

Zet vakmensen slimmer in én verhoog de huurderstevredenheid



WHITE PAPER

Slimme strategieën voor woningcorporaties om vakmensen efficiënter in te zetten en de huurder te voorzien van betere service.

INHOUDSOPGAVE

03

Introductie

06

Slimme planning en preventief onderhoud

07

Gebruik van technologie voor slimmer beheer van vakmensen

08

Specialisatie en continue opleiding

09

Flexibiliteit en beschikbaarheid

10

Betere communicatie met huurders
Kwaliteit boven kwantiteit

11

Huurderstevredenheid meten en daarop inspelen

12

Conclusie

16

Contact

17

Literatuurlijst

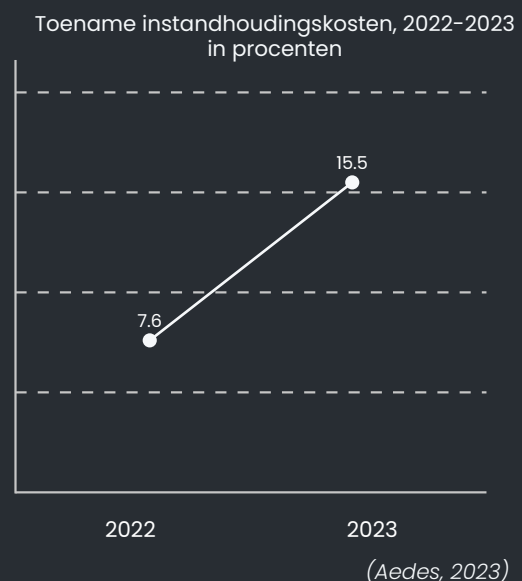
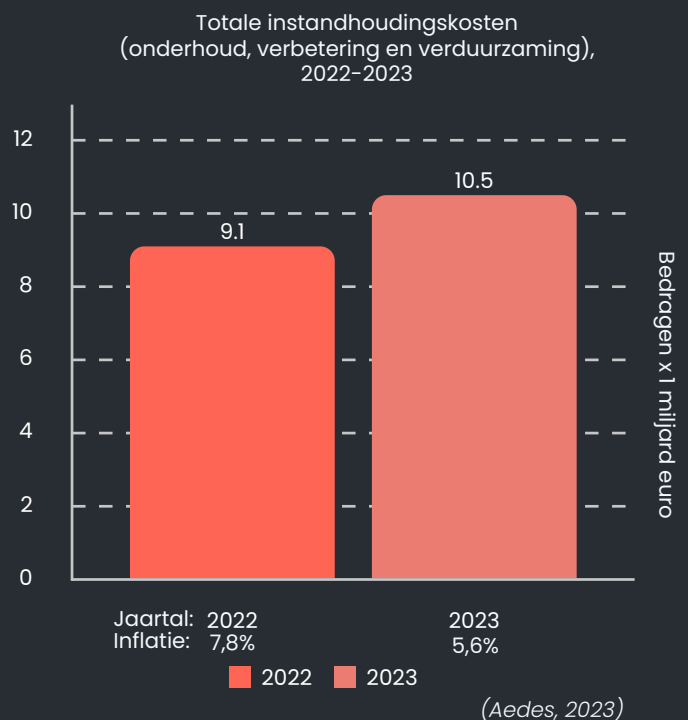
Slimme strategieën voor woningcorporaties om vakmensen efficiënter in te zetten en de huurder te voorzien van betere service.

Woningcorporaties spelen een belangrijke rol in het onderhouden van woningen en het verlenen van essentiële diensten aan huurders. Van het onderhouden van centrale verwarmingssystemen (cv), het controleren van brandalarmsystemen tot loodgieterswerk, deze werkzaamheden zijn cruciaal voor het wooncomfort en de veiligheid van bewoners.

De uitgaven aan onderhoud, verbetering en verduurzaming van woningen door woningcorporaties stegen in 2023 met 15,5% ten opzichte van 2022. Daarvan is ongeveer 5,6% toe te schrijven aan de stijgende bouwkosten door inflatie (Aedes, 2023). In totaal werd er 10,5 miljard euro geïnvesteerd, zoals blijkt uit de Aedes-benchmark 2024. De omvang van deze investeringen beïnvloedt de onderlinge balans tussen onderhoud, verbetering en verduurzaming, en daarmee de technische kwaliteit van de woning. Deze benchmark is een instrument om inzicht te bieden in de prestaties van deelnemende woningcorporaties en deze onderling te kunnen vergelijken.

Deze toenemende investeringen onderstrepen het belang van een efficiënte inzet van vakmensen. Door hen effectiever en slimmer in te zetten, kunnen woningcorporaties hun service aan huurders verbeteren, de tevredenheid verhogen en het woningbeheer efficiënter organiseren.

