

PROCESSENBOEK WONINGCORPORATIES

Versie november 2021

vereniging van
woningcorporaties



COLOFON

©november 2021, Den Haag

Auteurs: Aedes vereniging van woningcorporaties, CorpoNet, De Vernieuwde Stad en VVA-informatisering.

Visuals/tekeningen: Maïke Jansen-Oosterbaan, Squerist

Vormgeving & productiebegeleiding: Aedes vereniging van woningcorporaties

Opdrachtgever: Aedes vereniging van woningcorporaties

Versie: 1

DISCLAIMER

De informatie in het Processenboek is met de grootste zorgvuldigheid samengesteld. Toch is het mogelijk dat de aangeboden informatie verouderd, onvolledig of niet meer juist is. Aedes vereniging van woningcorporaties aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade ontstaan door het gebruik van of het zich beroepen van informatie uit het Processenboek.

In het Processenboek verwijzen wij regelmatig naar externe internetsites en/of informatiebronnen. Wij kunnen niet aansprakelijk worden gehouden voor de gevolgen van het gebruik van deze internetsites en/of informatiebronnen.

Auteursrecht

Alle rechten voorbehouden. Niets uit de teksten, grafische voorstellingen en foto's uit het Processenboek mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, zonder voorafgaande toestemming van Aedes vereniging van woningcorporaties.

Uitzondering: leden van Aedes vereniging van woningcorporaties mogen teksten voor intern gebruik kopiëren, mits daarbij de bron Aedes.nl wordt vermeld.

VOORWOORD

DOET U MEE MET PROCESVERBETERING?

De wereld verandert. Technische ontwikkelingen volgen elkaar snel op. Daardoor veranderen ook de werk- en bedrijfsprocessen van corporaties. Dat geeft ons de kans om processen niet alleen te veranderen, maar vooral te verbeteren. Standardisatie helpt daarbij. Door het standaardiseren van processen ontwikkelen we een eenduidige taal die bruikbaar is in de hele sector; door corporaties en leveranciers.

CorpoNet en Aedes hebben onderzocht welke processen in het dagelijkse werk van corporaties in een eenduidige taal uit te werken zijn en welke processtappen daarbij horen. Dit Processenboek is daarvan het resultaat. Samen met 31 woningcorporaties en 25 leveranciers hebben we de belangrijkste procesketens uitgewerkt tot referentieprocessen.

Dit boek is een eerste stap in de ontwikkeling van zo'n gemeenschappelijke taal. Uiteindelijk is het de bedoeling dat iedereen weet wat we bedoelen als we het hebben over bijvoorbeeld de procesketen Verhuurmutatie of Reparatieonderhoud. Dat maakt het voor corporaties makkelijker om intern, onderling en samen met leveranciers in gesprek te gaan over ons maatschappelijk doel: het realiseren van betaalbare huurwoningen met een goede dienstverlening. Bestuurders, managers, andere corporatiemedewerkers en leveranciers spreken straks allemaal dezelfde taal en begrijpen elkaar daardoor makkelijker en sneller.

Een taal is nooit 'af'. Dat geldt ook voor de ontwikkeling van deze taal en processen in dit boek. Er zullen nieuwe stappen bij komen en andere zullen weer verdwijnen. Voor nu nodigen wij corporaties (en hun leveranciers) uit om dit boek te gebruiken voor een reflectie op de eigen processen. Hoe zien de processen binnen uw corporatie eruit? In hoeverre lijken ze op de referentieprocessen uit dit boek? Waar zitten de verschillen? Zijn die verschillen te verklaren en eventueel te overbruggen? Laat het ons weten. Dan kunnen we uw input gebruiken voor een volgende versie van dit boek.

Met dit boek zetten we ook weer een stap in de verdere digitalisering van corporaties. Bij het standaardiseren en verbeteren van processen kunnen we dankbaar gebruikmaken van IT-technologie om digitalisering van bedrijfsprocessen te verbeteren.

Dit boek is tot stand gekomen dankzij de inzet van 9 Kernteams. In deze teams hebben procesexperts van CorpoNet en van corporaties de referentieprocessen tot in detail uitgewerkt. Consultants van verschillende leveranciers uit de markt hebben de referentieprocessen gevalideerd en gereviewd. Door deze intensieve samenwerking tussen de corporatiesector en de marktpartijen sluit dit boek aan bij de praktijk in de sector.

Namens Aedes wil ik iedereen bedanken voor hun inzet en het behaalde resultaat.

Wij wensen u veel inspiratie en horen graag van u.

Martin van Rijn

Voorzitter Aedes vereniging van woningcorporaties

LEESWIJZER

HOE AAN DE SLAG TE GAAN MET HET PROCESSENBOEK?

Er is één voorwaarde om dit boek goed te kunnen gebruiken. U bent nieuwsgierig naar de mogelijkheden om de bedrijfsprocessen in uw corporatie te verbeteren. Als dat zo is, kunt u met dit processenboek aan de slag. Daarvoor hoeft u dus geen procesmanager of controller te zijn.

Afhankelijk van uw functie bij de corporatie kunt u dit processenboek op verschillende manieren gebruiken. Het is voor iedereen raadzaam om eerst hoofdstuk 1 en 2 in te zien: daarin leggen wij gedetailleerd uit hoe het processenboek in elkaar zit.

De **domeinexperts** van de corporatie kunnen vervolgens verder lezen in het proceshoofdstuk dat specifiek ingaat op de procesketen waarvoor zij verantwoordelijk zijn, zoals Verhuurmutatie of Reparatieonderhoud. Bijlage 2 biedt van iedere keten een schematisch overzicht van de daarbij horende bedrijfs- en werkprocessen, processtappen, risico's, sturingsmogelijkheden (KPI's) en informatieobjecten. Deze gedetailleerde bijlage geeft u snel een overzicht van uw hele procesketen.

Voor **controllers** zijn vooral de overzichten van mogelijke risico's en de bijbehorende sturingsmogelijkheden en beheersmaatregelen interessant. Deze uitgebreide overzichten zijn in ieder proceshoofdstuk te vinden.

Corporatiemedewerkers die **informatietechnologie en digitalisering/digitale transformatie** in hun portefeuille hebben, zijn waarschijnlijk vooral geïnteresseerd in de informatieobjecten en applicatieservice(s) die we bij de afzonderlijke processtappen vermelden.

Procesmanagers bij corporaties zijn gewend de werkzaamheden binnen hun corporatie in kaart te brengen en het werk van collega's uiteen te rafelen in afzonderlijke stapjes. Wij verwachten dat de referentieprocessen uit dit boek daarbij van veel nut zullen zijn.

Corporatiebestuurders kunnen dit boek gebruiken als vertrekpunt voor een reflectie op de werk- en bedrijfsprocessen binnen de corporatie. In gesprekken met eigen medewerkers en wellicht ook met collega-bestuurders van andere corporaties. De meest voorkomende werk- en bedrijfsprocessen zijn immers bij alle corporaties vergelijkbaar.

Tot slot: ook voor **marktpartijen** die hun kennis over processen in de corporatiesector willen vergroten, is dit boek lezenswaardig. Bijvoorbeeld accountants, (ICT-)leveranciers en (proces)consultants.

INHOUD

1	INTRODUCTIE PROCESSENBOEK	8
1.1	AANLEIDING	8
1.2	DOELEN	8
1.3	AANPAK	8
1.4	GEBRUIK	9
2	OPBOUW PROCESSENBOEK	10
2.1	PROCESHOOFDSTUKKEN	10
2.2	GENERIEKE WERKPROCESSEN	11
2.3	OPBOUW PROCESHOOFDSTUKKEN	12
3	VERHUURMUTATIE	17
A.	BEDRIJFSPROCES WERVEN & SELECTEREN	18
A.1.	WERKPROCES PUBLICEREN EENHEID	18
A.2.	WERKPROCES OPSTELLEN KANIDATENLIJST	20
A.3.	WERKPROCES BEPALEN KANDIDAAT	22
	OVERZICHT KPI'S BIJ HET BEDRIJFSPROCES	24
B.	BEDRIJFSPROCES - VERHUREN EENHEDEN	26
B.1.	WERKPROCES VERHUREN EENHEID	26
B.2.	WERKPROCES OPLEVEREN EENHEID	27
B.3.	WERKPROCES VERANTWOORDEN VERHURING	29
B.4.	WERKPROCES AFHANDELEN HUUROPZEGGING	30
B.5.	WERKPROCES COÖRDINEREN VERHUURKLAAR MAKEN EENHEID	33
	OVERZICHT KPI'S BIJ HET BEDRIJFSPROCES	35
C.	BEDRIJFSPROCES COÖRDINEREN MUTATIEONDERHOUD	37
C.1.	WERKPROCES REGISSEREN MUTATIEONDERHOUD	37
	OVERZICHT KPI'S BIJ HET BEDRIJFSPROCES	44
D.	BEDRIJFSPROCES UITVOEREN ONDERHOUDSORDER	45
D.1.	WERKPROCES REALISEREN ONDERHOUDSORDER	45
	OVERZICHT KPI'S BIJ HET BEDRIJFSPROCES	48
E.	BEDRIJFSPROCES INSPECTEREN VASTGOED	49
E.1.	WERKPROCES UITVOEREN VOORINSPECTIE	49
E.2.	WERKPROCES UITVOEREN EINDINSPECTIE	56
	OVERZICHT KPI'S BIJ HET BEDRIJFSPROCES	59
	OVERZICHT KPI'S BIJ DE PROCESKETEN VERHUURMUTATIE	59
	RISICO'S BIJ DE PROCESKETEN VERHUURMUTATIE	59
4	INSCHRIJVEN WONINGZOEKENDEN	64
A.	BEDRIJFSPROCES INSCHRIJVEN WONINGZOEKENDEN	64
A.1.	WERKPROCES REGISTREREN WONINGZOEKENDE	64
A.2.	WERKPROCES ACTUALISEREN INSCHRIJFGEGEVENS	67
A.3.	WERKPROCES VERLENGEN INSCHRIJVING WONINGZOEKENDE	68
	OVERZICHT KPI'S BIJ HET BEDRIJFSPROCES	69
	RISICO'S BIJ HET BEDRIJFSPROCES INSCHRIJVEN WONINGZOEKENDE	70
5	LEVEREN SERVICECOMPONENTEN	73
A.	BEDRIJFSPROCES VASTSTELLEN SERVICECOMPONENTEN	73
A.1.	WERKPROCES OPSTELLEN VOORSTEL SERVICECOMPONENTEN	73
A.2.	WERKPROCES VERKRIJGEN BEWONERSAKKOORD	74
	OVERZICHT KPI'S BIJ HET BEDRIJFSPROCES	76

