

Samen bouwen aan betere prestaties in de keten

Hoe ketensamenwerking de klanttevredenheid verhoogt en de kosten verlaagt

P5 COM

INSPIRING PERFORMANCE

Het probleem: traditionele samenwerking is gebrekkig- en dat kost veel geld

Als partijen in de bouwketen niet goed samenwerken, neemt de kwaliteit van het werk af, terwijl de kosten toenemen.

Dat begint al bij de voorbereiding. Het traditionele aanbestedingsproces kost alle partijen veel tijd, energie, coördinatiekosten en strijd. En daarna:

- lopen de **faalkosten op tot 35%** van alle kosten, blijkt onder andere uit onderzoek van Bouwend Nederland.
- **daalt de klanttevredenheid**, door langere doorlooptijden en meer gedoe.



Een oplossing: ketensamenwerking

Ketensamenwerking is transparant samenwerken vanuit de eigen sterktes. Met als doel: **de gehele keten optimaliseren alsof het één gezamenlijke organisatie is**, die streeft naar verbetering van kwaliteit, verlaging van kosten en verhoging van klanttevredenheid binnen het vastgoedonderhoud.

Het uitgangspunt is een **shift van omzetdenken naar rendementdenken**. Besparingen op directe- of indirecte kosten worden beloond met een stijging van het winst- en risicopercantage.



De voordelen: Het mes snijdt aan twee kanten

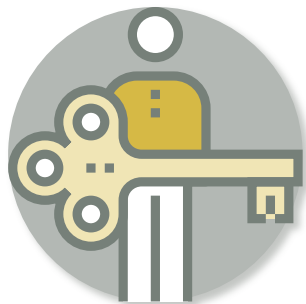
Ketensamenwerking biedt zowel opdrachtgever als opdrachtnemer enorme voordelen. Het is een win-win constructie zonder strijd of verliezers.

Ketensamenwerking helpt inefficiënties in het bouwproces weg te nemen. De **opdrachtgever** kan regie voeren. Dit levert tijdsbesparing, kostenreductie, kwaliteitswinst en een hogere klanttevredenheid op.

De **opdrachtnemer** maakt zijn organisatie toekomstbestendiger door een langdurige samenwerking én doordat hij voortdurend gericht is op (proces)innovatie en het vergroten van zijn expertise. Daardoor zorgt hij voor langdurig rendement.



Welke meerwaarde ziet u?



Woningcorporatie



Bouwbedrijf

Mensen aan een betaalbare woning helpen	Focus op core business	Bouwen, vergroten expertise en innoveren
In de meerjarige kostenstructuur	Stabiliteit & continuïteit	In het werkaanbod
Onderhouds-, coördinatie- én faalkosten	Kostenverlaging	Acquisitie-, coördinatie- én faalkosten
Optimalisatie total cost of ownership	Rendementsverbetering	Eerlijk en gezond rendement
Van woningen	Kwaliteitsverhoging	Van werk
Met de huurder én het bouwbedrijf	Plezier & partnerschap	Met de corporatie én de huurder

Eigenlijk snijdt het mes aan drie kanten: de huurder wordt er ook enthousiast van

In een optimale keten wordt onderhoud uitgevoerd door een kundig en klanthousiast bouwteam. En dat zorgt voor een meerderheid van enthousiaste huurders. Dat is goed nieuws, want dan:

- zijn de kosten gemiddeld **14% lager** dan bij corporaties waar huurders ontevreden zijn, blijkt uit onderzoek van Aedes;
- **stijgt het huurdersoordeel** in de jaarlijkse benchmark van Aedes, en dat is een belangrijke indicator voor kwaliteit;
- is het veel **leuker** om bij mensen thuis aan het werk te zijn.



