



SLIMMER, SNELLER EN EFFICIËNTER

BLIJE BEWONERS

ZORGELOOS DAGELIJKS ONDERHOUD



**BOUWBEDRIJF
BAKKER ARKEL B.V.**



INHOUDSOPGAVE

Voorstelronde5
Wie wij zijn..... 5
Specialist in dagelijks onderhoud 6
Bouwbedrijf Bakker Arkel als partner..... 8

Maatschappelijk verantwoord ondernemen11
Arbeidsparticipatie stimuleren.....11
Interview Ludovic Blommers.....14

Bewonerscommunicatie16
Bewoners centraal.....16
Excellente dienstverlening17
Empathisch onderhouden.....18
Reacties van bewoners.....19
Zo werken wij: de klantreis.....20

Dagelijks onderhoud 22
Ontzorgconcepten.....24
PDCA.....26
Proces.....28

- Specialistisch team28
- (Proces)kwaliteit30

Dagelijks onderhoud32

- Reparatie / service32
- Mutatie.....34
- Badkamer, keuken en toilet (BKT)38
- ICT(-koppelingen)40
- Vaste teams42
- Herkenbaarheid.....42

Controleren44

- Rapportages.....44
 - Klanttevredenheid46
 - First time fixed46
 - Bezoekfrequentie47
 - Doorlooptijden47

Aanpassen48

Visie op dagelijks onderhoud51
Grenzeloos onderhoud51

- Voordelen52

APK voor badkamers, keukens en toiletten53

Referenties 54

Bouwbedrijf Bakker Arkel staat voor
snel en doeltreffend handelen in het
belang van de klant



VOORSTELRONDE



Wie wij zijn

Bouwbedrijf Bakker Arkel is een familiebedrijf dat in 1947 is opgericht. Wij zijn actief op het gebied van (ver)nieuwbouw, renovatie en onderhoud.

We werken voornamelijk in West-Nederland en hebben drie vestigingen: in Arkel, Bergambacht en Capelle aan den IJssel. Met een jaaromzet van circa 38 miljoen euro zijn we een middelgrote speler in de sector bouw en onderhoud.

Het is onze missie om ons bouw- en onderhoudsbedrijf, in de breedste zin van het woord, op een maatschappelijk verantwoorde wijze rendabel te runnen. Bouwbedrijf Bakker Arkel staat voor innovatief, oplossings- en resultaatgericht werken. En voor snel en doeltreffend handelen in het belang van de klant. Onze medewerkers bouwen en onderhouden vastgoed vóór en mét mensen. Waarbij ons veelzijdige vakmanschap ervoor zorgt dat we bouwen zoals het bedoeld is.



Specialist in dagelijks onderhoud

De afgelopen jaren hebben er veel (innovatieve) marktontwikkelingen plaatsgevonden op het gebied van dagelijks onderhoud. Bouwbedrijf Bakker Arkel heeft daar vanaf het begin op ingespeeld. Zo hebben we van dagelijks onderhoud ons specialisme gemaakt.

Groei

Met de inbreng van meer dan 40 jaar ervaring op dit gebied is onze organisatie nog verder geprofessionaliseerd. Het aantal opdrachtgevers en de omzet zijn de laatste jaren dan ook sterk gegroeid. Het dagelijks onderhoud omvat inmiddels 30 tot 35 procent van onze omzet.

Op dit moment hebben we meer dan 30.000 woningen onder contract. Per week handelen we zo'n 650 reparatieverzoeken en ongeveer 60 mutaties af. Dit doen we vooral op basis van geïntegreerde contracten en bewezen LEAN-processen met onze ketenpartners. Daardoor worden deze werkzaamheden zowel technisch als procesmatig op een kwalitatief hoogwaardige manier uitgevoerd.

Het aantal opdrachtgevers en de omzet zijn de laatste jaren sterk gegroeid



Data-analyses

Doordat we het dagelijks onderhoud uitvoeren, komen we niet alleen gemiddeld één keer per jaar in de woningen, maar ook meerdere keren per jaar in een complex. Daardoor kunnen we continu de onderhoudsstatus monitoren. En, zo nodig, hierop acteren.

Ook verkrijgen we dankzij onze rol een grote hoeveelheid data van de diverse complexen. Vanuit deze data kunnen we uiteenlopende analyses maken die de condities aangeven van (de diverse onderdelen van) een complex. De resultaten verkregen door het analyseren van deze data geven een goed beeld van de onderhoudsstatus van een complex.



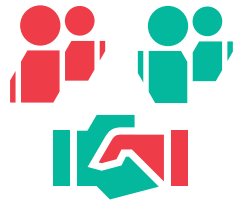
30.000
woningen
onder contract



650
reparatieverzoeken
per week afhandelen



60
mutaties per week
afhandelen



Bouwbedrijf Bakker Arkel als partner

In tegenstelling tot veel andere (onderhouds-)bedrijven benaderen wij de markt vanuit dagelijks onderhoud. We hebben een duidelijke visie op planmatig en groot onderhoud. Een visie die we hebben gevormd dankzij onze ervaring, expertise en data vanuit onze dagelijks-onderhoudportefeuilles bij diverse corporaties.

Grenzeloos (groot) onderhoud

Die visie is dat wij graag diverse soorten onderhoud combineren. Wij geloven niet in markering van de verschillende onderhoudssoorten in een meerjarenonderhoudsbegroting (MJOB). Waar we wél in geloven, is grenzeloos (groot) onderhoud met empathisch vermogen. Wij zijn van mening dat het beter is om naar het totale complexonderhoud te kijken, waarbij de verschillende disciplines elkaar tijdens de exploitatieperiode ondersteunen.

Zorgeloos dagelijks onderhoud

Intensieve samenwerking met opdrachtgevers is een vereiste om die werkwijze te kunnen laten slagen. Alleen zo kunnen we de kosten, opbrengsten en kwaliteit voorspelbaar en beheersbaar houden. We trekken dan ook graag als partners op met onze opdrachtgevers. Zodat niet alleen het dagelijks onderhoud, maar ook onze onderlinge samenwerking op een duurzame manier gestalte krijgt.

Alleen door intensieve samenwerking kunnen we kosten, opbrengsten en kwaliteit voorspelbaar en beheersbaar houden





Al sinds 2015 bieden we
kansen aan mensen met een
afstand tot de arbeidsmarkt

MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD ONDERNEMEN



Arbeidsparticipatie stimuleren

Alleen als je onderneemt met respect voor mens en milieu, is je bedrijf toekomstbestendig, vinden we bij Bouwbedrijf Bakker Arkel. Dat zijn geen loze woorden; we brengen deze visie al jarenlang in praktijk.

Zo hebben we, in het kader van Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen, als doel om de arbeidsparticipatie te stimuleren door middel van sociaal inkopen. Op deze wijze bevorderen we de instroom van onder meer werklozen, mensen met gedragsproblemen, zieke of gehandicapte jongeren die onder de Wajong-regeling vallen en andere mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Zo verhogen we de arbeidsparticipatie aan de onderkant van de arbeidsmarkt.

Dit realiseren wij door middel van:

- Samenwerking met opleidingsinstituten;
- Inzet van regionale partners;
- Invullen van arbeidsuren met mensen uit deze doelgroepen;
- Aanpassen aard werkzaamheden en filteren werkzaamheden ('eenvoudig' werk zonder tijdsdruk);
- Aanpassen (indien mogelijk) van de werkvloer.

