actieve doorlooptijd bewaking, jaarlijks evaluatie en actualisatie	
23.4 De mate waarin medewerkers bekend zijn met (minimale) kwaliteitsniveau bij mutaties	PLATINUM ****		Niet aantoonbaar	Concrete instructies opleveren mutatieleningen aanwezig	Concrete instructies opleveren mutatieleningen aanwezig, realisatie wordt gevolgd	Concrete instructies opleveren mutatieleningen aanwezig, realisatie wordt gevolgd, actieve bewaking kwaliteit, jaarlijks evaluatie en actualisatie	
UITVOERING EN PRIMAIRE PROCESSEN - 24. Uitbesteden							
24.1 Mate van bewaken maken afspraak (derden)	GOLD ***		Niet aantoonbaar	Instructie maken afspraak aanwezig	Instructie voor maken afspraak aanwezig en wordt bewaakt op doorlooptijden conform SLA	Instructies voor maken afspraak aanwezig, wordt bewaakt op doorlooptijden conform SLA en resultaten aantoonbaar gebruikt voor kwaliteitsverbetering	
24.2 Kwaliteitscontroles op derden	PLATINUM ****		Niet aantoonbaar	Kwaliteitscontroles vinden plaats en worden vastgelegd	Kwaliteitscontroles vinden systematisch plaats, worden vastgelegd en regelmatig geëvalueerd	Kwaliteitscontroles vinden plaats, worden vastgelegd en regelmatig geëvalueerd en de resultaten worden gebruikt voor integrale kwaliteitsverbetering (PDCA)	

Betekenis van MQM voor bewoners, woningcorporaties en comakers

Voor bewoners:

- Accurate dienstverlening: op tijd, afspraak = afspraak
- Service: afval opgeruimd, correcte behandeling
- Transparantie: weten wat er gaat gebeuren, opmerkingen en klachten welkom.

Voor woningcorporaties:

- Voorspelbare kosten;
- Hoge klanttevredenheid;
- Bevordert uniformiteit;
- Op samenwerking gericht;
- Inzicht op basis van cijfers.

Voor comakers:

Continuïteit;
Werken aan excelleren;
Betrokken en lerende organisatie.

Niet alleen kosten en kwaliteit....., maar ook klanttevredenheid.

- Niet alleen kosten en kwaliteit spelen een rol, maar ook klanttevredenheid.
- Klanttevredenheid kunnen we in beeld brengen m.b.v. KWH, Tevreden.nl of uw eigen klanttevredenheidsmonitor.

Klanttevredenheid

- Op basis van de KWH vragenlijst zijn er een aantal vragen opgenomen gericht op de planning en de uitvoering.
- Deze resultaten hiervan zullen worden gekoppeld aan de kosten, zodat er inzicht ontstaat in de verhouding tussen de kosten en de klanttevredenheid.

Klanttevredenheid (KWH)			AOS Studley
Vraag nr	Leveringsvoorwaarde	Cijfer	
Corporatie bellen			
5	Spoedeisende reparatieverzoeken die de klant meldt, worden snel en correct afgehandeld	7,5	
Reparatie uitvoeren			
1	Klanten ontvangen informatie over reparaties / klein dagelijks onderhoud.	8	
2	Het melden van reparaties gaat snel en eenvoudig.	8,3	
3	Bij het melden van reparaties wordt de klant klantvriendelijk te woord gestaan.	8,1	
4	De klant weet of er kosten aan de reparatie zijn verbonden, die voor zijn rekening zijn.	8,9	
6	De corporatie maakt specifieke afspraken met de klant over de uitvoering van de reparatie	7,4	
7	De afspraak wordt vastgelegd en bekend is wanneer en door wie de reparatie wordt uitgevoerd.	8,6	
8	Afspraken worden nagekomen.	6,6	
9	De klant wordt klantvriendelijk te woord gestaan	8,6	
10	De reparatie wordt netjes en professioneel uitgevoerd.	6,8	
11	Het probleem is naar tevredenheid verholpen	8,7	

Benchmark Bedrijfsprestaties Onderhoudsafdelingen en –bedrijven

Kostenstructuur

- De kostenstructuur is opgedeeld in een drietal hoofdgroepen (Intake & Planning, Uitvoering en Overhead) waaronder een aantal activiteiten zijn gedefinieerd.
- De kosten worden gerapporteerd, waar mogelijk, op activiteit.
- We rapporteren de werkelijk gerealiseerde kosten exclusief BTW.
- In de benchmark worden in principe de inkomsten buiten beschouwing gelaten, tenzij expliciet benoemd