B.	BEDRIJFSPROCES INKOPEN GOEDEREN, DIENSTEN EN WERKEN.....	77
B.1.	WERKPROCES WERVEN EN SELECTEREN LEVERANCIER(S).....	77
B.2.	WERKPROCES CONTRACTEREN LEVERANCIER.....	79
	OVERZICHT KPI'S BIJ HET BEDRIJFSROCES.....	81
C.	BEDRIJFSPROCES OPVOEREN SERVICECLUSTERS EN SERVICECOMPONENTEN.....	82
C.1.	WERKPROCES ADMINISTRATIEF VASTLEGGEN.....	82
	OVERZICHT KPI'S BIJ HET BEDRIJFSPROCES.....	83
D.	BEDRIJFSPROCES VERREKENEN SERVICE- EN STOOKKOSTEN.....	84
D.1.	WERKPROCES VASTSTELLEN VERBRUIK.....	84
D.2.	WERKPROCES ACTUALISEREN VOORSCHOTTEN EN OPSTELLEN AFREKENING SERVICEKOSTEN... ..	86
	OVERZICHT KPI'S BIJ HET BEDRIJFSPROCES.....	90
E.	BEDRIJFSPROCES MANAGEN CONTRACTEN.....	91
E.1.	WERKPROCES IMPLEMENTEREN CONTRACT.....	91
E.2.	WERKPROCES MANAGEN CONTRACT.....	93
E.3.	WERKPROCES BEHEREN LEVERING.....	95
	OVERZICHT KPI'S BIJ HET BEDRIJFSPROCES.....	97
F.	BEDRIJFSPROCES AFHANDELEN KLANTVRAGEN.....	98
F.1.	WERKPROCES AFHANDELEN KLANTVRAAG.....	98
	OVERZICHT KPI'S BIJ HET BEDRIJFSPROCES.....	98
	RISICO'S BIJ LEVEREN SERVICECOMPONENTEN.....	99
6	REPARATIEONDERHOUD	103
A.	BEDRIJFSPROCES AFHANDELEN KLANTVRAGEN.....	103
A.1.	WERKPROCES INTAKE KLANTVRAAG.....	103
	OVERZICHT KPI'S BIJ HET BEDRIJFSPROCES.....	105
B.	BEDRIJFSPROCES COÖRDINEREN REPARATIEONDERHOUD.....	106
B.1.	WERKPROCES REGISSEREN REPARATIEONDERHOUD.....	106
	OVERZICHT KPI'S BIJ HET BEDRIJFSPROCES.....	109
C.	BEDRIJFSPROCES INSPECTEREN VASTGOED.....	110
C.1.	WERKPROCES INSPECTEREN ELEMENT.....	110
D.	BEDRIJFSPROCES UITVOEREN ONDERHOUDSORDER.....	111
D.1.	WERKPROCES REALISEREN ONDERHOUDSORDER.....	111
	OVERZICHT KPI'S BIJ HET BEDRIJFSPROCES.....	114
	OVERZICHT KPI'S VOOR HET GEHELE PROCES REPARATIEONDERHOUDRISICO'S PROCES REPARATIEONDERHOUD.....	114
	RISICO'S BIJ HET PROCES REPARATIEONDERHOUD.....	115
7	COÖRDINEREN PLANMATIG ONDERHOUD	119
A.	BEDRIJFSPROCES INKOPEN GOEDEREN, DIENSTEN EN WERKEN.....	118
A.1.	WERKPROCES INKOPEN ONDERHOUD.....	118
B.	BEDRIJFSPROCES COÖRDINEREN PLANMATIG ONDERHOUD.....	120
B.1.	WERKPROCES VOORBEREIDEN PLANMATIG ONDERHOUD.....	120
B.2.	WERKPROCES REGISSEREN PLANMATIG ONDERHOUD (PROJECTEN).....	120
B.3.	WERKPROCES BEWAKEN PROJECTFINANCIËN.....	125
	OVERZICHT KPI'S BIJ HET BEDRIJFSPROCES.....	126
C.	BEDRIJFSPROCES LEVEREN COMMUNICATIEDIENSTEN.....	127
C.1.	WERKPROCES INFORMEREN BEWONERS.....	127
D.	BEDRIJFSPROCES VERHUREN EENHEDEN.....	128
D.1.	WERKPROCES BEGELEIDEN BEWONERS BIJ PROJECTEN.....	128
	RISICO'S BIJ HET PROCES PLANMATIG ONDERHOUD.....	129
8	MEERJAREN ONDERHOUDSBEGROTING EN CONDITIEMETING.....	135
A.	BEDRIJFSPROCES OPSTELLEN/ACTUALISEREN MJOB.....	134
A.1.	WERKPROCES VASTSTELLEN MJOB.....	134
A.2.	WERKPROCES PLANNEN UITVOERING JOB.....	139
	OVERZICHT KPI'S BIJ HET BEDRIJFSPROCES.....	140

B.	BEDRIJFSPROCES INSPECTEREN VASTGOED.....	141
B.1	WERKPROCES OPNEMEN CONDITIE BOUWDELEN.....	141
	OVERZICHT KPI'S BIJ HET BEDRIJFSPROCES.....	142
	OVERZICHT KPI'S BIJ DE GEHELE PROCESKETEN MJOB EN CONDITIEMETING.....	142
	RISICO'S BIJ HET PROCES MEERJAREN ONDERHOUDBSGEROTING EN CONDITIEMETING.....	143
9	GENERIEKE PROCESSEN	147
I.	BEDRIJFSPROCES REGISTREREN VASTGOEDKENMERKEN.....	147
I.1.	WERKPROCES ACTUALISEREN VASTGOEDKENMERKEN.....	147
II.	BEDRIJFSPROCES VOEREN DEBITEURENBEHEER.....	151
II.1.	WERKPROCES OPSTELLEN EN VERZENDEN FACTUUR.....	151
II.2.	WERKPROCES UITBETALEN.....	152
	OVERZICHT KPI'S BIJ HET BEDRIJFSPROCES.....	152
	RISICO'S BIJ HET PROCES VOEREN DEBITEURENBEHEER.....	152
III.	BEDRIJFSPROCES VOEREN CREDITEURENBEHEER.....	153
III.1.	WERKPROCES VERWERKEN FACTUUR.....	153
	OVERZICHT KPI'S BIJ HET BEDRIJFSPROCES.....	154
	RISICO'S BIJ HET PROCES VOEREN CREDITEURENBEHEER.....	154
IV.	BEDRIJFSPROCES MANAGEN KLANTTEVREDENHEID.....	155
IV.1.	WERKPROCES UITVOEREN KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....	155
	OVERZICHT KPI'S BIJ HET BEDRIJFSPROCES.....	156
	RISICO'S BIJ HET PROCES MANAGEN KLANTTEVREDENHEID.....	156
	BIJLAGE 1: NOTATIE MODELLERING PROCESSEN	158
	BIJLAGE 2: PROCESDIAGRAMMEN.....	163
	BIJLAGE 3: BEGRIPPENLIJST EN AFKORTINGEN	187

1 INTRODUCTIE PROCESSENBOEK

Aedes en CorpoNet hebben het initiatief genomen om referentieprocessen voor de corporatiebranche uit te werken in een processenboek. In dit inleidende hoofdstuk beschrijven we eerst de aanleiding en doelen van deze uitgave. Daarna gaan we kort in op onze aanpak bij het opstellen van dit processenboek. Tot slot een toelichting over de opbouw en het gebruik van het processenboek.

1.1 AANLEIDING

Een goed beschreven proces bespaart tijd en geld. Processen blijken bij corporaties echter vaak niet beschreven. Daarom hebben Aedes en Corponet het initiatief genomen tot dit processenboek, met daarin referentieprocessen van de meest voorkomende processen binnen de sector.

Dit processenboek geeft corporaties inzicht in de processen die behoren tot het dagelijkse werk en biedt een onderlegger om het eigen proces meer in detail uit te werken.

1.2 DOELEN

De doelen van het processenboek zijn:

- Verbeteren kwaliteit van de dienstverlening en verlagen van kosten.
- Inspireren en faciliteren hergebruik van procesoptimalisaties.
- Eenduidige meting, sturing en verantwoording van processen met referentie-KPI's (Kritieke Prestatie Indicatoren).
- Verbeteren datakwaliteit en ondersteuning benchmarking en -learning.
- Ondersteunen van de administratieve organisatie en bijdragen aan compliance-vereisten.
- Ondersteunen risicomangement.
- Vereenvoudigen automatiseren van corporatieprocessen.
- Leveren input (informatieobjecten en applicatieservices) voor ontwikkeling van standaard koppelvlakken.

Figuur 1 Doelstellingen van het processenboek



1.3 AANPAK

Hoe is de keuze van de referentieprocessen tot stand gekomen? Allereerst op basis van deze selectiecriteria: Betreft het een proces dat onderdeel uitmaakt van een grotere (externe) keten, waarbij gegevens worden afgenomen en aangeleverd aan ketenpartners en instanties en waarbij deze partijen eisen stellen aan de wijze en het formaat van aanlevering van de informatieobjecten?

- Betreft het een proces waarin contactmomenten met bewoners zijn onderkend en kunnen deze digitaal plaatsvinden?
- Betreft het een proces waarin informatie uitgewisseld moet worden?
- Betreft het een proces met veel terugkerende handelingen, controlestappen en/of grote volumes te verwerken gegevens?
- Betreft het een proces waarin processtappen resulteren in het vastleggen van complexe gegevens en/of waarbij volledigheid noodzakelijk is voor het procesverloop?

- Zijn er standaard automatiseringsoplossingen op de markt waarvan bekend is dat zij het proces kunnen ondersteunen?

En vervolgens hebben we deze stappen doorlopen:

- Opvragen corporatieprocessen, KPI's en risico's in de sector.
- Verwerken aangeleverde input tot concept referentieprocessen: prototypes.
- Valideren, wijzigen en verbeteren prototypes in Kernteams per proces. Er zijn 9 Kernteams actief geweest. Elk Kernteam heeft minimaal aan 2 workshops meegedaan. Voorafgaand daaraan leverden de deelnemers input en achteraf hebben zij zaken gevalideerd.
- Gedurende de hele looptijd van het project heeft het CORA Kernteam input geleverd en tussenresultaten gereviewd.
- Alle feedback is verwerkt tot de versies die door corporaties, leveranciers en andere stakeholders zijn beoordeeld tijdens de marktreview.
- De uitkomsten van de marktreview zijn geanalyseerd, beoordeeld en (voor zover dat binnen de projectscope past) verwerkt. Punten die niet verwerkt konden worden, zijn op een centrale backlog geplaatst en worden onder regie van de beheerorganisatie opgepakt.

1.4 GEBRUIK

Een referentieproces geeft een 'gemiddeld' proces weer en bevat verplichte en optionele processtappen die in een proces kunnen voorkomen en die waarde toevoegen in dat proces. Het is daarmee niet hetzelfde als een standaardproces. Tevens is het geen door Aedes of de sector opgelegd proces.

Dit processenboek geeft organisaties een handvat voor procesmanagement binnen de eigen organisatie. Snel en gemakkelijk is te beoordelen wat uit het referentieproces van toepassing is op de eigen organisatie. Langs die weg kunnen de eigen processen ingericht of verbeterd worden. Ook is het processenboek toe te passen bij het opstellen van klantreizen. Per referentieproces zijn de belangrijkste risico's, KPI's, informatieobjecten en applicatieservices uitgewerkt. Iedere corporatie kan dit als handvat gebruiken om risicomanagement, sturing en digitalisering een verdere invulling te geven op basis van het eigen organisatiebeleid.

2 OPBOUW PROCESSENBOEK

Dit hoofdstuk beschrijft allereerst welke processen in het processenboek zijn uitgewerkt en welke niet. Vervolgens geven we een toelichting op de uitwerking.

2.1 PROCESHOOFDSTUKKEN

Het processenboek bestaat inhoudelijk uit zeven proceshoofdstukken. Ieder proceshoofdstuk behandelt een groep processen die logischerwijs bij elkaar horen of die samen een procesketen vormen.

Een proceshoofdstuk beschrijft een volledige procesketen. Per procesketen worden de werkprocessen en de bedrijfsprocessen waar deze bij horen, processtappen, risico's, KPI's, informatieobjecten en applicatieservices beschreven.

Bij dit processenboek horen gedetailleerde procesdiagrammen, die in bijlage 2 zijn opgenomen, met daarin de bedrijfsprocessen, werkprocessen, processtappen, risico's, KPI's en informatieobjecten. Deze procesdiagrammen lopen gelijk met de nummering en volgorde in het processenboek.

Onderstaande tabel biedt het totaaloverzicht van alle processen in dit processenboek.