Behaalde resultaten

Bouwbedrijf Bakker Arkel biedt al sinds 2015 kansen aan mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Dit heeft geresulteerd in diverse samenwerkingsverbanden om statushouders zo goed mogelijk te integreren in ons arbeidsproces. Zo werken we momenteel samen met de gemeente Krimpenerwaard, KIC (Krimpenerwaard intercultureel) en opleidingscentrum Rijnmondbouw voor de integratie van statushouders in het arbeidsproces.

Inmiddels hebben we één Syrische tegelzetter opgeleid en in dienst genomen. Ook hebben we een jongen uit de Wajong in vaste dienst genomen; hij heeft sinds



2021 geen begeleiding meer van de Pameijer-jobcoach en werkt vijf dagen per week bij ons. Daarnaast volgen drie leerlingen een learn-to-worktraject. Ook werkt een jongen via de dagbesteding drie dagen per week bij ons: één dag in de week in de werkplaats en twee dagen per week op locatie (zie ook het interview op pagina 14 en 15).

Ook zijn de afgelopen jaren in totaal vier vaklieden via instroomprogramma's op basis van Social Return On Investment (SROI) bij ons in dienst gekomen. Zij bewijzen nog dagelijks hun waarde voor Bouwbedrijf Bakker Arkel.

Naast het werven en selecteren van gemotiveerde werknemers voor onze organisatie werken we nauw samen met bedrijven die zijn gespecialiseerd in het coachen en begeleiden van werkloze, WA-jongeren en mensen met beperkingen. Ons eerste doel hiermee is om deze mensen te laten integreren in de samenleving. Indien zij voldoen aan onze verwachtingen (en de werkgelegenheid laat dit toe) nemen wij hen in dienst.

Van dagbesteding naar werken in de bouw

Interview Ludovic Blommers

Ludovic Blommers (1997) wilde altijd al timmerman worden. Bouwbedrijf Bakker Arkel gaf hem de kans. Inmiddels werkt ‘Ludo’, zoals zijn collega’s hem liefkozend noemen, alweer drie jaar bij ons.

Drie keer per week fietst Ludovic Blommers vanaf het huis van zijn moeder naar de vestiging van Bouwbedrijf Bakker Arkel in Bergambacht. ‘Een minuutje of tien fietsen. Lekker dichtbij,’ zegt hij. ‘Eerst drinken we koffie en om half acht gaan we naar een klus. Soms blijf ik binnen en werk ik in het magazijn.’

Zo gaat het al drie jaar. Met dank aan Henk, vertelt Ludo. Henk van de Werff was NPO-coördinator bij woningcorporatie QuaWonen. Henk en Ludo ontmoetten elkaar in de personeelskantine van QuaWonen, die wordt beheerd door Stichting Dagbesteding Krimpenerwaard. Ludo was dagelijks bij de dagbesteding nadat hij noodgedwongen stopte met zijn praktijkonderwijsopleiding. ‘Ik had veel contact met Henk en vertelde hem dat ik altijd al timmerman had willen worden. Henk heeft dat goed onthouden. Hij heeft ervoor gezorgd dat ik bij Bouwbedrijf Bakker Arkel kon komen werken. Ik kende het bedrijf niet, maar vanaf de eerste dag heb ik het naar mijn zin. De collega’s én het werk zijn leuk.’

Complimenten van collega’s

Ludo ondersteunt bij dagelijks onderhoud, maar zijn hart gaat écht open als hij mutatieonderhoud mag doen.

‘Leegstaande woningen opknappen voor nieuwe bewoners, dat vind ik écht leuk,’ zegt hij met een grote grijns. ‘Je hebt veel vrijheid en kunt meer geintjes maken met je collega’s. Timmeren, gaatjes dichtmaken in de muur, een plafond



sauzen; dat vind ik allemaal leuk om te doen. Ik help ook bij het plaatsen van keukens. En weet je wat ik pas voor het eerst gedaan heb? Stucen! Ik zag dat op de planning staan en zei meteen: dát wil ik leren. En het ging nog goed ook!’

Ook ons eigen pand in Bergambacht werd opgeknapt door Ludo. ‘Ik heb de kantine verbouwd tot vergaderruimte. Mijn collega’s waren tevreden over mijn werk en gaven me complimenten. Daar was ik best wel trots op. Daar doe je het voor. Dankzij het werk bij Bouwbedrijf Bakker Arkel zit ik beter in mijn vel.’

Eigenwaarde

Dat wordt beaamd door Arjenne Timmer van Stichting Dagbesteding Krimpenerwaard, waar Ludo nog twee dagen per week werkt als klusjesman. De stichting heeft de eindverantwoordelijkheid over Ludo en detacheert hem als het ware bij Bouwbedrijf Bakker Arkel. ‘Een mooie constructie,’ zegt Arjenne. ‘De lijnen met Bouwbedrijf Bakker Arkel zijn kort. Het gaat uitstekend met Ludo, veel beter dan een paar jaar geleden. We hebben al lang geen “goede gesprekken” meer hoeven voeren, zoals Ludo en ik dat omschrijven. Hij voelt zich hier gehoord en gezien. Die eigenwaarde is ontzettend belangrijk voor hem.’



BEWONERSCOMMUNICATIE

Bewoners centraal

Wij realiseren ons terdege dat de uitvoering van dagelijks onderhoud impact heeft op de bewoners. Maar wat we dankzij onze ervaring óók weten, is dat het uitvoeren van dagelijks onderhoud probleemloos kan verlopen. Door nauw samen te werken en te overleggen met bewoners proberen wij de succeskans op een zorgeloos traject zo groot mogelijk te maken.

Natuurlijk gaat het er daarbij om of we het probleem oplossen. Maar minstens zo belangrijk is de wijze van communiceren. Uit klanttevredenheidsonderzoeken blijkt dat telefonisch contact met bewoners een cruciale rol speelt. Voor meer dan de helft van de huurders bepaalt dit de tevredenheid.

Telefonisch contact met bewoners speelt een cruciale rol bij de tevredenheid



**Duidelijkheid verschaffen over
(de duur van) de vervolgstappen
is essentieel**

Excellente dienstverlening

Dankzij onze ruime ervaring durven we te stellen dat we experts zijn in klantcontact. Excellente dienstverlening met persoonlijke aandacht is onze prioriteit bij contact met bewoners. Ook weten we dat transparantie een belangrijke rol speelt in de beleving van bewoners.

Informeren over bepaalde keuzes en inzicht geven in afwegingen zijn van essentieel belang. En wordt nog belangrijker als een reparatieverzoek niet in één keer kan worden uitgevoerd, bijvoorbeeld omdat de oorzaak van de klacht vraagt om een grotere ingreep. Het is dan essentieel om duidelijkheid te geven aan de huurder over (de duur van) de vervolgstappen.



Empathisch onderhouden

Het uitvoeren van onderhoud in bewoonde staat is een van onze kerntaken. Empathisch bouwen is daarbij een absolute vereiste. Empathie is voor ons dan ook de fundering voor het succesvol uitvoeren van onderhoud in bewoonde staat.

We houden rekening met individuele bewoners, want elke bewoner is anders. In hoe hij of zij onze werkzaamheden beleeft. En daarmee ook in de wijze waarop hij of zij het best benaderd kan worden. Daarom zijn onze medewerkers continu bezig met het vinden van de juiste balans tussen onze belangen als onderhoudspartij en die van de bewoners. Door voorafgaand aan de werkzaamheden antwoord te geven op vragen als ‘Wat voelt de bewoner?’ en ‘Wat zijn de behoeften van de bewoner?’ én continu met elkaar in gesprek te blijven, ontstaat wederzijds begrip.

