

## Prestatiegerichte ketenintegratie bij Stadlander

### Ketenintegratie

Bij Stadlander, een grote, vooruitstrevende woningcorporatie, is door xentys “prestatiegerichte ketenintegratie” ingevoerd voor vastgoedonderhoud. Stadlander wenste dat de onderhoudsleveranciers meer verantwoordelijkheden en taken op zich zouden nemen met als doel een hogere klantwaarde, hogere kwaliteit en lagere kosten. Als gevolg hiervan kan Stadlander vervolgens ook werkzaamheden uitbesteden aan deze leveranciers.

**Frank Mous, manager Bedrijfsbureau van Stadlander / WWB, vindt de samenwerking met xentys “zeer innovatief en daarom past het goed bij Stadlander. xentys is in staat geweest een abstract begrip als ketenintegratie in de alledaagse praktijk handen en voeten te geven. Het project heeft een verandering in denken en handelen aangebracht bij zowel onze eigen organisatie alsook bij de betrokken aannemers/leveranciers. De meerjarige aanpak ondersteunt de visie van Stadlander om op korte en de lange termijn resultaten te halen. De klant is tevredener, de kwaliteit stijgt en desondanks dalen de kosten.”**



Frank Mous manager Bedrijfsbureau Stadlander/ WWB

### Meerjarige aanpak gericht op de toekomst

Uniek is de meerjarige aanpak waarbij alle partijen de kans krijgen zich te ontwikkelen en bewijzen. Net als de actieve betrokkenheid van de leveranciers/aannemers.

Zij worden ge-audit om te bepalen of zij de juiste partner zijn om gezamenlijk ketenintegratie te kunnen ontwikkelen.

Een inkoopproces zorgt voor de nodige contractuele afspraken en condities. De interne organisatie van Stadlander is voorbereid om zich te ontwikkelen van de rol van uitvoerder naar regievoerder. In drie jaar tijd ontwikkelen de leveranciers zich van een traditionele werkwijze naar verantwoordelijkheid voor het gehele proces van ontwerp, bouw, oplevering tot en met nazorg. En in het 3<sup>e</sup> jaar zelfs de communicatie naar de klanten van Stadlander (de huurders).

### Stapsgewijze ontwikkeling

Het eerste project betrof de renovatie van het ‘binnenpakket’ (keuken, douche en toilet) voor ca. 400 woningen per jaar, door een groep van vooralsnog drie vaste leveranciers.



Allereerst is het ambitieniveau met Stadlander bepaald. Daarna zijn in cross-functionele workshops de klantwaarde, succesfactoren en stuurvariabelen vastgesteld. Als resultante daarvan zijn KPI's bepaald. Vervolgens is eenzelfde exercitie samen met drie geselecteerde leveranciers uitgevoerd om een optimale aansluiting te bereiken. De afspraken zijn in een prestatiegericht contract vastgelegd en het contractmanagement is ingericht. De leveranciers zijn geselecteerd door een inkooptraject waarbinnen een leveranciersaudit een prominent onderdeel was.

De implementatie van het prestatiegericht ketenmanagement doorloopt een drietal fasen die xentys begeleidt.

## Prestatiegerichte ketenintegratie bij Stadlander

In deze fasen groeit de leverancier van inspanningsgericht naar prestatiegericht werken. In de laatste fase is de leverancier ook verantwoordelijk voor het ontwerp (de innovatie), en voor de gehele communicatie met de klanten van de corporatie.

### Resultaten

Door prestatiegericht ketenmanagement op pragmatische wijze in te voeren, realiseren de samenwerkende partners een hogere kwaliteit van het vastgoedonderhoud en een grotere klanttevredenheid (bij de huurders).

Dank zij de audit zijn de juiste aannemers geselecteerd. Partijen die de juiste visie hebben en willen investeren. De efficiency in de keten neemt toe, doorlooptijden nemen af.

In samenwerking met Stadlander hebben leveranciers een ontwikkelplan opgesteld waarbij de principes van LEAN zijn toegepast. Door deze aanpak zullen de faalkosten substantieel en structureel afnemen. En dat is in het voordeel van alle betrokken partijen. De totale onderhoudskosten dalen met ca. 10%.



### Stadlander

Stadlander is een vooruitsrrevende woningcorporatie met 15.000 woningen in West-Brabant en Tholen. Stadlander is actief in de stad en in de dorpen en biedt woningen die passen bij de wensen van haar huurders, van jong tot oud. Betaalbare woningen met kwaliteit. Met alle mogelijkheden om door te groeien. Stadlander zorgt voor een totaalaanpak van buurten, wijken en kernen. Samen met huurders en andere partners bouwt Stadlander aan de toekomst. Ambitieuze en servicegericht. Met een brede visie op de hele regio en tegelijkertijd lokaal verankerd. Toonaangevend en financieel gezond. Stadlander werkt al jaren aan een nauwere samenwerking met aannemers.

Ketenintegratie is dan ook een logische stap waarbij Stadlander steeds meer in haar kracht komt en gebruik maakt van de sterkten van anderen. Met als resultaat tevreden huurders.



### Xentys

xentys is mede sterk gericht op woningcorporaties. xentys ontwikkelt en begeleidt het complete inkoopproces zowel voor onderhoud, nieuwbouw en renovatie als voor onder-steunende producten en diensten (facilitair, ICT, HR, Marcom). xentys heeft speciaal voor woningcorporaties producten en diensten ontwikkeld op het gebied van ketenintegratie, prestatie management en verduurzaming.

Onderscheidend is het vasthouden van het resultaat op de lange termijn doordat ook het beheer en contractmanagement worden ingericht en uitgevoerd. xentys heeft de totale expertise in huis middels haar 'associates'. Zij zijn inkoop- en organisatie-professionals en ieder is op zijn/haar vakgebied een topper in de Nederlandse markt. Voor Stadlander zijn associates ingezet die gespecialiseerd zijn in Vastgoedonderhoud, maar ook in ketenintegratie, auditing en organisatieverandering.

### Meer weten?



Contactpersoon : Melwin Goedemans  
 Telefoon : 078-750 32 55  
 Mobiel : 06-22 945 745  
 Email : [info@xentys.nl](mailto:info@xentys.nl)  
 Website : [www.xentys.nl](http://www.xentys.nl)