**Samen bouwen we in
maximaal 4 stappen aan betere
prestaties en samenwerking
met plezier**

De ideale ketensamenwerking van corporatie, bouwbedrijf en onderaannemers



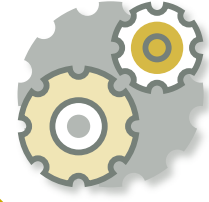
1. Organisatiescan en plan van aanpak maken



2. Ketenpartners selecteren



3. Optimale keten ontwikkelen



4. Ketensamenwerking implementeren

Stap 1: Organisatiescan en plan van aanpak maken

Tijdens de organisatiescan bepalen we:

- waar u nu staat via een **ketensamenwerkingsindex**;
- welke **primaire (klant)processen** het meest geschikt zijn voor ketensamenwerking;
- welke factoren **samenwerking** in de weg staan en hoe deze factoren weggenomen kunnen worden;
- welke **organisatiecultuur** u heeft en in welke mate deze aansluit bij ketensamenwerking;
- welke **talenten**, competenties en vaardigheden uw mensen hebben.

Op basis hiervan maken we een plan van aanpak.



Stap 2: Ketenpartners selecteren

Het selecteren van de **juiste samenwerkingspartners** is essentieel voor het succes van de ketensamenwerking. Bij de selectie staat het **langetermijnbelang** (win-win) centraal voor de ketenspelers. Welke 'click' heeft u met de leverancier, welke Unique Selling Points worden geboden en welke kansen liggen er voor de leverancier zelf? Wij helpen in drie stappen bij de partnerselectie:

1. **Longlist:** We maken een verkennende vragenlijst voor een eerste indruk van een eerste selectie leveranciers. Samen met u stellen we selectiecriteria op om van de longlist naar de shortlist te gaan.
2. **Shortlist:** een aantal geselecteerde partijen presenteert zijn visie op thema's binnen de ketensamenwerking, zoals huurderstevredenheid. Ook doen we een referentiecheck en vragen we een prijsopgave.
3. **Selectie:** samen bezoeken we de geselecteerde partijen ter bevestiging van selectiecriteria.



Stap 3: Optimale keten inrichten

Na de selectie gaan we in de ontwikkelfase samen aan de slag om de optimale processen vorm te geven.

- De crux is dat we werken met teams van mensen vanuit de **verschillende organisaties, functies en fases** van een proces.
- We gunnen elkaar een kijkje in de keuken, door **open en transparant** documenten te delen én door sessies te organiseren bij de verschillende partijen.
- Hier kijken we uiteraard ook naar de klantcontactmomenten en de **rollen, taken en verantwoordelijkheden**.
- We werken hierbij met een **eigen sprintmethode**: samen met een sprintteam ontdekken we welke opgaven er zijn en bouwen we in korte tijd aan oplossingen. Zo houden we de belasting laag en het resultaat hoog.

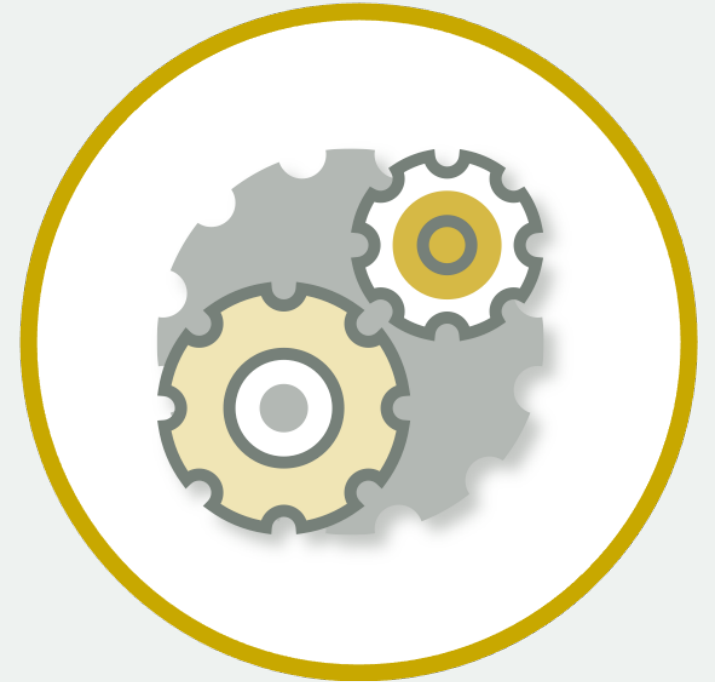


Stap 4: Ketensamenwerking implementeren

In de implementatiefase brengt u de oplossingen in de praktijk, optimaliseert u processen en realiseert u het verbeterpotentieel. Dat klinkt eenvoudig, maar de implementatiefase is meestal de langste periode, omdat medewerkers zich de nieuwe werkwijze echt eigen maken. Vaak wordt deze fase onderschat of zelfs overgeslagen. Dat is ook de reden dat doorgaans **slechts 30% van de veranderprocessen de gewenste resultaten oplevert**.