Empathie is voor ons de fundering voor het succesvol uitvoeren van onderhoud in bewoonde staat

Reacties van bewoners

De mate waarin u als opdrachtgever en de huurders ons beoordelen hangt dus sterk samen met hoe wij communiceren als partij in de driehoek corporatie - huurder - Bouwbedrijf Bakker Arkel. Hiernaast vindt u een aantal reacties van bewoners uit de klanttevredenheidsonderzoeken die wij standaard houden na het afronden van een project.

“Monteur is snel gekomen!
Reparatie goed uitgevoerd!”

“Snel geregeld.”

“De monteur was
heel vriendelijk.”

“Netjes en goed
verzorgd allemaal.”

“De klacht is snel verholpen, ook door de
aannemer werd goed geluisterd en is alles
snel afgehandeld.”

“Het probleem
werd tijdig en
effectief opgelost.”

“Ze zijn zeer
vriendelijk en
komen precies
op tijd.”

Zo werken wij: de klantreis





DAGELIJKS ONDERHOUD

Dagelijks onderhoud moet zonder zorgen verlopen. Voor bewoners, maar zeker ook voor u als opdrachtgever. Een goede samenwerking is daarbij essentieel. Wij zijn bij verschillende corporaties mede-initiator van intensieve samenwerkingstrajecten en hebben ervaring in het structureren van (samenwerkings)processen.

Daarbij merken we dat het veel energie geeft om gezamenlijk te werken aan nieuwe processen. Vanwege de gezamenlijke aanpak conformeren de verschillende deelnemers zich aan het proces en ontstaat een gedeeld verantwoordelijkheidsgevoel, het noodzakelijke draagvlak en synergie tussen en binnen de organisaties. In dit hoofdstuk lichten we onze werkwijze op dit gebied uitgebreid aan u toe.

We zijn flexibel in het werken
met ontzorgconcepten



Ontzorgconcepten

Bouwbedrijf Bakker Arkel voert de werkzaamheden binnen het reparatieonderhoud en de basismutatie (inclusief keuringen) uit conform de met de opdrachtgever overeengekomen basiskwaliteit. Voor badkamer-, toilet- en keukenpakketten gelden vaak extra afspraken die in de programma's van eisen zijn verwerkt; zowel op het gebied van techniek als uitvoering. Daarnaast gelden soms speciale eisen voor VVE-complexen en vrijesectorhuurwoningen (VSH).

We hebben veel ervaring met het werken binnen KIB (Kwaliteit in Balans). We conformeren ons aan de procesmodellen van het Resultaat Gericht Samenwerken (RGS) en de wijze van kennisdeling die daarbij hoort.

Door onze ruime ervaring in het dagelijks onderhoud zijn we flexibel in het werken met diverse ontzorgconcepten:

-  **Dagelijks onderhoud op basis van regie;**
-  **Dagelijks onderhoud op basis van eenheidsprijzen;**
-  **Dagelijks onderhoud op basis van vast bedrag per bon;**
-  **Dagelijks onderhoud op basis van afkoop.**

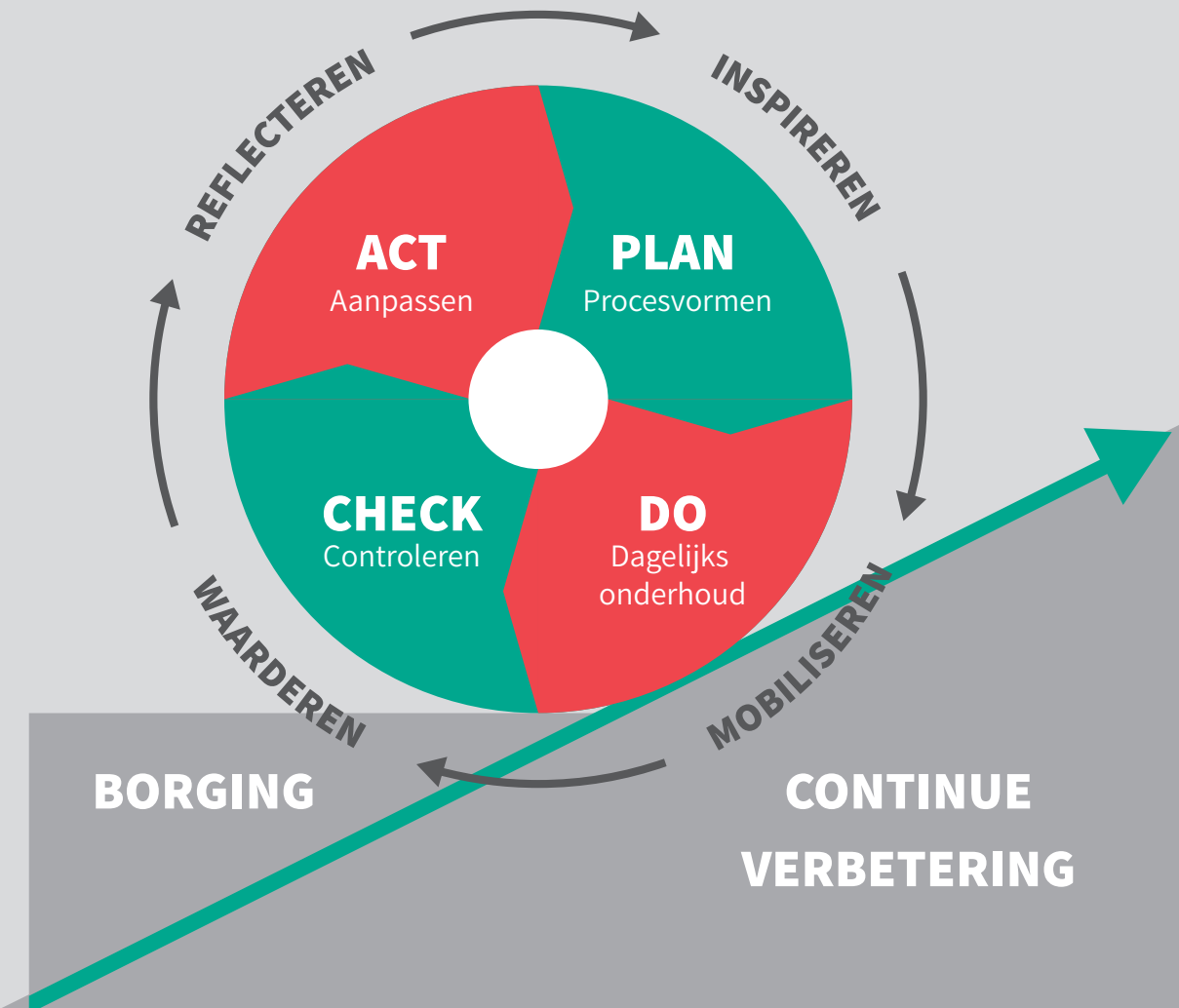


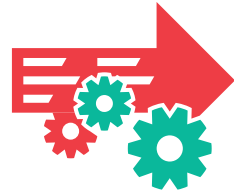
PDCA-methodiek

De PDCA-methode is van oorsprong een model om continue verbetering en vernieuwing in een organisatie te sturen. De vier letters staan voor Plan, Do, Check en Act. Het cyclische karakter zorgt ervoor dat de kwaliteitsverbetering continu onder de aandacht is. Door het invoeren van de PDCA-cyclus wordt een hogere kwaliteit van producten of diensten bereikt.