Procesketen	Bedrijfsproces	Werkprocessen	Titel procesdiagram
Verhuurmutatie	A. Werven & selecteren	A.1. Publiceren eenheid A.2. Opstellen kandidatenlijst A.3. Bepalen kandidaat	1-Verhuurmutatie
	B. Verhuren eenheden	B.1. Verhuren eenheid B.2. Opleveren eenheid B.3. Verantwoorden verhuring B.4. Afhandelen huuropzegging B.5. Coördineren verhuurklaar maken eenheid	1-Verhuurmutatie
	C. Coördineren mutatieonderhoud	C.1. Regisseren mutatieonderhoud	2-Verhuurmutatie
	D. Uitvoeren onderhoudsorder	D.1. Realiseren onderhoudsorder	2-Verhuurmutatie
	E. Inspecteren vastgoed	E.1. Uitvoeren voorinspectie E.2. Uitvoeren eindinspectie	3-Verhuurmutatie
Inschrijven woningzoekenden	A. Inschrijven woningzoekenden	A.1. Registreren woningzoekende A.2. Actualiseren inschrijfgegevens A.3. Verlengen inschrijving woningzoekende	Inschrijven woningzoekenden
Leveren servicecomponenten	A. Vaststellen servicecomponenten	A.1. Opstellen voorstel servicecomponenten A.2. Verkrijgen bewonersakkoord	1-Leveren servicecomponenten
	B. Inkopen goederen, diensten en werken	B.1. Werven en selecteren leverancier(s) B.2. Contracteren leverancier	1-Leveren servicecomponenten
	C. Opvoeren serviceclusters en servicecomponenten	C.1. Administratief vastleggen	2-Leveren servicecomponenten
	D. Verrekenen service- en stookkosten	D.1. Vaststellen verbruik D.2. Actualiseren voorschotten en opstellen afrekening servicekosten	2-Leveren servicecomponenten

Procesketen	Bedrijfsproces	Werkprocessen	Titel procesdiagram
	E. Managen contracten	E.1. Implementeren contract E.2. Managen contract E.3. Beheren levering	3-Leveren service-componenten
	F. Afhandelen klantvragen	F.1. Afhandelen klantvraag	3-Leveren service-componenten
Reparatieonderhoud	A. Afhandelen klantvragen	A.1. Intake klantvraag	1-Reparatieonderhoud
	B. Coördineren reparatieonderhoud	B.1. Regisseren reparatieonderhoud	1-Reparatieonderhoud
	C. Inspecteren vastgoed	C.1. Inspecteren element	2-Reparatieonderhoud
	D. Uitvoeren onderhoudsorder	D.1. Realiseren onderhoudsorder	2-Reparatieonderhoud
Coördineren planmatig onderhoud	A. Inkopen goederen, diensten en werken	A.1. Inkopen onderhoud	
	B. Coördineren planmatig onderhoud	B.1. Voorbereiden planmatig onderhoud B.2. Regisseren planmatig onderhoud B.3. Bewaken projectfinanciën	Coördineren planmatig onderhoud
	C. Leveren communicatiediensten	C.1. Informeren bewoners	Coördineren planmatig onderhoud
	D. Verhuren eenheden	D.1. Begeleiden bewoners bij projecten	Coördineren planmatig onderhoud
Meerjaren Onderhoudsbegroting en conditiemeting	A. Opstellen/Actualiseren MJOB	A.1. Vaststellen MJOB A.2. Plannen uitvoering JOB	MJOB en conditiemeting
	B. Inspecteren vastgoed	B.1. Opnemen conditie bouwdelen	MJOB en conditiemeting

2.2 GENERIEKE WERKPROCESSEN

In verschillende hoofdstukken van dit processenboek komen generieke werkprocessen aan bod. Een generiek werkproces is een proces dat in verschillende procesketens voorkomt en daarbij steeds (grotendeels) op dezelfde manier verloopt. Een goed voorbeeld is het registreren van vastgoedkenmerken of het verwerken van een ontvangen betaling.

De uitwerking van de generieke processen is opgenomen in het laatste hoofdstuk. Het is belangrijk om te weten dat deze werkprocessen opgetekend zijn vanuit het oogpunt van de in dit processenboek opgenomen procesketens. Daarbij hebben met name experts vanuit specifieke procesketens naar een werkproces gekeken. Dit kan betekenen dat de generieke werkprocessen nog niet in alle CORA procesketens volledig bruikbaar zijn.

In onderstaande tabel is te zien welke generieke werkprocessen in dit processenboek voorkomen en in welk(e) procesketens deze aan bod komen.

Nummer	Generiek werkproces	Heeft relatie met keten	Titel procesdiagram
I.1.	Actualiseren vastgoedkenmerken	Verhuurmutatie	Generieke processen
		Coördineren planmatig onderhoud	Generieke processen
		Reparatieonderhoud	Generieke processen
II.1.	Opstellen en verzenden factuur	Verhuurmutatie	Generieke processen
		Leveren servicecomponenten	Generieke processen
		Reparatieonderhoud	Generieke processen
II.2.	Uitbetalen	Leveren servicecomponenten	Generieke processen
III.1.	Verwerken factuur	Verhuurmutatie	Generieke processen
		Leveren servicecomponenten	Generieke processen
		Reparatieonderhoud	Generieke processen
IV.1.	Uitvoeren klanttevredenheidsonderzoek	Coördineren planmatig onderhoud	Generieke processen
		Reparatieonderhoud	Generieke processen

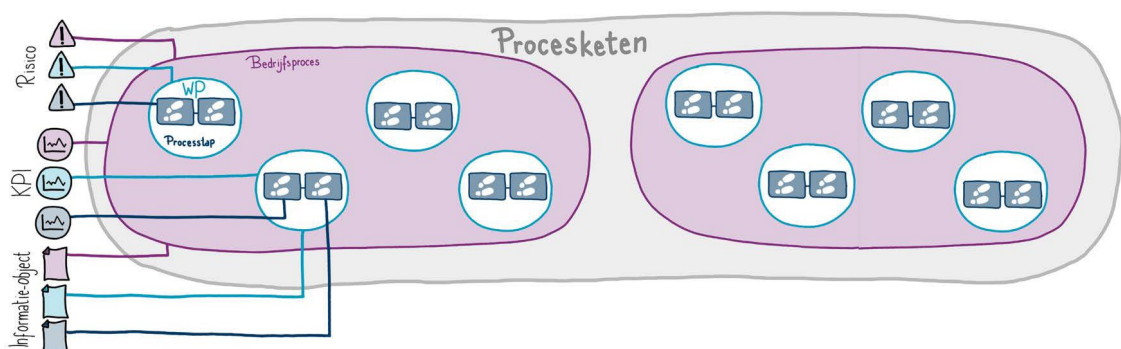
2.3 OPBOUW PROCESHOOFDSTUKKEN

De uitwerking van een referentieproces bestaat standaard uit vier onderdelen:

1. Procesbeschrijving: bestaande uit procesketen, bedrijfsprocessen, werkprocessen en processtappen
2. KPI's
3. Risico's
4. Informatieobjecten (en bij het proces 'Inschrijven woningzoekenden' ook de applicatieservices-functies)

Deze onderdelen lichten we in de volgende paragrafen nader toe. Onderstaande figuur toont de samenhang tussen de onderdelen.

Figuur 2 Schematische weergave van niveaus in de procesbeschrijvingen



2.3.1 ONDERDELEN REFERENTIEPROCES

We hanteren de volgende begrippen:

- Een bedrijfsproces is een geordende reeks werkprocessen die onder verantwoordelijkheid van één organisatie wordt uitgevoerd met als doel een dienst te leveren aan een afnemer.
- Een werkproces is een geordende reeks processtappen die onder verantwoordelijkheid van een enkele bedrijfsfunctie uitgevoerd wordt.
- Een processtap is een geordende reeks handelingen die een afgebakende bijdrage levert aan de uitvoering van een werkproces.

- Een handeling is een enkelvoudige toewijsbare activiteit die bijdraagt aan de uitvoering van een processtap.
- Een procesketen is een verzameling logisch bij elkaar horende bedrijfs- en werkprocessen.
- In het processenboek zijn procesketens uitgewerkt. Dat wil zeggen dat alle binnen de keten benodigde werkprocessen zijn uitgewerkt en zijn gekoppeld aan het bedrijfsproces waar ze thuishoren.
- Door procesketens als uitgangspunt te nemen, levert het processenboek direct bruikbare referentieprocessen op. Werkprocessen die binnen hetzelfde bedrijfsproces vallen, maar die niet binnen de keten vallen, zijn niet uitgewerkt. Dat wil dus zeggen dat niet voor ieder bedrijfsproces alle daarbinnen vallende werkprocessen zijn uitgewerkt. Per werkproces is aangegeven welke bedrijfsfunctie verantwoordelijk is. Een bedrijfsfunctie is een coherente verzameling competenties, gericht op het leveren van een of meerdere afgebakende prestaties en weergeeft wie er verantwoordelijk is voor het realiseren van die prestaties.
- Voor bovengenoemde begrippen is aansluiting gezocht bij CORA 4.0. De uitgebreidere definities van deze begrippen zijn terug te vinden in de CORA wiki.

Een referentieproces geeft een `gemiddelde` procesketen bij woningcorporaties weer. In een referentieproces worden van de niveaus bedrijfsproces, werkproces en processtap de meest toegepaste invulling bij corporaties beschreven. Handelingen maken geen deel uit van referentieprocessen omdat deze vaak (te) corporatie specifiek zijn.

2.3.2 PROCESBESCHRIJVING



De beschrijving van een proces(keten) kent de volgende kenmerken:

- Het proces is uitgewerkt in een procesdiagram. Voor het procesdiagram wordt de standaard BPMN (Business Process Model and Notation) gebruikt.
- Het betreft een referentieproces, waarbij de belangrijkste en meest voorkomende bedrijfsprocessen, werkprocessen en processtappen binnen een procesketen zijn uitgewerkt met input van procesexperts uit de corporatiebranche.
- Er worden werkwoorden gebruikt voor het beschrijven van processtappen.
- Van elke processtap wordt een beknopte beschrijving gegeven. De nummers van de processtappen vanuit het procesdiagram corresponderen met de codering in deze beschrijving. Bij de beknopte omschrijving van de processtappen is ook de input en de output per proces en processtap opgenomen.
- Werkprocessen zijn met een kader omlijnd.
- Indien er pijltjes tussen processtappen staan, impliceert dit volgorde. Ontbreken deze, dan is er geen noodzakelijke volgorde. Dit kan betekenen dat deze stappen meerdere malen en op verschillende momenten kunnen voorkomen binnen het werkproces.
- Sommige processtappen zijn optioneel. Dit kan afhankelijk zijn van hoe een organisatie het proces heeft ingericht, of per specifieke case verschillen (bijvoorbeeld bij sommige onderhoudsverzoeken is inspectie nodig, bij andere niet).
- Ieder procesdiagram bevat bovenaan een beschrijving van de volgende items:
 - Niveaus KPI's en risico's: procesketen - bedrijfsproces - werkproces - processtap.
 - Producten en diensten: Product - Dienst - Bedrijfsservice omschrijving conform CORA 4.0.
 - Bedrijfsfunctie: omschrijving conform CORA 4.0.
 - Uitvoerende rollen: stakeholders die direct bij de procesuitvoering zijn betrokken.
 - Stakeholders: stakeholders die indirect bij de procesuitvoering zijn betrokken.
 - Informatisering: beschrijving inzage en -uitwisseling informatieobjecten tussen betrokken partijen.
- Per werkproces is een bedrijfsfunctie gekoppeld. Bedrijfsfuncties staan los van de vraag hoe organisaties worden ingericht. Waar en hoe bedrijfsfuncties binnen de organisatiestructuur worden belegd, bepaalt het management van de organisatie zelf. Daarom zijn in deze procesuitwerking geen

uitvoerende functies opgenomen. Wel is er per processtap ruimte gelaten voor corporaties om de uitvoerende binnen de eigen organisatie in te vullen.

2.3.3 BEDRIJFSFUNCTIES

De invulling van de bedrijfsfuncties kent de volgende kenmerken:

- Een bedrijfsfunctie is een coherente verzameling competenties gericht op het leveren van een of meerdere diensten of bedrijfsservices en zijn onderdeel van de CORA.
- Ze zijn organisatie onafhankelijk, uniek, niet overlappend, kunnen op meerdere plaatsen in de organisatie voorkomen, sluiten elkaar uit en geven door al deze kenmerken de corebusiness van een bedrijf goed weer.
- Bedrijfsfuncties staan los van de vraag hoe organisaties worden ingericht. Maar als de organisatie bepaalde diensten levert impliceert dat wel het verankeren van de bedrijfsfunctie die daarvoor verantwoordelijk is.
- Waar en hoe dat binnen de organisatiestructuur wordt belegd, is aan het management van het bedrijf om zelf te bepalen.
- Bij het gebruik van het processenboek zal een organisatie zelf dus nog de vertaling moeten maken bij welke functie of afdeling binnen de organisatie een bepaalde bedrijfsfunctie is ondergebracht. Daarom zijn in de processtapbeschrijving de tabellen voor de uitvoerende leeg gelaten.