In deze whitepaper gaan we in op manieren waarop woningcorporaties vakmensen beter kunnen inzetten om hun dienstverlening te optimaliseren.



DE UITGAVEN DOOR WONINGCORPORATIES

De uitgaven zijn in verschillende categorieën onderverdeeld, waaronder:

Reparatieonderhoud:

In 2023 stegen de uitgaven aan reparatieonderhoud met 15,2% ten opzichte van het voorgaande jaar. Gemiddeld bedroegen de reparatiekosten €609 per verhuureenheid (vhe), wat voor het eerst meer is dan één maand gemiddelde huurinkomsten. Deze stijging wordt voornamelijk toegeschreven aan een toename van het aantal reparaties en de invloed van inflatie. (Aedes, 2023)

Woningverbetering:

De uitgaven aan woningverbetering zijn het afgelopen jaar het sterkst gestegen in vergelijking met andere uitgaven in de instandhoudingskosten. In 2023 gaven corporaties bij 142.144 woningen, ofwel 6,3% van de voorraad, meer dan €10.000 uit aan verbeteringen. (Aedes, 2023)

Planmatig onderhoud:

De uitgaven aan planmatig onderhoud blijven hoog, hoewel specifieke cijfers hierover niet in het beschikbare materiaal zijn vermeld. (Aedes, 2023)

Mutatieonderhoud:

De uitgaven aan mutatieonderhoud namen toe met 16,1% in 2023. Bij mutatieonderhoud wordt vaak meer uitgegeven per mutatie, mogelijk doordat corporaties het moment van huurderswissel aangrijpen om de binnenkant van een woning te verduurzamen. (Aedes, 2023)

Woningcorporaties spelen een belangrijke rol in het onderhouden van woningen. Voor meer gedetailleerde informatie, zoals uitsplitsingen per woningtype of bouwperiode, kun je terecht op het Aedes-benchmarkplatform: benchmark.aedes.nl. Daarnaast zijn er uitgebreide rapportages en infographics beschikbaar op de Aedes-website: aedes.nl/aedes-benchmark

DE CIJFERS OP TAFEL

ALGEMEEN

Totaal aantal
woningcorporaties
in Nederland: **300**

Totaal aantal
huurwoningen onder
woningcorporaties: **2,4M**

Totaal aantal
te controleren/
inventariseren
apparaten: **17M**



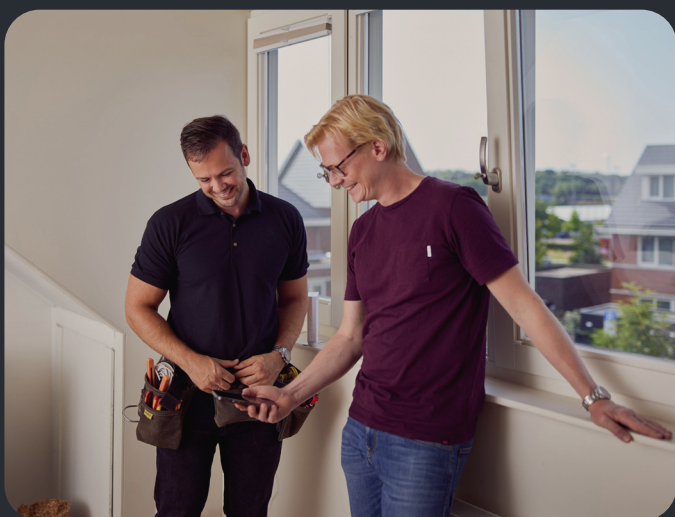
Gemiddelde
onderhoudskosten per
asset: **€ 3.137***

2,2M woningen hebben
meer dan **17M** risico
controlepunten
voor de huurder

(cv-ketel, rookmelders,
ventilatie, brandblusser)

01.

SLIMME PLANNING EN PREVENTIEF ONDERHOUD



Een van de belangrijkste aspecten van het verbeteren van de service is door te zorgen voor een goed geplande en voorspelbare benadering van onderhoud. Woningcorporaties kunnen profiteren van technologie

zoals geavanceerde planningssoftware om werkorders efficiënter te beheren. Door gebruik te maken van preventief onderhoud kunnen woningcorporaties in plaats van reactief te werk te gaan (wachten op een storing) proactief problemen aanpakken voordat ze zich voordoen.

Bijvoorbeeld, door regelmatig onderhoud aan cv-installaties in te plannen, kunnen storingen voorkomen worden die leiden tot ongemak voor huurders.

Dit voorkomt ook onnodige noodsituaties waarbij huurder last heeft van een niet-functionerende verwarming tijdens de wintermaanden.