Ook wij werken volgens de PDCA-methodiek, maar we hebben deze met een eigen twist passend gemaakt voor het dagelijks onderhoud. De vier letters hebben een andere betekenis gekregen, gebaseerd op dagelijks onderhoud.

- Procesvormen (plan)
- Dagelijks onderhoud (do)
- Controleren (check)
- Aanpassen (act)





Proces

Een goed onderhoudstraject valt of staat met de kwaliteit van het proces. Daarom hebben we voor het dagelijks onderhoud diverse processchema's opgesteld. Deze processchema's geven de werkvolgorde met de daarbij behorende taken en verantwoordelijkheden van de ketenpartners helder weer.

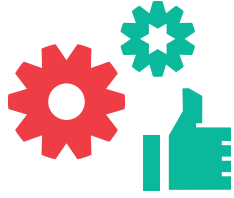


Specialistisch team

Wij werken met een vast team per corporatie, dat één vast aanspreekpunt heeft voor de wijk en de opdrachtgever. Dit team bestaat uit een planner, een uitvoerder en vaklieden. Zij worden gefaciliteerd door de werkplaats / het magazijn, de afdeling werkvoorbereiding, de afdeling administratie en de projectleider dagelijks onderhoud. De uitvoerder is verantwoordelijk voor de correcte uitvoering van de reparatie en het gehele mutatieproces. Periodiek wordt de naleving van de processtappen door onze projectleider NPO (niet-planmatig onderhoud) geanalyseerd en gecontroleerd.

**We werken met één vast aanspreekpunt
voor de wijk en voor de opdrachtgever**





(Proces)kwaliteit

Wij werken graag met werkgroepen, die bestaan uit medewerkers van uw organisatie en de geselecteerde partijen. De werkgroepen stellen gezamenlijk de te leveren (proces)kwaliteit vast op basis van

- 1) de Service Level Agreements (SLA's – hierin worden afspraken vastgelegd over onder andere de doorlooptijden van het proces),
- 2) de Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's, die de proceskwaliteit moeten waarborgen) en
- 3) de technische basiskwaliteit. De normering van de basiskwaliteit volgens Kwaliteit in Balans (KiB) kan daarbij een keuze zijn. Kwaliteit is te splitsen in een aantal verschillende Kritische Prestatie Indicatoren (KPI), zoals in het programma van eisen opgenomen.

Klanttevredenheid

Een goede omgang met bewoners is een van onze speerpunten. Om onze organisatie en onze dienstverlening te kunnen verbeteren, voeren we regelmatig tevredenheidsonderzoeken uit onder bewoners. Deze onderzoeken geven een objectief beeld, op basis waarvan we onze dienstverlening en klantgerichtheid verbeteren.

Kwaliteit

Om de kwaliteit continu te kunnen waarborgen, vinden tijdens de uitvoering van reparatie en mutatiewerkzaamheden keuringsmomenten plaats. Deze worden afgenomen door onze uitvoerders.



Prestaties

De prestaties worden gemonitord op basis van een vastgesteld Service Level Agreement (SLA). Het Service Level Agreement wordt via onze digitale registratie vastgelegd. De data kunnen we vertalen naar managementrapportages.

Strategie

Wij geloven niet in markering van de verschillende onderhoudssoorten in een meerjarenonderhoudsbegroting (MJOB). Waar we wél in geloven, is grenzeloos (groot) onderhoud met empathisch vermogen. Wij zijn van mening dat het beter is om naar het totale complexonderhoud te kijken, waarbij de verschillende disciplines elkaar tijdens de exploitatieperiode ondersteunen.

KPI's vormen in onze ogen de stevige basis voor onze samenwerking. Het is daarom belangrijk om voorafgaand aan het traject met elkaar vast te stellen welke norm en kwaliteit worden verwacht.



Dagelijks onderhoud

Dagelijks onderhoud bestaat voor ons uit drie onderdelen:

Onderhoudsverzoeken;

Het repareren/vervangen van een kapot bouwdeel;

Het volledig muteren van een vrijgekomen woning.

Reparatie / service

Verzoeken tot reparatie en onderhoud kunnen zowel telefonisch als digitaal worden gedaan. Wij verwerken deze verzoeken via ons digitale systeem op basis van real time sturing. Daarbij verwerken we spoedmeldingen uiteraard direct. Verder proberen we zoveel mogelijk in te spelen op de wensen van bewoners. Ook werken we met tijdsblokken, om bewoners een zo goed mogelijk indicatie te kunnen geven van het tijdstip waarop wij langskomen.



Betere communicatie

Een direct resultaat van deze aanpak is een hogere klanttevredenheid. Tevens zien wij een hogere efficiëntie van werkzaamheden en een snellere afhandeling van meldingen. Ook is hierdoor een verbeterde communicatie tussen opdrachtgever en het uitvoeringsteam ontstaan, mede dankzij de real time (online) communicatie over de status van opdrachten.

24/7 bereikbaar

Buiten onze normale werktijden (8:00 – 17:00 uur) zijn wij te bereiken via een calamiteitentelefoonnummer waarop bewoners 24 uur per dag, 7 dagen in de week en 365 dagen per jaar een onderhoudsverzoek kunnen melden. Tevens kunnen bewoners via onze website onderhoudsverzoeken doorgeven.

**Een direct resultaat van
onze aanpak is een hogere
klanttevredenheid**



Mutatie

Mutatieonderhoud dient snel en efficiënt plaats te vinden. Ons uitvoeringsteam is dan ook uitgerust met digitale opnameapparatuur om tot een snelle en eenduidige uitvoering en afhandeling te komen. Uw richtlijnen met betrekking tot de opname en uitvoering zijn hierbij ons uitgangspunt.

Verschillende samenwerkingsvormen

We werken op het gebied van mutatie op verschillende manieren samen met corporaties. Soms doen corporaties zelf de opnames en geven ze ons gerichte opdrachten voor het vervangen/aanpassen van bepaalde onderdelen in een woning. In sommige gevallen worden de voor- en eindcontrole uitgevoerd zonder dat wij daarbij aanwezig zijn. Voor andere corporaties verzorgen wij juist het volledige traject.