2.3.4 STURINGSVARIABLEN/KPI'S



De beschrijving van de sturingsvariabelen kent de volgende kenmerken:

- ☐ Op het niveau van procesketen, bedrijfsproces, werkproces en processtap zijn KPI's benoemd.
- ☐ Deze vallen uiteen in proces KPI's en resultaat KPI's:
 1. Resultaat KPI's: deze indicatoren beschrijven het resultaat van het proces, zijn output gedreven, eenvoudiger om te meten en lastiger om bij te sturen.
 2. Proces KPI's: deze indicatoren beïnvloeden het resultaat van het proces, zijn input gedreven, lastiger om te meten en eenvoudiger om bij te sturen.
- ☐ Uitgangspunt is om resultaat KPI's te duiden bij het referentieproces en proces KPI's niet weg te laten als die van kritiek belang zijn voor de resultaat KPI's.
- ☐ KPI's die niet beïnvloedbaar zijn, zijn buiten scope gehouden.

Een overzicht van mogelijke KPI's en definities is opgenomen bij ieder bedrijfsproces.

2.3.5 RISICO'S



Risico's zijn gebeurtenissen met een negatief effect (bijvoorbeeld op het behalen van proces- of organisatiedoelstellingen) waarvan het onzeker is of zij zullen optreden. Als een risico optreedt, kan dat tot schade leiden. Per risico zijn maatregelen bepaald om oorzaken van het risico weg te nemen, de kans van optreden te verkleinen en/of om de impact te verkleinen.

De beschrijving van de procesrisico's kent de volgende kenmerken:

- ☐ Ten behoeve van het uitvoeren van risicoanalyses zijn risico's geïdentificeerd op het niveau van het bedrijfsproces, werkproces en processtappen.
- ☐ Dit betreft operationele risico's en compliance risico's. Geen strategische risico's.
- ☐ Er is in de uitwerking niet gekeken naar de kans en impact van risico's omdat dit kan verschillen per corporatie.

Een overzicht van mogelijke risico's en bijbehorende beheersmaatregelen is opgenomen in ieder proceshoofdstuk.

2.3.6 INFORMATIEOBJECTEN & SERVICES



Een Informatieobject is een op zichzelf staand geheel van gegevens met een eigen identiteit. Voorbeelden: document, databasegegevens, emailbericht (met bijlagen), (zaak) dossier, internetsite (of een deel ervan), foto/afbeelding, geluidopname, wiki, blog etc. (bron NORA wiki).

De beschrijving van de gegevens kent de volgende kenmerken:

- ☐ Ten behoeve van het identificeren van koppelvlakken zijn per processtap de meest voorkomende informatieobjecten benoemd.
- ☐ Informatieobjecten zijn data of gegevens die binnen het werkproces een belangrijke rol spelen.
- ☐ De identificatie van relevante informatieobjecten waarbij sprake is van (gewenste) koppelvlakken vormt input voor nadere uitwerking van standaard VERA koppelingen. VERA heeft tot doel om tot gestandaardiseerde gegevensuitwisseling te komen, waardoor koppelingen snel en kostenefficiënt ontwikkeld kunnen worden en de afhankelijkheid van leveranciers en maatwerk-koppelingen wordt gereduceerd.
- ☐ Applicatieservices zijn de 'applicatiediensten' die aangeboden worden door een applicatie en extern zichtbaar zijn. Bijvoorbeeld: Verwerking inschrijving, notificering onderhoudsorder of verwerking betaling. Het betreft generieke, herbruikbare 'diensten' die zowel aan een eindgebruiker als aan een andere applicatie kunnen worden aangeboden. Deze informatie is relevant voor de Werkgroep VERA die zich bezighoudt met gegevensuitwisseling tussen systemen.

3 VERHUURMUTATIE

vereniging van
woningcorporaties



3 VERHUURMUTATIE

DOEL PROCESKETEN VERHUURMUTATIE

De procesketen Verhuurmutatie begint bij het werven en selecteren van een huurder en het afhandelen van de verhuring. Na verloop van tijd kan een huurder zijn huurovereenkomst opzeggen. Doelstelling in dit deel van de keten is het correct afhandelen van huuropzeggingen en vervolgens het op kwaliteit brengen van eenheden voor een nieuwe verhuring. Verantwoord verhuren en passend toewijzen zijn daarbij de belangrijke randvoorwaarden.

Doelstellingen

- Zo snel mogelijk aansluitend verhuren
- Hoge klanttevredenheid
- Mutatiekosten blijven binnen budget

Uitgangspunten voor dit proces

De procesketen Verhuurmutatie betreft het deel van het proces dat door de corporatie uitgevoerd wordt.

Verhuren is een klantproces dat start bij het selecteren van een voorlopige kandidaat en eindigt bij een bevestigde contractbeëindiging en een betaalde eindnota.

Een nieuwe verhuring moet als een op zichzelf staand proces te doorlopen zijn, ook als er geenhuuropzegging aan vooraf gaat. De start van een nieuwe verhuring komt voort uit het beschikbaar komen van een eenheid. Dit is meestal het gevolg van een huuropzegging. Andere mogelijkheden zijn:

- Terugkoop
- Nieuwbouw
- Onderhoud
- Renovatie
- Ontruiming

Nadat een huurder is vertrokken, moet de eenheid gereed worden gemaakt voor verhuring. Dit omvat zowel fysieke werkzaamheden (onderhoud en inspectie) als administratieve werkzaamheden: het registreren van de juiste gegevens om de eenheid aan de juiste doelgroep voor de juiste prijs te kunnen aanbieden. Deze gegevens worden opgehaald in de voorinspectie. Daarnaast worden tijdens de voorinspectie ook andere gegevens gecontroleerd met als doel alle gegevens over de eenheid juist en volledig op te nemen (datakwaliteit).

Mutatieonderhoud vindt plaats tussen het moment van huuropzegging en het betrekken van een eenheid door een nieuwe huurder. In dit proces is efficiëntie en kostenbeheersing essentieel. Het doel van mutatieonderhoud is om een leeggekomen eenheid (weer) in een dusdanige staat te brengen dat de eenheid weer goed verhuurbaar is.

Wet- en regelgeving

Uitgangspunt voor dit proces is dat de organisatie het systeem (ERP; Woonruimtebemiddelingsstelsel WRB) heeft ingericht conform wet- en regelgeving. Denk daarbij aan zaken als huurprijsgrenzen, blokkadellijsten en huur-inkomsttabellen. Indien van toepassing zal een jaarlijkse aanpassing van het systeem nodig zijn. Ook moet het systeem worden aangepast bij veranderende wet- en regelgeving.

Daarnaast vormt ook het eigen beleid een basis voor de inrichting van het ERP-systeem waarmee verhuringen worden afgehandeld.

A. BEDRIJFSPROCES WERVEN & SELECTEREN

A.1. WERKPROCES PUBLICEREN EENHEID

Het werkproces Publiceren eenheid bevat alle processtappen die nodig zijn om een te verhuren eenheid te publiceren, zodat geïnteresseerde huurders erop kunnen reageren. Dit proces wordt gevolgd voor te verhuren eenheden, ofwel als gevolg van een huuropzegging, ofwel wanneer er sprake is van een nieuwe eenheid (nieuwbouw, aankoop). Dit proces volgt uit de keuzes gemaakt bij stap B.5.6.

Niet alle toewijzingsmodellen vragen om het volledig volgen van alle processtappen. In dit referentieproces wordt uitgegaan van het Aanbodmodel (Wachttijdmodel). Overige modellen zoals genoemd bij A.1.1. kunnen aanleiding geven tot het overslaan van stappen of een geheel andere variant van dit proces.

Input : Te publiceren eenheid

Output : Eenheid gepubliceerd

Verantwoordelijke bedrijfsfunctie: Matching

A.1.1. PROCESSTAP (VERZAMELEN EN CONTROLEREN PUBLICATIEGEGEVENS)

Wat doe je	<p>Als duidelijk is dat er bezit vrijkomt voor nieuwe verhuring: verzamel alle voor het publiceren benodigde gegevens en controleer of alles volledig is.</p> <p>Voorzie de te publiceren eenheid van een woonruimtebemiddelingsmodel. Veel voorkomende voorbeelden daarvan zijn:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Aanbod model (wachttijd model)▪ Optie model (wens en wacht model)▪ Loting model▪ Direct te huur model▪ Woningruil model▪ Verkoop model▪ Handmatige toewijzing model <p>Het WRB-model kan grote invloed hebben op het verdere procesverloop. Als voorbeeld: bij directe verhuur worden veel stappen overgeslagen en vindt direct screening/intake van een kandidaat plaats.</p>
Input/Output	<p>Input: Bepaalde vervolgstap voor eenheid/complex (B.5.1.) en Vastgestelde aanbiedhuur (B.5.4.).</p> <p>Output: Gecontroleerde publicatiegegevens, conform gekozen WRB-model.</p>
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Foto's▪ Plattegronden▪ Advertentietekst▪ Woningkenmerken▪ Huuropbouw▪ Publicatie
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Verwerking publicatiegegevens
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie zelf>

A.1.2. PROCESSTAP (PUBLICEREN/ADVERTEREN)

Wat doe je	Publiceer de eenheid ten behoeve van het werven van nieuwe huurders, via de hiervoor door de corporatie gebruikte kanalen.
Input/Output	Input: Gecontroleerde publicatiegegevens. Output: Publicatie woningadvertentie.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Publicatie
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Verwerking advertentie
Variant/Inspiratie	Inspiratie: <ul style="list-style-type: none">▪ In plaats van het handmatig verzamelen van foto's en woningplattegronden en het overtypen van woningkenmerken van het ERP naar het WRB-systeem, gebruiken veel corporaties gestandaardiseerde koppelingen.▪ Bezichtigingsdata van tevoren inplannen met huidige huurder en in de advertentie al weergeven.▪ Woningen categoriseren naar betaalbaarheid in verband met passend toewijzen.▪ De advertentietekst aanvullen met informatie over voorrang voor kandidaten die voldoen aan gestelde passendheidsnormen.
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie zelf>

A.1.3. PROCESSTAP (AANVULLEN ADVERTENTIEGEGEVENS) OPTIONEEL

Wat doe je	Voeg op basis van de eindinspectie, het uitgevoerde mutatieonderhoud en de definitief vastgestelde aanbodhuur, aanvullende informatie toe aan de uitstaande woningadvertentie.
Input/Output	Input: Eindinspectierapport/Uitgevoerde onderhoudsorder/Vastgestelde aanbodhuur. Output: Aangevulde woningadvertentie.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Publicatie
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Verwerking advertentie-gegevens
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie zelf>

A.2. WERKPROCES OPSTELLEN KANDIDATENLIJST

Het werkproces Opstellen kandidatenlijst bevat alle processtappen die nodig zijn om voor een te verhuren eenheid te komen tot een lijst met passende kandidaten. Het proces kan volgen op proces A.1., maar ook wanneer een eenheid niet gepubliceerd is, moeten de (niet optionele) stappen in dit proces doorlopen worden om te komen tot een passende toewijzing. Ook wanneer er maar één kandidaat is, spreken we van een kandidatenlijst.