Hoe we u helpen naar duurzaam resultaat

- We lopen mee in de praktijk en bieden **schouder-aan-schouder** ondersteuning om te werken op de nieuwe manier.
- We helpen alle spelers (dus ook het bouwteam en de vakman) met praktijkgerichte **workshops** waarin we hen laten beleven hoe ze de verwachtingen van huurders kunnen overstijgen.
- We **monitoren** of de nieuwe werkwijze ook echt het gewenste **effect** heeft.



Enthousiaste klanten, trotse medewerkers én structureel lagere kosten als resultaat

Veel ondernemingen zijn efficiënter geworden dankzij methodieken als Lean management. Dat is mooi, maar niet de essentiële stap. P5COM hanteert daarom een andere filosofie: **via klanthousiaste medewerkers naar blijvend efficiënte processen.**

We helpen organisaties op een inspirerende manier om prestaties te verbeteren. Hierdoor ontstaat focus op de bedoeling en worden de verwachtingen van klanten overtroffen. Het resultaat: enthousiaste klanten, trotse medewerkers, structureel lagere kosten en een verandertraject dat wél slaagt.



Met de besturingssystematiek houden de ketenpartners samen grip op het resultaat

We definiëren een compacte set **eenduidige KPI's**, welke we continu monitoren. Hierbij zoeken we naar een **win-win** voor alle partijen. Dat creëert draagvlak. We stellen bijvoorbeeld KPI's op over:

- One call does it all
- First Time Fix
- Afhandeltermijnen
- Kosten(besparingen)
- Klanttevredenheid
- Opleverpunten



**Bent u klaar om de eerste stap te
zetten naar ketensamenwerking
en betere resultaten?**

**Neem dan contact
op met Rob Nas**



PROJECT DIRECTOR WONEN & BOUW

Rob Nas

“Ik bekijk graag samen
met u welke
mogelijkheden er bestaan
voor uw organisatie.”

06 - 45 70 00 65
r.nas@p5com.eu

Waarom P5COM?

P5COM helpt organisaties beter te presteren. Nu en in de toekomst.

Wij hebben veel ervaring met het opzetten, implementeren en optimaliseren van ketensamenwerking. Zowel vanuit woningcorporaties en zorginstellingen, als vanuit bouwbedrijven.

Wij werken onder andere al voor:



3,0:1

Is de gemiddelde return on investment voor onze opdrachtgevers

70%

Van hun investering verdienen onze opdrachtgevers gemiddeld binnen de looptijd van een opdracht terug

21%

Was de gemiddelde stijging van de klanttevredenheid bij opdrachten in 2020

Wetland Wonen

‘Medewerkers hebben ons verrast met wat ze in hun mars hebben. Onze klanttevredenheid steeg van een 7,2 naar een 8. Medewerkers zijn nog steeds enthousiast zijn over hun werk, en steeds denken hoe ze het nog beter kunnen doen. De samenwerking met P5COM was praktisch, goed en close. P5COM speelt echt mee in het veld.’



Meander Zorggroep

‘Het tempo is voortvarend, want je hoeft mensen niet meer te overtuigen. Keuzes zijn niet gemaakt door het bestuur, maar door de mensen zelf. P5COM legt geen panklare oplossingen neer, maar gaat in gesprek over wat voor ons de meest passende oplossing is. Slim zijn, is iets anders dan de materie begrijpen. En bij P5COM weten ze waar ze het over hebben.’



HEEMwonen

'Ik merkte dat onze ketenpartners hun klant óók hoog in het vaandel hebben staan. We spreken niet meer over onze aannemers, maar onze collega's. P5COM heeft als buitenboordmotor gewerkt. Ik heb veel geleerd van het zuiver analyseren van het proces. Strak in de planning, maar niet ten koste van alles. Het is geen trucje dat we eenmalig geleerd hebben.'





P5 COM

INSPIRING PERFORMANCE

www.p5com.eu

+31 (0)35 531 00 62

info@p5com.eu