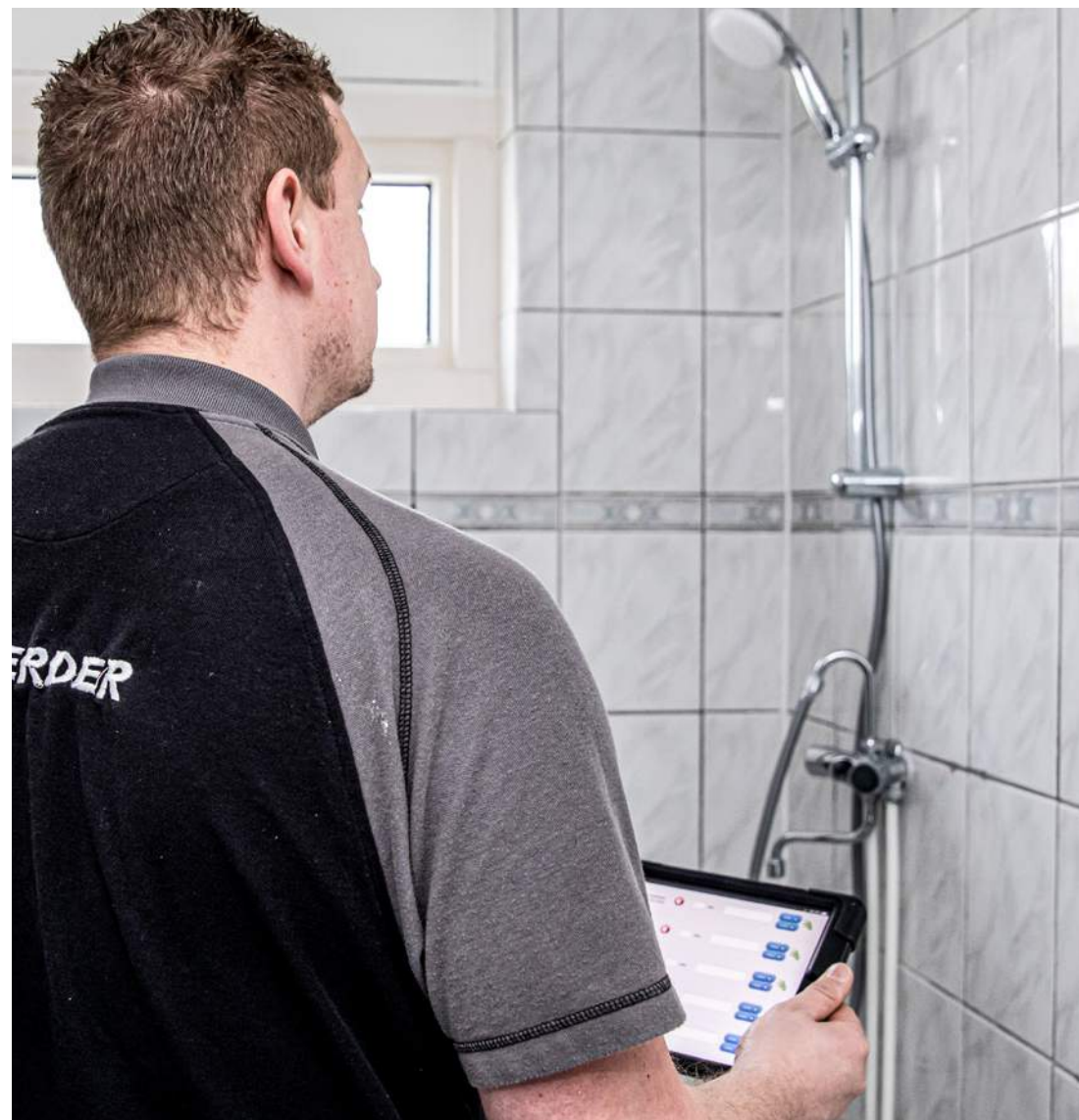




Voordelen van onze betrokkenheid

Het biedt een aantal voordelen wanneer wij betrokken worden bij de voorcontrole (VC) en eindcontrole (EC):

-  **Het direct opnemen van de technisch noodzakelijke maatregelen.**
-  **Mogelijkheid tot het aansturen van o.a. EPA (Energie Prestatie Adviseur), inspectie en asbestinventarisatie bij de VC.**
-  **Levertijden vallen weg in de periode tussen de VC en EC.**
-  **Start uitvoering kan direct na EC starten.**
-  **Duurzaamheidsaspecten (comfortverbetering), zoals gasloos koken en isolerende maatregelen kunnen direct geïnventariseerd of meegenomen worden zonder vertraging met betrekking tot voorbereidingstijd.**
-  **Overleg over eventuele ZAV's en/of rekening huurder kan direct plaatsvinden.**
-  **Een snellere doorlooptijd betekent in praktijk een kortere leegstand voor de corporatie.**



Wanneer genoemde voordelen gecombineerd worden met een digitale opname en van daaruit direct een inventarisatie van de kosten (offerte), versnelt dit veelal ook het interne proces (accordering) binnen de corporatie.

Afkoopmodel voor mutatie

Ook in het mutatieproces kan voor een afkoopmodel gekozen worden. Een afkoopmodel voor de basismutatie – samen met pakketprijzen voor de badkamers/keukens/toiletten en een paar aanverwante onderdelen – maakt het proces ook financieel een stuk overzichtelijker. En daarmee administratief sneller af te handelen.

Wanneer wij worden betrokken bij de controles, staan woningen korter leeg



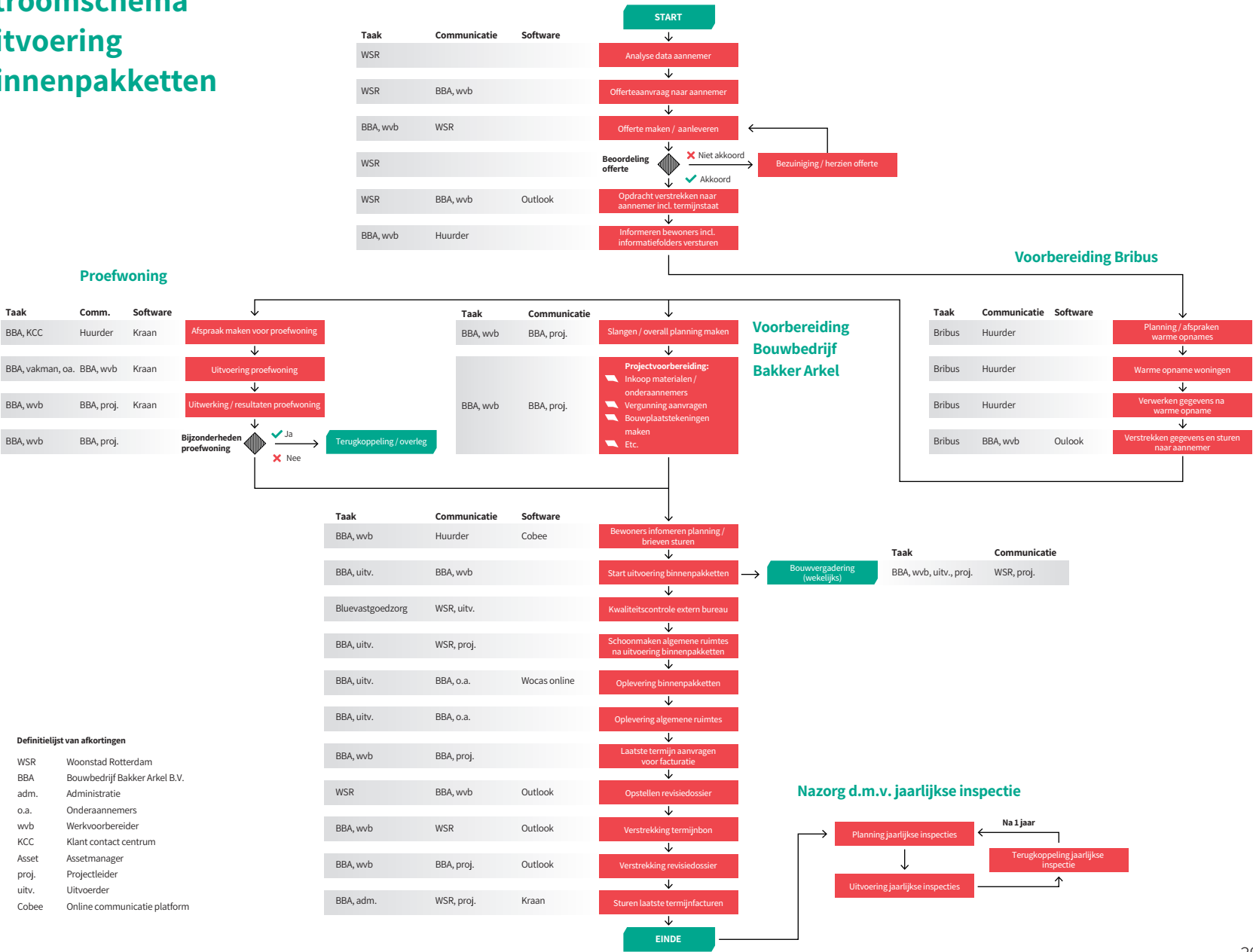
DAGELIJKS ONDERHOUD

Badkamer, keuken en toilet (BKT)

Badkamers, keukens en toiletten vormen een specifieke discipline. Hiervoor hebben we dan ook aparte processchema's opgesteld. Deze processchema's geven de werkvolgorde met de daarbij behorende taken en verantwoordelijkheden van de ketenpartners helder weer.