Input : Te matchen eenheid

Output : Definitieve kandidatenlijst

Verantwoordelijke bedrijfsfunctie: Matching

A.2.1. PROCESSTAP (NOTIFICEREN PASSEND AANBOD) OPTIONEEL

Wat doe je	Informeert geregistreerde woningzoekenden die een zoekprofiel hebben dat er een woning in het aanbod is gekomen die voldoet aan de passendheid en de woonwensen.
Input/Output	Input: Gepubliceerde eenheid en Registreren Woningzoekenden stap A.1.3. Output: Genotificeerde woningzoekende.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Kandidaat▪ Tipbericht▪ Zoekprofiel kandidaat▪ Publicatie
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Bepaling kandidaat▪ Notificering aanbod
Variant/Inspiratie	Inspiratie: <ul style="list-style-type: none">▪ Automatisch gegenereerd tipbericht dat vanuit het WRB-systeem naar de woningzoekende wordt verstuurd.
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie zelf>

A.2.2. PROCESSTAP (REAGEREN)

Wat doe je	Woningzoekenden reageren op advertenties van vrijkomende eenheden.
Input/Output	Input: Woningadvertentie/Publicatie. Output: Reactie woningzoekende.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Kandidaat▪ Reactie
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Verwerking reactie
Uitvoerende	Woningzoekende

A.2.3. PROCESSTAP (VERWERKEN REACTIES)

Wat doe je	Verwerk alle reacties van woningzoekenden tot een volgordelijst met kandidaten. Deze stap is optioneel vanwege de mogelijkheid dat er maar één geschikte kandidaat is als aan de voorkant al op passendheid gecheckt wordt.
Input/Output	Input: Verwerkte reacties. Output: Voorlopige kandidatenlijst.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Reactie▪ Kandidaat
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Ordening kandidaat
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie zelf>

A.2.4. PROCESSTAP (CONTROLLEREN PASSENDHEID)

Wat doe je	Controleer de gegevens van de kandidaten op de voorlopige lijst op volledigheid en/of controleer of de kandidaten op basis van hun gegevens en de criteria voor passend toewijzen in aanmerking komen voor deze eenheid. Wat er exact gecontroleerd moet worden, kan afhankelijk zijn van bijvoorbeeld de wijze van reageren, een passendheidscheck aan de voorkant of het gebruik van een huurpaspoort voor de inkomenstoets.
Input/Output	Input: Voorlopige kandidatenlijst Output: Gecontroleerde gegevens
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Kandidaat▪ Huurpaspoort▪ Inkomensverklaring▪ Huishoudgrootte▪ AOW-gerechtigd▪ Uitslag passendheidscheck
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Toetsing passendheid
Variant/Inspiratie	Verschillende aanbieders van woningzoekendenportalen ontwikkelen een zogenaamd 'Huurpaspoort' met gevalideerde (inkomens)gegevens die worden opgehaald bij sites van de overheid. Woningzoekenden hoeven dan niet zelf inkomensgegevens bij de overheid op te vragen en aan te leveren en het inkomen kan geautomatiseerd worden gecontroleerd op passendheid.
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie zelf>

A.2.5. PROCESSTAP (AFWIJZEN KANDIDAAT) OPTIONEEL

Wat doe je	Stuur kandidaten die niet voldoen aan de toewijzingscriteria een afwijzing. Deze stap is optioneel wanneer er aan de voorkant al op passendheid gecheckt wordt.
Input/Output	Input: Gecontroleerde gegevens. Output: Afgewezen kandidaat.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Afwijzingsbericht▪ Kandidaat
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Notificering afwijzing
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie zelf>

A.2.6. PROCESSTAP (DEFINITIEF MAKEN KANDIDATENLIJST/MATCHING)

Wat doe je	Stel op basis van de gecontroleerde gegevens van kandidaten die hebben gereageerd, een definitieve kandidatenlijst op met kandidaten die voldoen aan de gestelde eisen voor deze specifieke eenheid. De definitieve kandidatenlijst kan ook bestaan uit 1 kandidaat, bijvoorbeeld bij directe matching. Wanneer er sprake is van loting wordt op basis daarvan de kandidatenlijst definitief gemaakt, daarna kan er niks meer aan veranderd worden.
Input/Output	Input: Gecontroleerde gegevens. Output: Definitieve kandidatenlijst.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Definitieve kandidatenlijst
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Verwerking kandidatenlijst
Variant/Inspiratie	Variant: De interessepeiling kan gelijklopen met het doen van de eerste aanbieding.
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie zelf>

A.3. WERKPROCES BEPALEN KANDIDAAT

Het werkproces Bepalen kandidaat levert een definitieve gegadigde op die de eenheid gaat huren na ondertekening van het contract. Het proces volgt op A.2. Opstellen kandidatenlijst. Ook wanneer er maar één kandidaat is, spreken we van een kandidatenlijst.

Input : Definitieve kandidatenlijst

Output : Voorlopig geaccepteerde kandidaat

Verantwoordelijke bedrijfsfunctie: Matching

A.3.1. PROCESSTAP (AANBIEDEN EENHEID)

Wat doe je	Stuur op basis van de (volgorde op de) kandidatenlijst een woningzoekende een woningaanbieding en plan een afspraak voor een (groeps)bezichtiging.
Input/Output	Input: Definitieve kandidatenlijst. Output: Bezichtigingsplanning (Individueel of Groep).
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Woningaanbiedingsbericht▪ Bezichtigingsplanning▪ Publicatie
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Notificering bezichtiging
Variant/Inspiratie	Inspiratie: Interessepeiling organiseren onder woningzoekenden die hebben gereageerd. Mogelijke varianten: <ul style="list-style-type: none">▪ 24-uur interessepeiling waarbij de kandidaat die bovenaan de lijst staat de kans krijgt om te bevestigen dat deze de woningaanbieding wenst te ontvangen.▪ Direct woningaanbieding doen aan kandidaat die bovenaan de lijst staat en parallel hieraan (dus zonder tijdverlies) de overige 10 kandidaten polsen of deze de woningaanbieding wensen te ontvangen. Uiteraard met het voorbehoud dat anderen hen voor kunnen zijn.
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie zelf>

A.3.2. PROCESSTAP (UITVOEREN (GROEPS)BEZICHTIGING)

Wat doe je	Nodig de eerste kandidaat (of kandidaten in geval van groepsbezichtiging) die bovenaan de kandidatenlijst staat uit voor een bezichtiging van de eenheid.
Input/Output	Input: Bezichtigingsplanning (Individueel of Groep). Output: Bezichtigde eenheid.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Interessepeiling
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Notificering bezichtiging▪ Verwerking reactie
Variant/Inspiratie	Van tevoren inplannen en automatisch aanbieden van de datum. Maak gebruik van een (tussentijdse) interessepeiling.
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie zelf>

A.3.3. PROCESSTAP (VERWERKEN ACCEPTATIE/WEIGERING)

Wat doe je	Na de bezichtiging krijgt kandidaat 1 de vraag of er daadwerkelijk interesse is. Wijst deze kandidaat de eenheid af, dan wordt de vraag aan kandidaat 2 gesteld. Etc. Deze vraag kan ook gelijktijdig worden gesteld om geen doorlooptijd te verliezen. De kandidaat accepteert of weigert de eenheid na bezichtiging en deze reactie wordt verwerkt.
Input/Output	Input: Reactie kandidaat na (groeps)bezichtiging eenheid. Output: Verwerkte reactie kandidaat.
Informatieobjecten	▪ Reactie
Applicatieservice(s)	▪ Verwerking reactie
Variant/Inspiratie	Er kan een variant voorkomen dat een kandidaat wel interesse toont maar nog niet definitief accepteert.
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie zelf>

A.3.4. PROCESSTAP (SCREENEN KANDIDAAT/INTAKE) OPTIONEEL

Wat doe je	Houd een intake met de kandidaat die de eenheid heeft geaccepteerd en controleer (de geldigheid van) de inschrijfgegevens zoals de verhuurdersverklaring, inkomensgegevens en ID. Soms wordt ook een signaleringslijst geraadpleegd. Het gebruik van een dergelijke lijst is gebonden aan strikte (AVG) wet- en regelgeving.
Input/Output	Input: Positieve reactie kandidaat. Output: Gecontroleerde gegevens kandidaat voor definitieve toewijzing.
Informatieobjecten	▪ ID-controle ▪ Controle inkomensgegevens (mogelijk m.b.v. huurpaspoort, zie Registreren Woningzoekende A.1.2.) ▪ CIZ-indicatie ▪ Signaleringslijst ▪ Akkoord op Algemene Voorwaarden ▪ Akkoord op Privacyverklaring ▪ Verhuurdersverklaring/koopovereenkomst ▪ Historisch uittreksel woonverleden gemeente ▪ Urgentieverklaring ▪ Prognoses inkomen uit eigen bedrijf
Applicatieservice(s)	▪ Verwerking passendheid
Variant/Inspiratie	Varianten: ▪ Deze processtap uitvoeren alvorens een uitnodiging tot bezichtiging te versturen. Dat voorkomt teleurstelling bij de woningzoekende achteraf en bespaart doorlooptijd. ▪ Intakegesprek voeren met de kandidaat als onderdeel van deze processtap. Toetsen of iemand als persoon gaat passen in een complex bijvoorbeeld door te hospiteren.
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie zelf>

A.3.5. PROCESSTAP (VOORLOPIGE ACCEPTATIE)

Wat doe je	Wanneer een kandidaat (voorlopig) heeft geaccepteerd en door de (optionele) screening/intake is gekomen, wordt de toewijzingsbrief verstuurd met het InkomensRegistratieFormulier (IRF), concept huurcontract, huurvoorwaarden, brochure onderhoudsabonnement, etc. De toewijzing is pas definitief wanneer de gegadigde het huurcontract heeft ondertekend. Alle andere kandidaten ontvangen bericht dat zij niet voor de eenheid geselecteerd zijn.
Input/Output	Input: Geaccepteerde eenheid met eventueel gescreende kandidaat. Output: Voorlopig geaccepteerde kandidaat.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Voorlopig acceptatiebericht
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Notificering voorlopige acceptatie
Variant/Inspiratie	Persoonsgegevens kandidaat via koppeling van WRB-systeem naar systeem corporatie sturen.
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie zelf>

OVERZICHT KPI'S BIJ HET BEDRIJFSPROCES

Nr.	Naam KPI	Omschrijving	Proces	Resultaat/ proces
K.A.1.	% Advertentie tot verhuring	Efficiënt adverteren: Percentage advertenties dat leidt tot verhuring.	A.1	R
K.A.2.	% Weigeringen	Efficiënt adverteren: Percentage kandidaten dat de eenheid waarop gereageerd is, weigert.	A.1	R
K.A.3.	Doorlooptijd huuropzegging tot publicatie	Gemiddelde doorlooptijd van huuropzegging tot 1e publicatie in dagen.	A.1	P
K.A.4.	Verdeling woningen	Aantal gepubliceerde woningen met als dimensie de verdeelmethodiek.	A.1	P
K.A.5.	Gemiddelde doorlooptijd voorinspectie tot publicatie	De gemiddelde doorlooptijd tussen de voorinspectie en de publicatie van eenheden.	A.1	P
K.A.6.	Passende toewijzing Woningwet	Aantal toewijzingen van woningen met huur onder de aftoppingsgrens aan huishoudens met recht op huurtoeslag gecombineerd met het aantal toewijzingen aan huishoudens met een inkomen onder de toeslaggrens.	A.2	R
K.A.7.	Aantal verhuringen Staatsteunregeling	Staatssteunregeling 80%-10%-10%: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Minimaal 80% van de verhuringen van woningen t/m de liberaliseringsgrens is aan huishoudens met een inkomen kleiner of gelijk aan € X (prijspeil jaar). ▪ Maximaal 10% van de verhuringen van woningen t/m de liberaliseringsgrens is aan huishoudens met een inkomen tussen € X en € XX (prijspeil jaar). Maximaal 10% van de verhuringen van woningen t/m de liberaliseringsgrens is aan huishoudens met een inkomen boven € XX (prijspeil jaar), met voorrang voor urgente woningzoekenden.	A.2.	R
K.A.8.	Acceptatiegraad	Aantal aanbiedingen benodigd om te komen tot één accepterende kandidaat voor gepubliceerde eenheden.	A.3.	R

Nr.	Naam KPI	Omschrijving	Proces	Resultaat/ proces
K.A.9.	Doorlooptijd publicatie tot acceptatie	Gemiddelde doorlooptijd van publicatie tot acceptatie van de eenheid in dagen.	A.	P
K.A.10.	Doorlooptijd acceptatie tot tekenen	Gemiddelde doorlooptijd van acceptatie tot huurcontract getekend in dagen.	A.	P
K.A.11	% Leegstand verhuurproces sociale huur	Percentage sociale huurwoningen dat leegstaat doordat ze in het verhuurproces zitten.	A.	P
K.A.12.	% Leegstand verhuurproces vrije sector	Percentage vrije sector huurwoningen dat leegstaat doordat ze in het verhuurproces zitten.	A.	P

B. BEDRIJFSPROCES VERHUREN EENHEDEN

B.1. WERKPROCES VERHUREN EENHEID

Het werkproces Verhuren eenheden bestaat uit de processtappen die nodig zijn om voor een leeggekomen eenheid een nieuw verhuurcontract af te sluiten. Het selecteren van de kandidaat gebeurt in bedrijfsproces A. Werven en Selecteren. Daar worden de essentiële gegevens van de kandidaat verzameld en gecontroleerd om te kunnen voldoen aan de eisen voor passend toewijzen.