02. GEBRUIK VAN TECHNOLOGIE VOOR SLIMMER BEHEER VAN VAKMENSEN



Woningcorporaties kunnen hun vakmensen slimmer inzetten door gebruik te maken van apps of digitale platforms voor het beheer van werkorders en communicatie. Deze platforms stellen vakmensen in staat om snel toegang te krijgen tot hun taken, relevante informatie en documenten. Hierdoor kunnen ze hun werk efficiënter uitvoeren, en kunnen woningcorporaties gemakkelijk bijhouden welke taken nog moeten worden uitgevoerd en welke al zijn voltooid.

Daarnaast kunnen woningcorporaties technologie inzetten om inzicht te krijgen in de vaardigheden en beschikbaarheid van hun vakmensen, zodat de juiste persoon met de juiste expertise voor de klus wordt ingepland. Dit verhoogt de efficiëntie en zorgt ervoor dat bewoners sneller en beter geholpen worden.



03. SPECIALISATIE EN CONTINUE OPLEIDING

Het is belangrijk dat vakmensen gespecialiseerd blijven in hun vakgebied. Woningcorporaties kunnen ervoor zorgen dat hun medewerkers regelmatig trainingen volgen en op de hoogte blijven van nieuwe technieken en wet- en regelgeving. Door vakmensen te specialiseren in specifieke taken zoals cv-onderhoud, brandalarmtesten of loodgieterswerk, kunnen ze niet alleen sneller en efficiënter werken, maar ook de kwaliteit van hun werk verbeteren.

Dit vergroot niet alleen de klanttevredenheid, maar zorgt er ook voor dat problemen sneller en professioneler worden opgelost. Bijvoorbeeld, een loodgieter die goed op de hoogte is van de nieuwste technologieën in lekkagepreventie kan kostbare reparaties in de toekomst voorkomen en zo de tevredenheid van huurders verbeteren.

04.

FLEXIBILITEIT EN BESCHIKBAARHEID

Huurders verwachten snelle en efficiënte service, vooral in gevallen van noodgevallen zoals een verstopping of het uitvallen van de cv-ketel. Woningcorporaties kunnen vakmensen beter inzetten door ze flexibel te plannen en zorgen voor voldoende beschikbaarheid, zowel voor reguliere controles als voor urgente situaties.

Het bieden van 24/7 service, of in elk geval een noodnummer voor noodgevallen, kan het vertrouwen van huurders vergroten. Flexibiliteit in werktijden voor vakmensen zorgt ervoor dat ze op momenten kunnen werken die het minst verstorend zijn voor de huurders, zoals in de avond of in het weekend, wat bijdraagt aan een beter klantcontact.



05.

BETERE COMMUNICATIE MET HUURDERS

Een van de belangrijkste factoren voor huurderstevredenheid is transparante en tijdige communicatie. Woningcorporaties kunnen technologie gebruiken om huurders op de hoogte te houden van geplande onderhoudsbezoeken, vertragingen of wijzigingen in het onderhoudsschema. Dit kan eenvoudig worden geïmplementeerd via geautomatiseerde meldingen via e-mail, sms of een mobiele app.



Daarnaast kunnen woningcorporaties vakmensen aanmoedigen om de huurder persoonlijk te informeren over de voortgang van hun werk. Dit creëert een gevoel van betrokkenheid en vertrouwen bij de huurder, waardoor ze tevredener zullen zijn over de dienstverlening.



Een vaak voorkomende valkuil voor woningcorporaties is de focus op snelheid, wat ten koste gaat van de kwaliteit van het werk. Hoewel het belangrijk is om snel te reageren op storingen, is het van cruciaal belang om de kwaliteit van het werk te waarborgen. Woningcorporaties kunnen kwaliteitscontroles implementeren waarbij vakmensen na

hun werkzaamheden gecontroleerd worden om er zeker van te zijn dat het werk goed is uitgevoerd.

Daarnaast kan de inzet van vakmensen bij complexere klussen (bijvoorbeeld cv-ketelinstallaties) zorgvuldig worden overwogen om te garanderen dat de juiste vakmensen de taak uitvoeren, zelfs als dat betekent dat de klus wat langer duurt.

06.

KWALITEIT BOVEN KWANTITEIT

07.

HUURDERSTEVREDENHEID METEN EN DAAROP INSPELEN

Het meten van huurderstevredenheid is essentieel om inzicht te krijgen in de prestaties van de vakmensen en de kwaliteit van de service. Door regelmatig feedback van huurders te verzamelen, kunnen woningcorporaties snel inzicht krijgen in mogelijke verbeterpunten. Dit kan via enquêtes, telefonische follow-ups of online beoordelingen.