Stroomschema uitvoering binnenpakketten



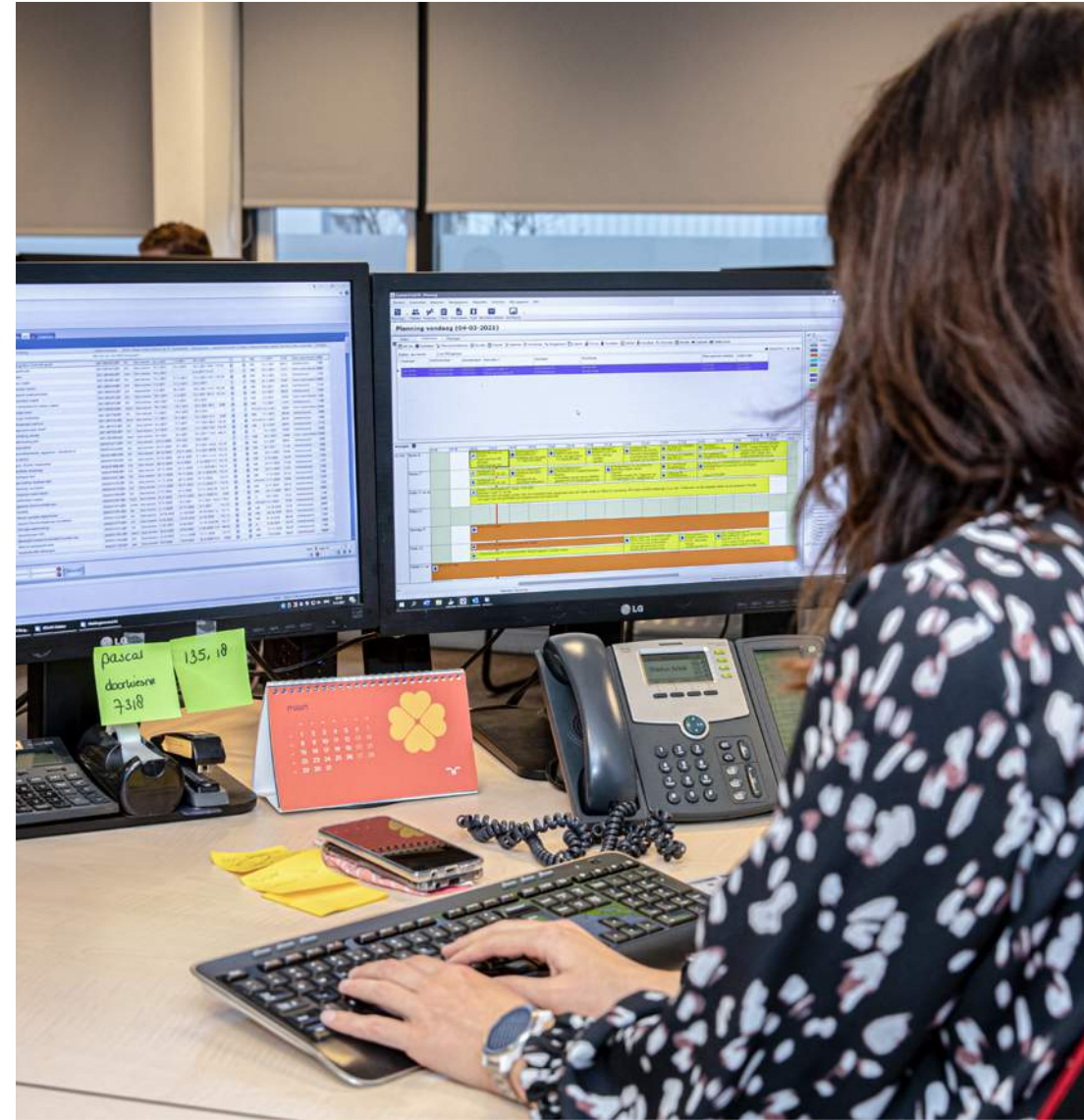


ICT

Ons automatiseringssysteem voorziet onze opdrachtgevers dagelijks van gerichte informatie over de werkzaamheden. Per wijk of per woning die op het moment van aanvraag wordt (of is) uitgevoerd. Die informatie is te specificeren in werkzaamheden van de laatste dagen, weken, maanden of jaren.

Zodat u als opdrachtgever altijd precies weet waar u aan toe bent.

Bouwbedrijf Bakker Arkel is constant bezig zich te verbeteren op het gebied van efficiëntie en klantgerichtheid. Daarom volgen we nauwgezet de ontwikkelingen in automatisering en communicatie en maken we graag gebruik van de moderne mogelijkheden, waardoor bijvoorbeeld werkzaamheden direct kunnen worden ingepland en beeldmateriaal kan worden meegestuurd. Ook wordt de facturatie bijna geheel digitaal verwerkt, waardoor het papierverbruik tot een minimum wordt beperkt.



Wij beschikken over een, op basis van een doorontwikkelde DICO-standaard, unieke koppeling tussen ons ERP-systeem (KRAAN) en de ERP-systemen van onze opdrachtgevers (o.a. ITRIS, NCCW, CENTRIC). Dit maakt de uitwisseling van gegevens efficiënt en direct mogelijk.

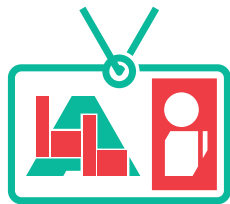
**We kunnen u gerichte informatie verstrekken
per wijk, per woning en per tijdsbestek**



Vaste teams

Wij werken wij met vaste teams en vaste processen. Doordat dezelfde mensen continu dezelfde processen en bijbehorende handelingen uitvoeren, is de communicatie onderling gewaarborgd en de basiskwaliteit gegarandeerd. Bovendien zijn vanwege deze korte lijnen verbeteringen in het proces snel te implementeren. Deze verbeteringen worden door onze eigen medewerkers en partners veelal op basis van voortschrijdend inzicht of veranderingen in de markt (sociaal en/of technisch) aangedragen. Periodiek nodigen wij onze vaste ketenpartners uit om onze gezamenlijke processen te bespreken en optimaliseren.

**Dezelfde mensen voeren dezelfde processen uit,
waardoor de kwaliteit gegarandeerd is**



Herkenbaarheid

Ons personeel en de onderaannemers dragen herkenbare bedrijfsbekleding en/of hesjes. Alle medewerkers, onderaannemers en leveranciers zijn verplicht zich te legitimeren met een projectgebonden pas, die ze tevens zichtbaar moeten dragen.