Wanneer een ingeschreven woningzoekende een woning geaccepteerd heeft, zal de inschrijving al dan niet automatisch aangepast moeten worden. Zie hiervoor ook de procesbeschrijving van Inschrijven woningzoekenden in het volgende hoofdstuk.

Input : Voorlopig geaccepteerde kandidaat

Output : Ondertekende en geëffectueerde huurovereenkomst

Verantwoordelijke bedrijfsfunctie: Contracteren

B.1.1. PROCESSTAP (VOORBEREIDEN VERHUURDOSSIER)

Wat doe je	Verzamel ter voorbereiding van de verhuring de benodigde gegevens in een dossier.
Input/Output	Input: Voorlopig geaccepteerde kandidaat. Output: Verhuurdossier.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ IRF-formulier▪ (Concept) huurovereenkomst▪ Toewijzingsbrief▪ EPA-label▪ Overeenkomst onroerende aangebrachte voorziening of begeleidingsovereenkomst▪ Overnameformulier▪ ID-controle▪ Privacyverklaring▪ Inkomensgegevens
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Verwerking verhuurdossier
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie zelf>

B.1.2. PROCESSTAP (AANMAKEN KLANT) OPTIONEEL

Wat doe je	Maak, indien er sprake is van een nieuwe klant, deze aan in het systeem om een contract aan te kunnen maken en betalingen te kunnen verwerken.
Input/Output	Input: Voorlopig geaccepteerde kandidaat. Output: Aangemaakte klant.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Natuurlijk persoon
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Verwerking klantgegevens
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie zelf>

B.1.3. PROCESSTAP (OPSTELLEN HUUROVEREENKOMST)

Wat doe je	Stel de af te sluiten huurovereenkomst voor de eenheid op voor de klant en maak de eerste verhuurnota op.
Input/Output	Input: Aangemaakte klant. Output: Aangemaakte huurovereenkomst.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Huurovereenkomst▪ Serviceovereenkomst
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Generatie overeenkomst
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie zelf>

B.1.4. PROCESSTAP (ONDERTEKENEN HUUROVEREENKOMST)

Wat doe je	Onderteken de huurovereenkomst inclusief bijlagen in de eenheid of op kantoor door de huurder en door een bevoegde medewerker van de corporatie.
Input/Output	Input: Voorlopig geaccepteerde kandidaat. Output: Ondertekende en geëffectueerde huurovereenkomst.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Huurovereenkomst▪ SEPA-machtiging▪ IRF-formulier
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Ondertekening overeenkomst
Variant/Inspiratie	Huurcontract digitaal ondertekenen middels een verhuurapp en/of digitale handtekening oplossing.
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie zelf>

B.2. WERKPROCES OPLEVEREN EENHEID

Het werkproces Opleveren eenheid bestaat uit de processtappen die nodig zijn om een eenheid waarvoor een nieuwe huurovereenkomst is ondertekend, op te leveren aan de huurder.

Input : Ondertekende en geëffectueerde huurovereenkomst

Output : Opgeleverde eenheid

Verantwoordelijke bedrijfsfunctie: Contracteren

B.2.1. PROCESSTAP (CONTROLLEREN ONTVANGST EERSTE HUURBETALING) OPTIONEEL

Wat doe je	Op de dag van de sleuteluitgifte dient de eerste huurbetaling te zijn ontvangen. Indien de eerste verhuurnota niet betaald is, dan wordt er betaald tijdens de sleuteloverdracht. Niet alle corporaties stellen een betaling vooraf verplicht, dit is een optionele stap.
Input/Output	Input: Ondertekende en geëffectueerde huurovereenkomst. Output: Betaling eerste verhuurnota.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Inkomende betaling▪ Eerste verhuurnota▪ Huurder▪ Debiteur
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Toetsing inkomende betaling
Variant/Inspiratie	Wanneer betaling vooraf wel verplicht is, is het een idee om het proces zo in te richten dat de ontvangst van de betaling automatisch de afspraakbevestiging voor de sleuteluitgifte is.
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie zelf>

B.2.2. PROCESSTAP (ONDERTEKENEN STAAT VAN AANVAARDING) OPTIONEEL

Wat doe je	De huurder ondertekent de bij de huurovereenkomst behorende documenten zoals de staat van aanvaarding (beschrijving van het gehuurde inclusief meterstanden en eventuele foto's). Archiveer de getekende stukken en stel een kopie beschikbaar aan de huurder. Het exacte moment waarop de staat van aanvaarding wordt getekend is variabel binnen het totale proces.
Input/Output	Input: Ondertekende en geëffectueerde huurovereenkomst. Output: Ondertekende staat van aanvaarding.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Staat van aanvaarding▪ Foto's▪ Plattegrond▪ EPA-label▪ Overgenomen ZAV's
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Ondertekening overeenkomst▪ Verwerking verhuurdossier
Variant/Inspiratie:	Variant: Sommige corporaties zijn afgestapt van het maken van foto's. Het extra werk blijkt niet op te wegen tegen het mogelijke gebruik bij problemen later. Inspiratie: Staat van aanvaarding digitaal ondertekenen middels een verhuurapp en/of digitale handtekening oplossing.
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie zelf>

B.2.3. PROCESSTAP (OVERHANDIGEN SLEUTELS)

Wat doe je	Overhandig na het tekenen van de huurovereenkomst en de betaling van de eerste verhuurnota, de nieuwe huurder de sleutels van de woning. Noteer hoeveel sleutels er zijn uitgegeven.
Input/Output	Input: Ondertekende en geëffectueerde huurovereenkomst. Output: Overhandigde sleutels.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Sleutels▪ Bewijs van levering sleutels
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Verwerking sleutels
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie zelf>

B.2.4. PROCESSTAP (NAZORG NIEUWE HUURDER)

Wat doe je	Lever nazorg aan de nieuwe huurder.
Input/Output	Input: Meting klantwaardering. Output: Geleverde nazorg.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Enquête▪ Enquêteresultaten▪ Login Mijn-omgeving
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Verwerking klantwaardering
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie zelf>

B.3. WERKPROCES VERANTWOORDEN VERHURING

Het werkproces Verantwoorden verhuring bestaat uit de processtappen die nodig zijn om een nieuwe huurovereenkomst en opgeleverde eenheid te registreren in het systeem, ten behoeve van overige processen zoals huurincasso, beheer en onderhoud, sturing en verantwoording.

Input : Ondertekende en geëffectueerde huurovereenkomst

Output : Verantwoorde verhuring

Verantwoordelijke bedrijfsfunctie: Contracteren

B.3.1. PROCESSTAP (AFHANDELEN VERHURING IN SYSTEEM)

Wat doe je	<p>Controleer na de sleuteluitreiking of alle getekende documenten correct zijn verwerkt in het systeem.</p> <p>Voeg de documenten die tijdens de sleuteluitreiking (digitaal) zijn ondertekend toe aan het verhuurdossier.</p> <p>Daarmee komt alle informatie in het dossier van de huurder te staan. Controleer of het juiste adres aan de nieuwe huurder is gekoppeld (doe dit zo nodig alsnog). De huurder wordt (automatisch) uitgeschreven als woningzoekende.</p>
Input/Output	<p>Input: Ondertekende en geëffectueerde huurovereenkomst.</p> <p>Output: Afgehandelde verhuring.</p>
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Verhuurdossier▪ Huurder▪ IRF-formulier▪ Eerste verhuurnota▪ Huurovereenkomst▪ Overeenkomst Warmtewet▪ Toewijzingsbrief▪ Brief huurdercode▪ Overeenkomst onroerende aangebrachte voorziening of begeleidingsovereenkomst▪ Overnameformulier▪ Privacyverklaring▪ Inkomende betaling▪ Eerste verhuurnota▪ Staat van aanvaarding▪ Foto's▪ Plattegrond▪ EPA-certificaat▪ Overgenomen ZAV's▪ Serviceovereenkomst▪ SEPA-machtiging▪ Bewijs van levering sleutels▪ Debiteur
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Verwerking verhuurdossier▪ Uitschrijving woningzoekende
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie zelf>

B.3.2. PROCESSTAP (BIJWERKEN HUURADMINISTRATIE)

Wat doe je	Formaliseer na het ondertekenen van het huurcontract en de betaling van de eerste verhuurnota, het contract. Hiermee worden de financiële verplichtingen in het systeem vastgelegd. Door het formaliseren van de huurovereenkomst, kan de huuradministratie worden bijgewerkt/gecontroleerd en kan maandelijks het juiste huurbedrag worden geïncasseerd.
Input/Output	Input: Ondertekende huurovereenkomst. Output: Bijgewerkte huuradministratie.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Huurovereenkomst▪ Serviceovereenkomst▪ SEPA-machtiging▪ Debiteur▪ Eerste verhuurnota
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Verwerking gegevens huuradministratie
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie zelf>

B.4. WERKPROCES AFHANDELEN HUUROPZEGGING

Het werkproces Afhandelen Huuropzegging bestaat uit de processtappen die nodig zijn om een ingekomen verzoek tot huuropzegging af te handelen.

Input : Verzoek beëindiging huurovereenkomst

Output : Verzoek beëindiging huurovereenkomst verwerkt

Verantwoordelijke bedrijfsfunctie: Contracteren

B.4.1. PROCESSTAP (VERWERKEN VERZOEK HUUROPZEGGING)

Wat doe je	Leg onder meer de volgende gegevens van de huuropzegging vast: <ul style="list-style-type: none">▪ De datum van de ontvangst van de huuropzegging.▪ De einddatum: de datum per wanneer de huur, het contract, is opgezegd.▪ De reden van vertrek.▪ Het nieuwe contactadres van de huurder.
Input/Output	Input: Verzoek beëindiging huurovereenkomst. Output: Verwerkte huuropzegging.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Huuropzegging▪ Huurder▪ Contactadres▪ Huurovereenkomst
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Verwerking huuropzegging
Variant/Inspiratie	De huuropzegging kan op verschillende (digitale) manieren binnenkomen. Deze processtap biedt veel mogelijkheden voor digitalisering. Zo kan een contractant bij sommige corporaties bij het digitaal opzeggen van de huurovereenkomst in de 'mijn' omgeving of digitale balie ook direct de voor- en eindinspectie inplannen. Een medewerker controleert deze gegevens en legt ze vervolgens vast. Het verwerken van de gegevens is dan niet meer dan het controleren ervan. Een mogelijkheid is om het systeem zo in te richten dat de verwerking van de huuropzegging automatisch werkt als trigger voor andere processen, zoals het plannen van inspecties.
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie zelf>

B.4.2. PROCESSTAP (BEVESTIGEN HUUROPZEGGING)