A: Intake



- A1. Intake Dag**
- A2. Intake Nacht**
- A3. Planning**

B: Uitvoering



- B1. Reparatie-verzoeken**
- B2. Mutaties- onderhoud**
- B3. Mutaties - verbeteringen**
- B4. Planmatig onderhoud**
- B5. Magazijn**
- B6. middelen: wagenpark + gereedschap**

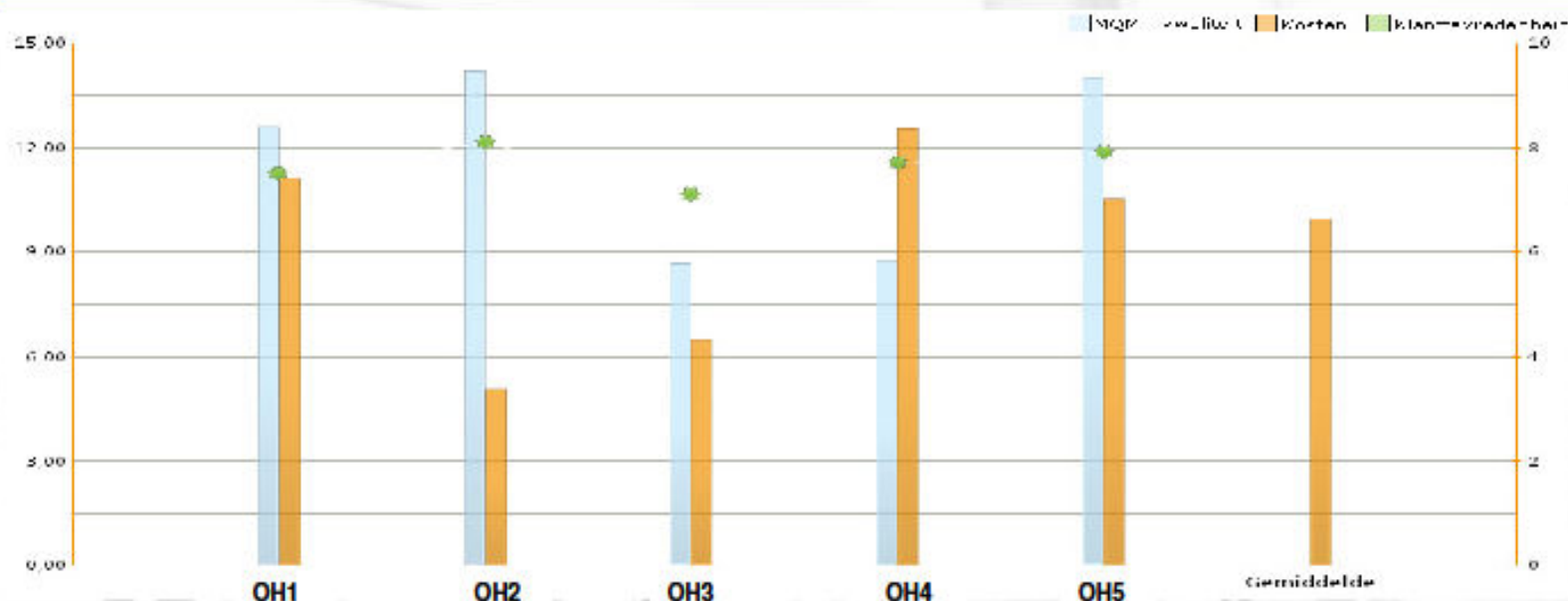
C: Overhead



- C1. Directie**
- C2. Kwaliteit**
- C3. HRM**
- C4. Opleidingen**
- C5. Financiën**
- C6. ICT**
- C7. Support bedrijfsvoering**