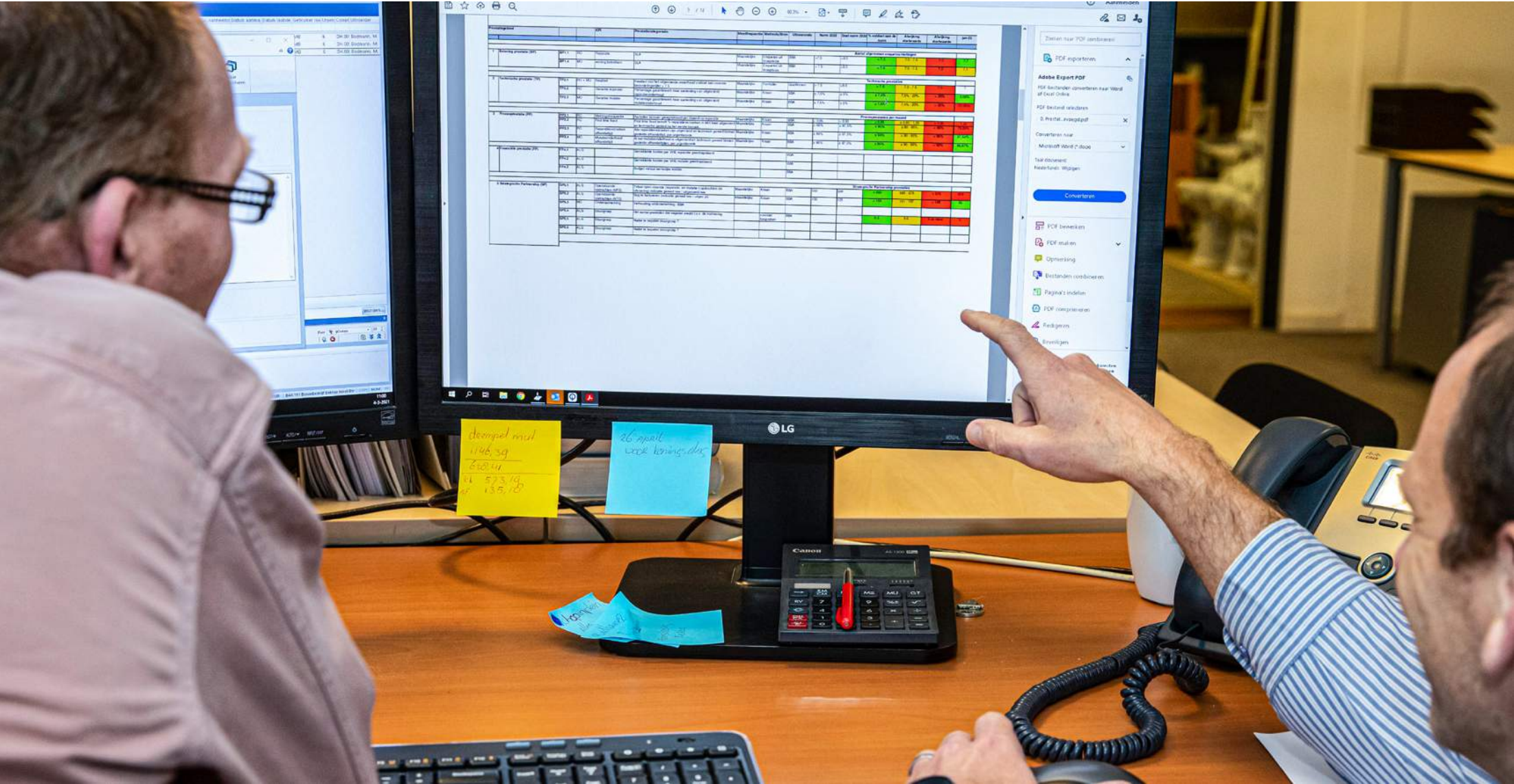


Controleren

Rapportages

Binnen het dagelijks onderhoud fungeert u als regisserende opdrachtgever. Het vastleggen van huidige resultaten en van daaruit meetbare verbeteringen uitwerken en doorvoeren, is van groot belang bij het dagelijks onderhoud. Ze vormen het fundament tot verbetering.

We maken voorafgaand aan het traject afspraken over de regelmaat en inhoud van de rapportages die u wenst te ontvangen. De basis hiervoor vormen de overeengekomen SLA's en KPI's (zie pagina's 30 en 31). Eventuele verbeter- / innovatievoorstellen zijn ook onderdeel van deze rapportage. Dit resulteert niet alleen in kostenreductie, maar ook in meer werkplezier.



Onze rapportages bieden gegevens en analyses over onder meer de volgende zaken.

1. Klanttevredenheid

Je hebt technische kwaliteit en de kwaliteitsbeleving van een huurder. Zowel de geleverde prestatie als de klanttevredenheid meten wij onafhankelijk van onze opdrachtgevers bij het afsluiten van een opdracht (dit is een verplicht invulveld). De acht vragen die wij stellen hebben betrekking op de intake, afspraak, techniek en communicatie.

2. *First time fix*

First time fix is een prestatie die inzicht geeft in hoe goed onze organisatie in staat is om in één keer een reparatieverzoek op te lossen. Onze medewerkers selecteren we op de juiste vaardigheden, waaronder noodzakelijke *soft skills* als luisteren, oplossend vermogen en empathie. Zij worden hierbij ondersteund door onze processen, systemen en trainingen.

Het vastleggen van resultaten en het doorvoeren van verbeteringen, is van groot belang bij het dagelijks onderhoud



3. Bezoekfrequentie

De bezoekfrequentie per woning per jaar is een van de belangrijkste indicatoren met betrekking tot de dagelijks onderhoudskosten (60% is arbeid gerelateerd). Een aantal factoren is daar direct op van invloed, zoals kwaliteit van de intake, uitvoering van het reparatieverzoek en de technische status van een complex. Tevens hebben een hoge bezoekfrequentie en een verminderde klanttevredenheid een sterke samenhang.