Wat doe je	Stuur de vertrekkende huurder een bevestiging van de huuropzegging. Neem contact op met de vertrekkende huurder om diens nieuwe adres te controleren en een einddatum af te spreken. Communiceer ook het vervolgtraject n.a.v. B.5.1., bijvoorbeeld voor: <ul style="list-style-type: none">▪ Voorinspectie▪ EPA-label inspectie▪ Verkoopproces▪ Planning mutatiwerkzaamheden▪ Asbestinventarisatie
Input/Output	Input: Verwerkte huuropzegging. Output: Bevestigde huuropzegging.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Bevestiging huuropzegging▪ Eenheid▪ Inspectieplanning▪ Vastgoedbestemming
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Verwerking huuropzegging
Variant/Inspiratie	Variant: Bij sommige corporaties wordt de huurder persoonlijk gecontacteerd om de vervolgstappen te bespreken. Dit kan dan een aparte stap 'contacteren huurder' zijn. Inspiratie: De bevestiging van een huuropzegging kan ook een trigger zijn voor het proces van asbestinventarisatie wanneer het een eenheid betreft voor een bepaald bouwjaar. (Meestal betekent dit: gebouwd voor 1993.)
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie zelf>

B.4.3. PROCESSTAP (ARCHIVEREN HUUROPZEGGING)

Wat doe je	Archiveer het huuropzeggingsbericht in het hiervoor bestemde systeem.
Input/Output	Input: Bevestigde huuropzegging. Output: Gearchiveerde huuropzegging.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Huuropzegging▪ Huurder
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Verwerking verhuurdossier
Variant/Inspiratie	Deze stap wordt veelal geautomatiseerd verwerkt.
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie zelf>

B.4.4. PROCESSTAP (INNEMEN SLEUTELS EN FORMALISEREN BEËINDIGD HUUROVEREENKOMST)

Wat doe je	De vertrekkende huurder levert de sleutels in, samen met de meterstanden en het overnameformulier (en indien van toepassing de getekende afstandsverklaring). Hiermee is de beëindiging van de huurovereenkomst geformaliseerd.
Input/Output	Input: Ondertekend Eindinspectierapport. Output: Ingenomen sleutels beëindigde huurovereenkomst.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Sleutelnummers▪ Overnameformulier▪ Meterstanden
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Verwerking sleutels
Variant/Inspiratie	Sleutels worden in sleutelkluis geplaatst.
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie zelf>

B.4.5. PROCESSTAP (IN GEBREKE STELLEN HUURDER) OPTIONEEL

Wat doe je	Indien de huurder zich niet aan de, in het eindinspectierapport vastgelegde, afspraken houdt: Stel een in gebreke stellingsbericht op en stuur dit naar de contractant. Indien de contractant niet binnen de gestelde termijn reageert, wordt het Incassoproces gestart.
Input/Output	Input: Eindinspectierapport. Output: In gebreke gestelde contractant.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Eindinspectierapport▪ In gebreke stelling
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Notificering ingebrekestelling
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie zelf>

B.4.6. PROCESSTAP (OPSTELLEN EINDAFREKENING)

Wat doe je	Maak de eindnota op basis van alle informatie over de huur(opzegging) en woninginspectie.
Input/Output	Input: Ondertekend eindinspectierapport, openstaand saldo huur en servicecomponenten, andere openstaande nota's en ZAV-afspraken. Output: Opgestelde eindnota.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Debiteur▪ Eindinspectierapport▪ Vordering▪ Eindafrekening
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Generatie eindafrekening
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie zelf>

B.4.7. PROCESSTAP (CONTROLLEREN EINDAFREKENING)

Wat doe je	Controleer opgemaakte eindnota.
Input/Output	Input: Opgestelde eindnota. Output: Gecontroleerde eindnota.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Eindafrekening
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Toetsing eindafrekening
Inspiratie	Controle hoeft niet achteraf plaats te vinden wanneer bij het opvoeren van kosten deze aan de voorkant al worden geaccordeerd door de budgethouder. De eindnota kan dan automatisch worden gegenereerd en verstuurd.
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie zelf>

B.4.8. PROCESSTAP (VERSTUREN EINDAFREKENING)

Wat doe je	Verstuur de goedgekeurde eindafrekening naar de huurder. De bedrijfsfunctie huurdebiteurenbeheer ontvangt een kopie om een factuur te kunnen opstellen indien de huurder moet betalen. De bedrijfsfunctie crediteurenbeheer ontvangt een kopie om een boeking te kunnen doen indien de huurder geld ontvangt.
Input/Output	Input: Goedgekeurde eindnota. Output: Verstuurde eindnota.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ (Digitale) eindafrekening▪ Debiteur
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Verwerking uitgaande factuur
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie zelf>

B.5. WERKPROCES COÖRDINEREN VERHUURKLAAR MAKEN EENHEID

Het werkproces Coördineren verhuurklaar maken eenheid bestaat uit de processtappen die nodig zijn om een leegkomende eenheid klaar te maken voor een nieuwe verhuring.

Input : Verwerkte huuropzegging

Output : Te matchen eenheid

Verantwoordelijke bedrijfsfunctie: Contracteren

B.5.1. PROCESSTAP (CONTROLLEREN BESTEMMING)

Wat doe je	Bepaal op basis van het huurbeleid en de vastgoedstrategie voor eenheid/complex, wat de vervolgstappen zijn. Dit kan zijn: <ul style="list-style-type: none">▪ Klaarmaken voor verhuur (in dit geval start dit proces Coördineren verhuurklaar maken eenheid).▪ Klaarmaken voor verkoop (ander werkproces).▪ Klaarmaken voor tijdelijke verhuur bij sloop of renovatie (ander werkproces).▪ Klaarmaken voor project (leegstand) (ander werkproces).▪ Asbestinventarisatie (ander werkproces).
Input/Output	Input: Huurbeleid/Vastgoedstrategie. Output: Bepaalde vervolgstappen.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Eenheid▪ Exploitatietabel▪ Complexbeheerplan
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Toetsing bestemming vastgoed
Variant/Inspiratie	Aan de hand van vastgoedbeleid automatisch de juiste vervolgstappen in werking zetten. Automatische controle inrichten of asbestinventarisatie voor deze eenheid nodig is.
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie zelf>

B.5.2. PROCESSTAP (VERSTREKKEN OPDRACHT TOT REGIE MUTATIEONDERHOUD)

Wat doe je	Verstrek opdracht tot het starten van het proces Regisseren mutatieonderhoud.
Input/Output	Input: Bepaalde vervolgstappen/input vanuit de woninginspectie. Output: Gestarte regie mutatieonderhoud.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Eenheid▪ Onderhoudsorder▪ Planning
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Verstrekking order mutatieonderhoud
Variant/Inspiratie	Automatiseren bij aanvraag opzegging.
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie zelf>

B.5.3. PROCESSTAP (ACCEPTEREN UITGEVOERD MUTATIEONDERHOUD)

Wat doe je	Accepteer het conform proces C.1. uitgevoerde mutatieonderhoud ten behoeve van de verhuur van de eenheid
Input/Output	Input: Opdracht tot regie mutatieonderhoud gereed. Output: Geaccepteerd uitgevoerd mutatieonderhoud.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Inspectierapport▪ Onderhoudsorder▪ Prestatieverklaring (door uitvoerende)
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Toetsing mutatieonderhoud
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie zelf>

B.5.4. PROCESSTAP (BEPALEN AANBIEDHUUR)

Wat doe je	Bepaal de aanbiedhuur waarvoor de eenheid aan nieuwe klanten wordt aangeboden. Dit wordt bepaald op basis van het huurbeleid en de vastgoedstrategie. Input uit de EPA- en woninginspectie kan hierop van invloed zijn, zoals aangepaste WWS-punten.
Input/Output	Input: Huurbeleid/Vastgoedstrategie/input vanuit de woninginspectie. Output: Concept aanbiedhuur.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Woningwaardering▪ Eenheid▪ Netto huur▪ Huurbeleid
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Bepaling aanbiedhuur
Variante/Inspiratie	Automatisch laten bepalen van de aanbiedhuur (inclusief eventuele aftoppingen) op basis van de WWS-punten en huurbeleid dat in systemen is vastgelegd. In dit geval wel controleren op afwijkingen.
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie zelf>

B.5.5. PROCESSTAP (GOEDKEUREN AANBIEDHUUR) OPTIONEEL

Wat doe je	De hiervoor bevoegde medewerker keurt de bepaalde aanbiedhuur definitief goed. (In sommige gevallen gebeurt de goedkeuring vooraf in de werkstroom, zodat het achteraf niet meer nodig is.
Input/Output	Input: Concept aanbiedhuur. Output: Vastgestelde aanbiedhuur.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Woningwaardering▪ Eenheid▪ Netto huur
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Verwerking aanbiedhuur
Variante/Inspiratie	Deze stap is optioneel, omdat veel corporaties dit aan de voorkant in het (ERP) systeem inrichten en goedkeuren. Achteraf goedkeuren is dan niet meer nodig. In verband met functiescheiding is het wel essentieel dat deze goedkeuring ergens is ingericht.
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie zelf>

B.5.6. PROCESSTAP (BEPALEN WEL/NIET PUBLICEREN)

Wat doe je	Bepaal of de eenheid gepubliceerd moet worden, aan de hand van vastgesteld beleid of het complexbeheerplan. Ga in dat geval naar werkproces A.1. Publiceren Eenheid. Als er sprake is van een directe matching of een ander matchingsproces, ga dan naar werkproces A.2. Bepalen kandidatenlijst.
Input/Output	Input: Vastgestelde aanbiedhuur. Output: Te matchen eenheid.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Eenheid▪ Complexbeheerplan
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Bepaling bestemming vastgoed
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie zelf>

B.5.7. PROCESSTAP (NEMEN VERHUURBEVORDERENDE MAATREGELEN) OPTIONEEL

Wat doe je	Indien er in bedrijfsproces A. Werven & selecteren geen kandidaten reageren of alle kandidaten weigeren, kan besloten worden om tot verhuurbevorderende maatregelen over te gaan. Hiervoor dient intern wel goedkeuring te worden gegeven.
Input/Output	Input: Weigering door veel kandidaten. Output: Geaccordeerde verhuurbevorderende maatregelen.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Eenheid ▪ Complexbeheerplan
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Toetsing bestemming vastgoed
Uitvoerende	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <in te vullen door corporatie zelf>

OVERZICHT KPI'S BIJ HET BEDRIJFSPROCES

Nr.	Naam KPI	Omschrijving	Proces	Resultaat/ proces
K.B.1.	% Toewijzingsmethode	Percentage van de voor verhuur beschikbare eenheden dat wordt toegewezen middels toewijzingsmethoden uit beleid.	B.1.	P
K.B.2.	Doorlooptijd verhuurproces	Aantal dagen dat de eenheid na huuropzegging opnieuw is verhuurd.	B.1.	R
K.B.3.	Vestigingsmutatiegraad	Het totaal aantal eenheden met een nieuwe huurovereenkomst plus het totaal aantal verkochte eenheden met terugkoopplicht in de meetperiode als percentage van het totaal aantal in exploitatie zijnde eenheden plus het totaal aantal met een terugkoopplicht verkochte eenheden aan het einde van de meetperiode.	B.1.	R
K.B.4.	Aantal nieuwe huurovereenkomsten in de meetperiode	Aantal huurovereenkomsten met een begindatum in de meetperiode.	B.1.	R
K.B.5.	Vertrekmutatiegraad	Het totaal aantal eenheden met een beëindigde huurovereenkomst plus het totaal aantal teruggekochte eenheden in de meetperiode als percentage van het totaal aantal in exploitatie zijnde eenheden plus het totaal aantal met een terugkoopplicht verkochte eenheden aan het begin van de meetperiode.	B.4.	R
K.B.6.	Aantal beëindigde huurovereenkomsten in de meetperiode	Aantal beëindigde huurovereenkomsten in de meetperiode.	B.4.	R
K.B.7.	Aantal opgezegde huurovereenkomsten in de meetperiode	Aantal huurovereenkomsten met een opzegdatum in de meetperiode.	B.4.	R
K.B.8.	Klanttevredenheid vertrekkende huurder	Beoordeling van de vertrekkende huurder van het proces verlaten woning.	B.4.	R
K.B.9.	Tijdigheid bevestiging opzeggen	Aantal werkdagen waarbinnen er contact is geïnitieerd met de vertrekkende huurder voor het bevestigen van de huuropzegging en eventuele te nemen vervolgstappen.	B.4.3.	P

Nr.	Naam KPI	Omschrijving	Proces	Resultaat/ proces
K.B.10.	Versturen eindafrekening	Aantal werkdagen waarbinnen de eindafrekening wordt verstuurd na einde huurcontract/inlevering sleutels.	B.4.6.	P
K.B.11.	% Aansluitend verhuurd	Percentage van de woningen die aansluitend op de technisch gereeddatum verhuurd worden.	B.5.3.	R
K.B.12.	% Verhuringen conform streefhuren	Percentage van alle verhuringen die conform streefhurenbeleid verhuurd worden. Afwijkingen zijn onderbouwd en geaccordeerd door geautoriseerde medewerker.	B.5.4.	R
K.B.13.	Bezettingsgraad huureenheden	Percentage van de tijd dat eenheden verhuurd zijn, gedurende de meetperiode.	B	R
K.B.14.	Afnamesnelheid leegstand	Gemiddeld aantal dagen leegstand van de eenheden met een nieuwe huur- of koopovereenkomst in de meetperiode.	B	R
K.B.15.	Huurdervingspercentage (gedekte) leegstand	Huurdervingspercentage (gedekte) leegstand	B	R
K.B.16.	Huurdervingsbedrag (gedekte) leegstand	Totale huurderving minus gedekte leegstand.	B	R

C. BEDRIJFSPROCES COÖRDINEREN MUTATIEONDERHOUD

C.1. WERKPROCES REGISSEREN MUTATIEONDERHOUD

Het werkproces Regisseren mutatieonderhoud bestaat uit de processtappen die nodig zijn om zorg te dragen voor een gestructureerde uitvoering van het mutatieonderhoud.