A. Intake en planning

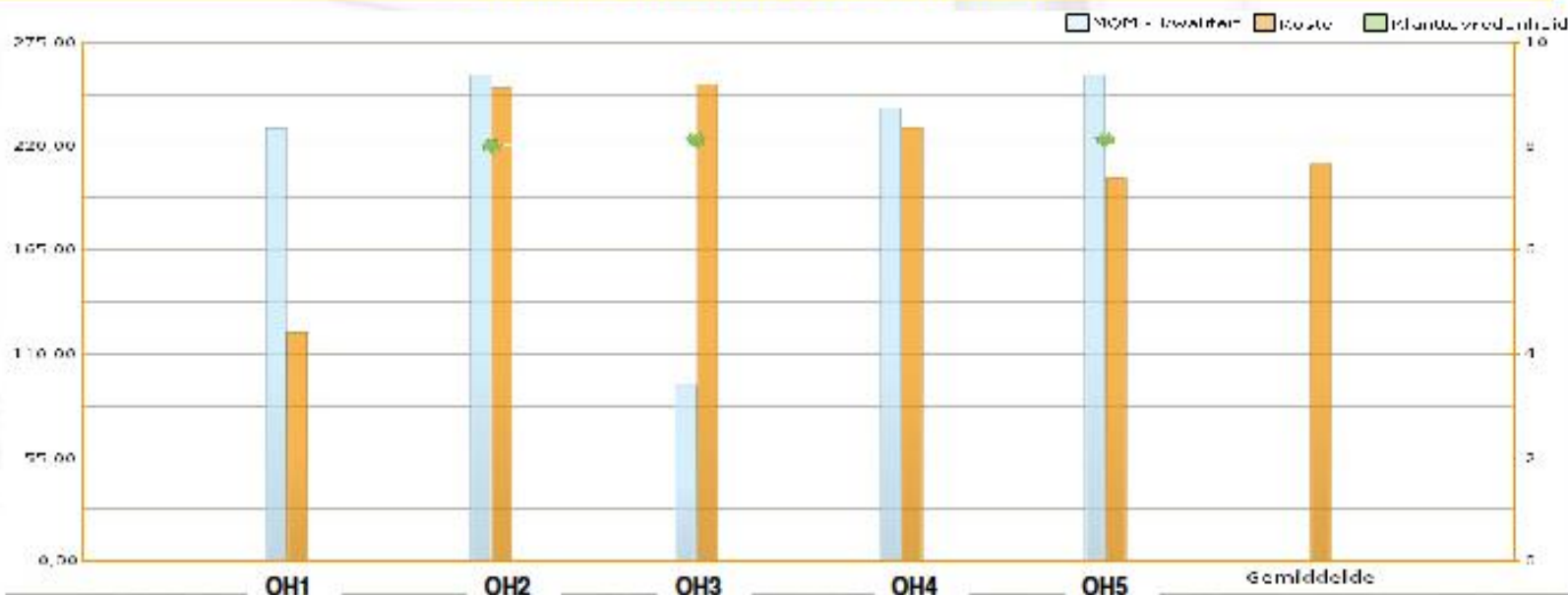
Kosten Intake en Planning per Call



- Alle organisaties laten een klanttevredenheid zien van tussen de 7 en 8.
- OH2 laat lage kosten zien voor zowel intake als planning.
- Het kostenniveau (en kwaliteitsniveau) van OH1 en OH5 zijn gelijkwaardig
- OH3 en OH4 hebben een gelijkwaardig kwaliteitsniveau, maar OH4 laat hogere kosten zien (veroorzaakt door hogere kosten voor de planning).
- Op de volgende pagina wordt ingezoomd op de oorzaken van de verschillen