4. Doorlooptijden

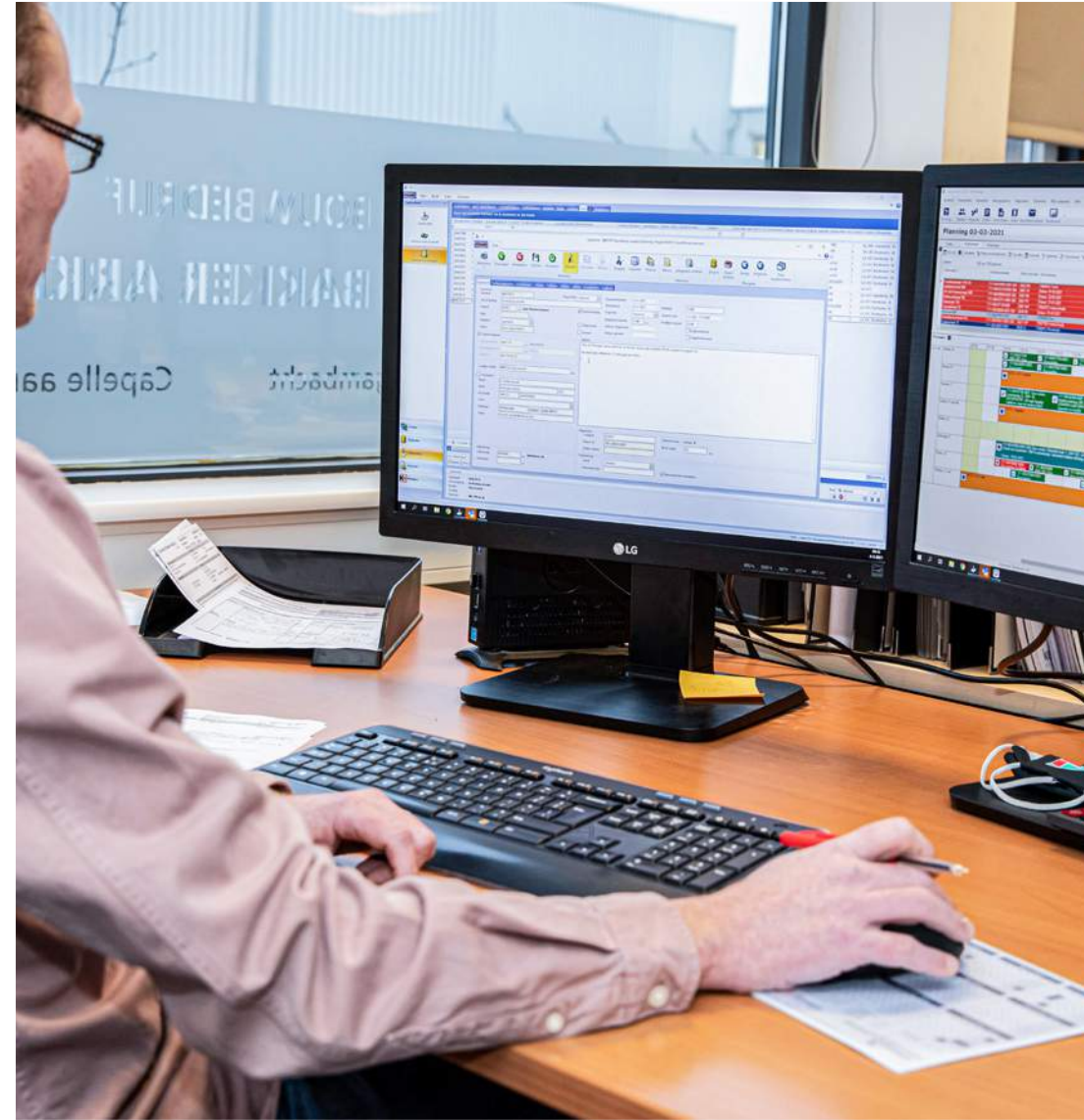
Natuurlijk gaat het erom of we het probleem oplossen. Maar minstens zo belangrijk is de wijze van communiceren. Het informeren over bepaalde keuzes en inzicht geven in afwegingen zijn van essentieel belang. En wordt nog belangrijker als een reparatieverzoek niet in één keer kan worden uitgevoerd, bijvoorbeeld omdat de oorzaak van de klacht vraagt om een grotere ingreep. Het is dan essentieel om duidelijkheid te geven aan de huurder over (de duur van) de vervolgstappen.



Aanpassen

Bij het interpreteren en verbeteren van onze doelstellingen (KPI's) hanteren we de PDCA-methodiek (zie ook pagina's 26 en 27). Dit is 'slechts' een ondersteunende methode bij de dynamische, transparante samenwerking die we met elkaar moeten zien te realiseren. Een samenwerking waarbij we grip moeten krijgen op het bestaande proces. Maar waarbij we ook de flexibiliteit moeten houden om dit proces te kunnen aanpassen en verbeteren wanneer de resultaten niet zoals gewenst zijn.

Daarnaast implementeren we waar mogelijk innovaties op het gebied van uitvoeringsmethodiek en werkwijze binnen het dagelijks onderhoud. Het doel van deze aanpassingen en verbeteringen is altijd het verhogen van de klanttevredenheid en het verlagen van de onderhouds- en proceskosten.



Onze ervaring leert dat het veel energie geeft om gezamenlijk te werken aan nieuwe processen. Door de gezamenlijke aanpak conformeren de verschillende deelnemers zich aan de manier van werken en ontstaat een gedeeld verantwoordelijkheidsgevoel, het noodzakelijke draagvlak en de synergie tussen en binnen de organisaties.

Het doel van aanpassingen en verbeteringen is altijd het verhogen van de klanttevredenheid en het verlagen van de onderhouds- en proceskosten



VISIE OP ONDERHOUD



Binnen de levensloop van gebouwen en complexen is onderhoud in bewoonde staat onze specialisatie. In tegenstelling tot veel andere (onderhouds-)bedrijven benaderen wij de markt vanuit dagelijks onderhoud. We hebben daarnaast een duidelijke visie op planmatig en groot onderhoud. Een visie die we hebben gevormd dankzij onze ervaring, expertise en data vanuit onze dagelijks onderhoudportefeuilles bij diverse corporaties.

Grenzeloos onderhoud

Die visie is dat wij graag diverse soorten onderhoud (dagelijks, planmatig en groot) combineren. Wij geloven niet in markering van de verschillende onderhoudssoorten in een meerjarenonderhoudsbegroting (MJOB). Waar we wél in geloven, is grenzeloos (groot) onderhoud met empathisch vermogen. Wij zijn van mening dat het beter is om naar het totale complexonderhoud te kijken, waarbij de verschillende disciplines elkaar tijdens de exploitatieperiode ondersteunen.

Voordelen

Wij werken als team intensief samen met onze opdrachtgevers om kosten, opbrengsten en kwaliteit voorspelbaar en beheersbaar te houden.

Grenzeloos onderhoud via Bouwbedrijf Bakker Arkel biedt u de volgende voordelen:

- Empathisch bouwen.
- Integreren van het dagelijks onderhoud, planmatig onderhoud en groot onderhoud binnen de MJOB.
- Integreren van de processen en disciplines van de ketenpartners.
- Prestatiegericht (complex)onderhoud.
- Het registreren en managen van de data, verkregen door het uitvoeren van onderhoudswerkzaamheden.
- Het periodiek analyseren van de data en, zo nodig, het complexbeheersplan aanpassen.
- Plan Do Check Act (PCDA) volgens onze eigen methodiek.
- Het just-in-time uitvoeren van onderhoudswerkzaamheden op basis van contractuele kwaliteitsafspraken.
- Voorkomen van calamiteiten en gevolgschade.
- Hoge klanttevredenheid.
- Total Cost of Ownership (van reactief naar proactief).
- Lagere directe- en indirecte onderhoudskosten.



Algemene periodieke keuring voor badkamers, keukens en toiletten

Een van de zaken waarmee wij ons onderscheiden van concurrenten, is dat we vaker achter de voordeur komen. Daardoor constateren wij sneller dat er onderhoud nodig is aan bijvoorbeeld badkamer, keuken of toilet. En dat dit onderhoud wellicht nodig is bij meerdere woningen tegelijkertijd. Daardoor kunnen wij besluiten om in één keer onderhoud of vervangingen te plegen bij meerdere woningen tegelijkertijd, omdat deze zogeheten binnenpakketten van een complex vaak een vergelijkbare kwaliteit en levensverwachting hebben. Als twee huizen dezelfde gebreken vertonen, is de kans groot dat ook de andere woningen deze gebreken hebben.

De belangrijkste voordelen van de complexmatige vervanging van zogeheten binnenpakketten zijn kostenreductie op niet-planmatig onderhoud en het toenemen van de klanttevredenheid. Daarnaast kan de complexmatige aanpak een middel zijn om sociale problemen achter de voordeur te constateren.

REFERENTIES





BOUWBEDRIJF
BAKKER ARKEL B.V.

Vestiging Arkel

Onderweg 28

4241 XG Arkel

Postbus 781

4200 AT Gorinchem

Tel.: 0183 - 622311

Vestiging Bergambacht

Ambachtstraat 16

2861 EX Bergambacht

Tel.: 0182 - 700676

Vestiging Capelle

Mient 20

2903 LC Capelle a/d IJssel

Tel.: 010 - 4514063

BAKKERARKEL.NL