Woningcorporaties kunnen hun vakmensen vervolgens trainen op basis van de ontvangen feedback, om hun werkwijze en klantgerichte houding verder te verbeteren. Dit draagt bij aan het vergroten van de tevredenheid van huurders en zorgt ervoor dat de corporatie de verwachtingen van haar bewoners steeds beter kan afstemmen.

CONCLUSIE



Door strategisch en doordacht vakmensen in te zetten, kunnen woningcorporaties hun dienstverlening optimaliseren en de tevredenheid van huurders verhogen. Door preventief onderhoud, slim gebruik van technologie, specialisatie, flexibiliteit en een sterke focus op communicatie en kwaliteit, kunnen woningcorporaties hun huurders de service bieden die ze verdienen.

Uiteindelijk zorgt een tevreden huurder niet alleen voor een beter imago van de woningcorporatie, maar ook voor meer langdurige tevredenheid en minder klachten. Met deze aanpak kunnen woningcorporaties hun vakmensen optimaal inzetten en zorgen voor een blijde, goed bediende huurder.



VAKMENSEN BINNEN GUIDION ALS OPLOSSING

Veel woningcorporaties kiezen ervoor om samen te werken met Guidion, omdat die zijn opgeleid om meerdere reparaties in een keer te doen en ook werken volgens een planningsysteem, waarmee de huurder goed op de hoogte wordt gehouden wanneer de monteur langskomt. Vervolgens weet de woningcorporatie exact wat de status is van de betreffende huurder via het log systeem.

Vraag nu een demo aan om te zien hoe jouw woningcorporatie snel monteurs van Guidion in kan zetten zonder de eigen identiteit te verliezen.

Dé servicepartner met een gekwalificeerd zzp netwerk

Een (technische) capaciteit- en servicepartner is makkelijk gezegd een partner die via een netwerk van zzp-monteurs installaties bij de klant verricht. Alle zzp-monteurs met wie Guidion samenwerkt beschikken over de juiste certificaten. Dit betekent dat *alle installateurs/monteurs erkend én gediplomeerd zijn*. Een certificaat is een bewijs van kennis, kunde en veiligheid op een bepaald vakgebied.

Servicecapaciteit op maat

Of het nu gaat om installatie, onderhoud en reparatie van apparaten, cv-ketels, rookmelders, alarmsystemen, of ondersteuning bij terugroepacties, planning en een klantenservice callcenter;

Wij zorgen ervoor dat jouw eindklanten optimaal worden bediend. Met ons landelijk dekkende netwerk van *meer dan 700 gekwalificeerde zzp'ers* bieden wij *servicecapaciteit op maat*. Zodat jij kwaliteit en klanttevredenheid aan jouw eindklanten kan garanderen en *gemakkelijk kan op- en afschalen wanneer nodig*.

DE CIJFERS OP TAFEL

GUIDION

Door meerdere inspecties in één bezoek te combineren, kunnen we het aantal vastgoedbezoeken met **75% verminderen**

We kunnen zorgen voor **100% zichtbaarheid** en naleving op veiligheid

Leveren **>25% reductie** in servicetickets door inspectie en preventief onderhoud



Efficiëntie verhogen met behulp van het **Guidion-platform**

Onderhoudskosten in 2020 waren **€ 3.137** per asset en nemen toe.

2,2M woningen hebben meer dan **17M** risico controlepunten voor de huurder

(cv-ketel, rookmelders, ventilatie, brandblusser)

Verbeter de huurderstevredenheid van **7,6 naar 9!**





VAKMENSEN BINNEN GUIDION ALS OPLOSSING

Innovatief én mensgericht

*Als service partner combineren wij **mensgericht denken met geavanceerde en innovatieve technologie**, zoals ons digitale (plannings) platform, operationele data dashboards en standaard API integratie. Zo heb jij altijd real-time inzicht in prestaties, resultaten en klanttevredenheid en kunnen jouw eindklanten gemakkelijk online afspraken inplannen. Jouw eindklanten kunnen altijd bij ons terecht dankzij onze klantenservice callcenter.*

guidion

Ontdek Guidion: jouw partner in dienstverlening

Benieuwd hoe Guidion jouw (service) dienstverlening naar een hoger niveau kan tillen? Neem contact op via sales@guidion.net, bel naar 020-8081944 of [klik hier](#). Samen zorgen we voor de beste klantreis en optimale (technische) ondersteuning. Wij hebben de 'People, Platform en Power'. Service capaciteit op maat, vakmanschap gegarandeerd.

Graag gedaan, Guidion



Literatuurlijst - De feiten op tafel

Aedes benchmark | Onderhoud & verbetering.
(2023). Aedes.nl. [https://benchmark.aedes.nl/nl/
editie-2024/onderhoud?](https://benchmark.aedes.nl/nl/editie-2024/onderhoud?)