B. Uitvoering

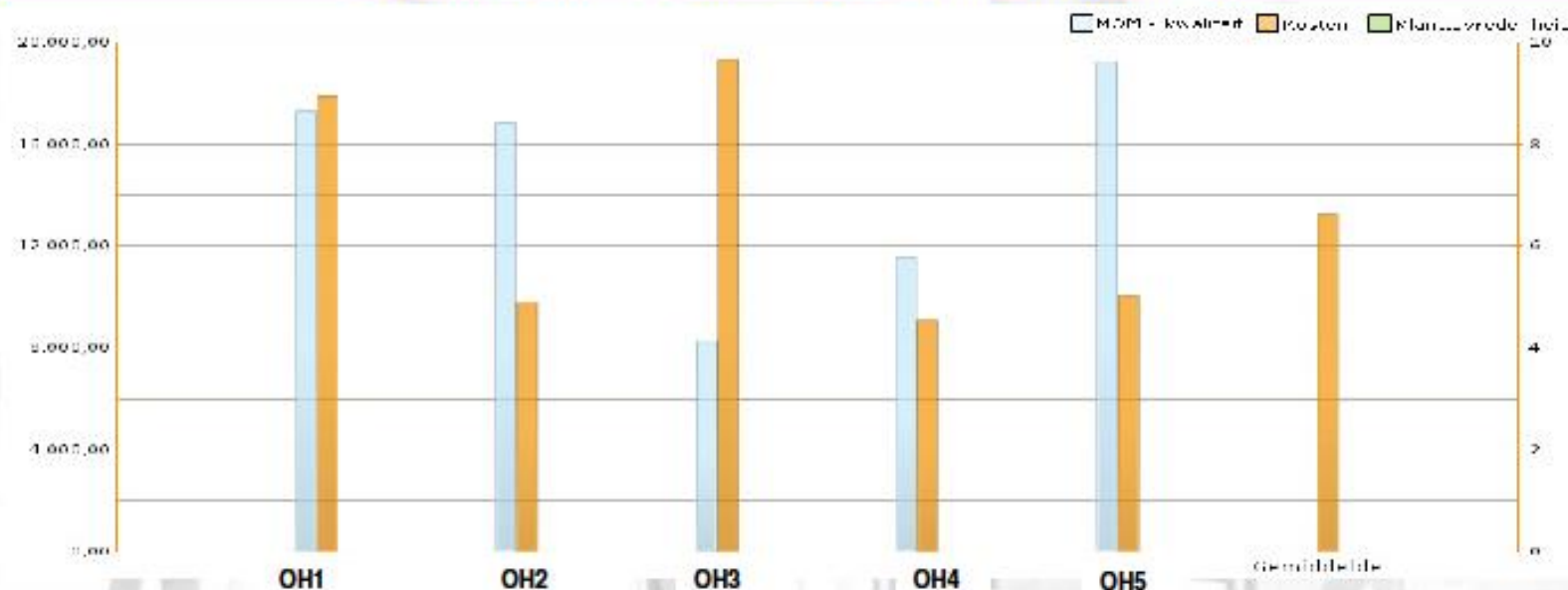
Kosten uitvoering per Werkorder



- OH1 heeft lage kosten, met een relatief hoog kwaliteitsniveau. Door gebruik te maken van veel externen, kan er zeer efficiënt worden omgegaan en zijn er alleen kosten als het personeel daadwerkelijk activiteiten uitvoert, waardoor de kosten lager zijn (minder/geen leegloopen).
- De andere organisatie hebben allemaal een gelijkwaardig kostenniveau, waarbij het lage kwaliteitsniveau van OH3 opvalt. Het niveau wordt beïnvloed door mindere scores op kwaliteitscontroles, gereedmeldingen en bewaking van de uitvoering door derden.

C. Overhead

Kosten overhead per FTE (voor totale organisatie)



- De overheadkosten voor **OH1** en **OH3** zijn erg hoog.
Voor **OH1** geldt dat door het karakter van de organisatie (leveren van franchise-concept) er relatief minder fte werkzaam zijn dan bij de andere organisaties (kosten overhead worden gedeeld door het aantal fte). Daarnaast kan er geen schaalvoordeel worden behaald door het behoren tot een holding.
- De hoge kosten voor **OH3** hangen samen met de relatief kleine organisatie (geen schaalvoordelen) en hoge kosten voor eigen personeel voor de ondersteunende diensten

KOVON producten- en dienstenpakket

1. MQM Academy (opleidingen)
2. Nulmeting MQM OHSB
3. MQM OnderhoudServiceBedrijf
4. Nulmeting MQM UDO
5. MQM UDO voor Comakers
6. Nulmeting MQM Opdrachtgevers
7. MQM Opdrachtgever voor Vastgoedeigenaren zoals Woningcorporaties
8. Benchmark Bedrijfsprestaties Onderhoudsbedrijven
9. Benchmark Onderhouds- en Verbeteringsuitgaven
10. Een heldere kostenstructuur met betrekking tot Vastgoed- en Onderhoud

KOVON producten- en dienstenpakket

1. Beoordelen, formuleren of (bege)leiden van formuleren van Strategisch Voorraad Beleid
2. Beoordelen, samenstellen of (bege)leiden van het samenstellen van een realistische MeerJarenOnderhoudsBegroting
3. Beoordelen, formuleren of (bege)leiden van het formuleren van Onderhouds-beleid
4. Ontwikkelen, begeleiden, implementeren van Resultaatgericht Vastgoed Onderhoud
5. Realiseren van een bezuiniging van 20% op de Onderhoudsuitgaven, met behoud van kwaliteit
6. Positionering NPO en PO
7. Business Case Onderhoud: zelf doen of uitbesteden. Wat zelf doen en wat uitbesteden?
8. Evaluatie besluit tot instandhouding eigen 'Onderhoudsafdeling of –bedrijf'
9. Positionering Intake en Planning
10. Opstellen procesbeschrijvingen en werkinstructies Intake, Planning en Onderhoud
11. Contractvorming en beoordeling contracten/SLA's met comakers.
12. Coaching management en medewerkers Vastgoed, Onderhoud, KCC, Intake en Planning
13. Interimmanagement

Wilt u meer informatie over proceskosten, procesoptimalisatie, DICO, MQM en wat KOVON voor u kan betekenen?

- Bel KOVON op 06 23130004
- Mail KOVON op info@kovon.nl of op alg.dir@kovon.nl

KOVON preferred partner van CorpoNet



KOVON preferred partner van Ketenstandaard



Deelnemer worden van KOVON?

- Meld u aan via www.kovon.nl
of bel 06 23130004.

Deelname levert meerdere voordelen op zoals toegang tot relevante kennis, contacten en kortingen op de producten en diensten van KOVON.