Mutatieonderhoud vindt plaats tussen het moment van huuropzegging (beschreven in proces B.4. Afhandelen huuropzegging) en het betrekken van een eenheid door een nieuwe huurder (beschreven in proces B.2. Opleveren eenheid). In dit proces is efficiëntie en kostenbeheersing essentieel. Het doel van mutatieonderhoud is om een leeggekomen eenheid (weer) in een dusdanige staat te brengen dat de eenheid weer goed verhuurbaar is.

Een belangrijk risico bij mutatie is mutatieleegstand. Verschillende processtappen in dit werkproces hebben dan ook tot doel om het mutatieproces zo snel en soepel mogelijk te laten verlopen. De kwaliteit en de kosten van het mutatieonderhoud zijn andere belangrijke aandachtspunten.

Per corporatie kan de focus verschillen; krijgt de huurder meer ruimte voor bijvoorbeeld overnames of beperken we die mogelijkheden ten faveure van de leegstandsperiode. Geven we de leverancier veel vrijheid om het onderhoudsproces zo kort mogelijk te houden, of houden we de touwtjes in handen om uit de pas lopende kosten te voorkomen of de (kwaliteit van) de uitgevoerde werken secuur te controleren? In de risicotabel noemen we enkele risico's ten aanzien van leegstand. De processtappen zelf zijn daarbij grotendeels al de beheersmaatregelen.

Input : Opdracht tot regie mutatieonderhoud

Output : Opdracht tot regie mutatieonderhoud gereed

Verantwoordelijke bedrijfsfunctie: Coördinatie mutatieonderhoud

C.1.1. PROCESSTAP (BEOORDELEN UIT TE VOEREN ACTIES)

Wat doe je	Analyseer gegevens en informatie om te bepalen: <ul style="list-style-type: none">▪ Of mutatieonderhoud nodig is?▪ Welke garanties er gelden? Bijvoorbeeld aankoopgaranties of garanties op eerder uitgevoerd werk.▪ Of er planmatig onderhoud is geweest of gepland dat invloed heeft op de keuze voor het mutatieonderhoud?▪ Of er openstaande onderhoudsverzoeken zijn en hoe deze te behandelen?▪ Welke eisen het kwaliteitsbeleid stelt?▪ Of er ZAV's bekend zijn?▪ Of asbestinventarisatie/-sanering nodig is?
Input/Output	Input: Opdracht tot regie mutatieonderhoud. Output: Bepaalde vervolgstappen.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Garanties▪ Bouwkundige elementen▪ Onderhoudshistorie▪ Onderhoudsplanung (MJOP)▪ ZAV▪ Kwaliteitsbeleid
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Toetsing beleid
Variant/Inspiratie	<p>Garanties zijn niet altijd inzichtelijk en dat kan in dit proces een knelpunt zijn. Het verdient aanbeveling om gegevens over garanties op te nemen in de cartotheek of een ander vastgoedinformatiesysteem en te koppelen aan de gegevens in de onderhoudsmodule. Het opnemen van garanties kan geautomatiseerd worden, bijvoorbeeld door het gebruik van Robotic Process Automation.</p> <p>Een andere variant is om op basis van woonhistorie of op basis van de voorinspectie te bepalen of de eenheid wel of niet aansluitend verhuurd kan worden/wordt.</p>
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie zelf>

C.1.2. PROCESSTAP (PLANNEN INSPECTIE(S))

Wat doe je	Plan intern de voor-, eind- en indien nodig tusseninspectie ter voorbereiding op de opdrachtverstrekking.
Input/Output	Input: Bepaalde vervolgstappen. Output: Geplande inspecties.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Planning inspecties▪ Relatie (onderhouds/inspectiebedrijf)
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Bepaling inspectie
Variante/Inspiratie	<p>Een belangrijk aspect in dit deel van het proces is het plannen van inspecties en van de uitvoering van mutatiwerkzaamheden. Meestal met als doel om de leegstandsperiode zo kort mogelijk te houden. Variatie zit in de volgorde van deze werkzaamheden en wie bij bepaalde stappen betrokken worden. We zien bij corporaties onder meer deze varianten:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ In plaats van twee inspecties één inspectie uitvoeren. Corporaties experimenteren vooral met de eindinspectie, bijvoorbeeld door deze helemaal te laten vervallen of te combineren met de sleuteluitgifte aan de nieuwe huurder. Ervaring leert dat het laten vervallen van de voorinspectie meestal niet leidt tot een betere uitvoering van dit proces.▪ De uitvoerende van het mutatieonderhoud zo vroeg mogelijk betrekken in het inspectieproces, bijvoorbeeld door iemand van de aannemer mee te nemen naar de voorinspectie. Zo houd je de lijnen kort, verbetert de kwaliteit van de inspectie, is de informatievoorziening optimaal en ontstaat er een scherpere planning. Dit maakt de doorlooptijd van het mutatieonderhoud veelal korter en de kwaliteit beter. <p>Zie ook bedrijfsproces E. Inspecteren vastgoed.</p>
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie zelf>

C.1.3. PROCESSTAP (VERSTREKKEN INSPECTIEOPDRACHT(EN))

Wat doe je	Verstrek opdracht voor het starten van de inspectie van de eenheid.
Input/Output	Input: Bepaalde vervolgstappen. Output: Verstrekte inspectieopdrachten.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Inspectieorder▪ Bouwkundige elementen
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Verstrekking order inspectie
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie zelf>

C.1.4. PROCESSTAP (OPSTELLEN OPDRACHT MUTATIEONDERHOUD) OPTIONEEL

Wat doe je	Verwerk alle uit te voeren mutatiewerkzaamheden in een opdracht. Op basis hiervan kan een offerte worden uitgevraagd of direct de opdracht worden verstrekt. Deze stap is optioneel en wordt niet uitgevoerd wanneer er al vaste afspraken zijn met de partners. Bv. Afkoop of vaste prijzen.
Input/Output	Input: Vastgestelde mutatiewerkzaamheden. Output: Opgestelde onderhoudsorder.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Prijzenboek▪ Onderhoudsorder▪ Mutatieonderhoudspakket (wanneer daarmee gewerkt wordt)▪ Kwaliteitsbeleid▪ Inspectierapport▪ Bouwkundige elementen▪ Garanties
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Verwerking onderhoudsorder
Variant/Inspiratie:	<p>Variatie:</p> <p>Variatie kan zitten in de wijze van uitvoering (eigen aannemerij of door externe aannemers) en de gemaakte afspraken met de aannemers, zoals rondom de wijze van afrekenen. Hierin zijn globaal drie varianten te onderscheiden:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Het afrekenen op basis van nacalculatie, oftewel een prijsopgaaf achteraf. De kosten die de uitvoerende partij maakt, worden doorbelast aan de corporatie. Vaak gaat hier een offertetraject aan vooraf.2. Het afrekenen op basis van eenheidsprijzen. Hier wordt gebruik gemaakt van kant en klare lijsten met codes of prijzenboeken en afgerekend op basis van eenheidsprijzen. In sommige gevallen stelt de uitvoerende partij vooraf een offerte op. In andere gevallen wordt o.b.v. eenheidsprijzen door de opdrachtgever opdracht verstrekt (zonder offerte).3. Afkoop. Het uitvoeren van mutatieonderhoud is voor een bepaalde periode (voor een groep) eenheden afgekocht. Voordelen van deze werkwijze: snellere doorlooptijd en minder administratieve handelingen. Een aandachtspunt bij deze wijze van samenwerken met een aannemer is het maken van goede afspraken en treffen van maatregelen over gegevensuitwisseling. <p>Welke variant je kiest, hangt af van het beleid van de organisatie. Zaken die kunnen meewegen in de keuze:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Procesefficiëntie met zo kort mogelijke leegstand.▪ Mogelijkheid tot uitwisseling van gegevens met de aannemer.▪ Kwaliteit van het opgeleverde werk en bereidheid tot controles achteraf.▪ Klanttevredenheid over het proces en over de opgeleverde eenheid. <p>Ook de KPI's en risico's hangen af van de variant waarmee binnen de organisatie gewerkt wordt.</p> <p>Inspiratie:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Richt je systeem zo in dat de digitale inspectietool automatisch een opdracht voor mutatieonderhoud kan genereren. Door de aannemer mee te nemen op een inspectie in de eenheid, kan in overleg bepaald worden wat er exact moet gebeuren. Dit kan winst in de doorlooptijd van het proces opleveren, doordat er namelijk meteen een opdracht verstrekt kan worden vanuit de inspectietool, eventueel gekoppeld aan bestaande eenheidsprijzen.▪ Directe koppeling met het systeem van de aannemer zodat inspectieopdrachten en offertes geautomatiseerd uitgewisseld worden. Hierdoor ontstaat de mogelijkheid dat aannemers de registratie op uitvoeringsregels direct in eigen systeem kunnen doen.▪ Wanneer er duidelijk vastgelegd is wat de basiskwaliteit moet zijn, kan er meer gericht een opdracht worden verstrekt.

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Door op basis van data meer voorspellend te worden, kan je uiteindelijk steeds soepeler het proces doorlopen. Met name op het gebied van de controle achteraf is nog veel tijd te winnen.
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie zelf>

C.1.5. PROCESSTAP (OPVRAGEN OFFERTE(S)) OPTIONEEL

Wat doe je	Vraag op basis van de conceptopdracht een offerte op voor de werkzaamheden bij één of meerdere aannemers. Deze stap is optioneel en wordt niet uitgevoerd wanneer er al vaste afspraken zijn met de partners zoals bij afkoop of vaste prijsafspraken.
Input/Output	Input: Opgestelde onderhoudsorder. Output: Verstuurde offerte aanvraag.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Concept onderhoudsorder ▪ Offerte aanvraag ▪ Relatie ▪ Planning onderhoudswerkzaamheden
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Notificering offerteuitvraag
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie zelf>

C.1.6. PROCESSTAP (BEOORDELEN ONTVANGEN OFFERTE(S)) OPTIONEEL

Wat doe je	<p>Beoordeel de ontvangen offertes en keur de calculatie goed. Laat indien akkoord het bedrag accorderen door de (conform procuratie) hiervoor gemachtigde medewerker. Deze stap is optioneel en wordt niet uitgevoerd wanneer er al vaste afspraken zijn met de partners zoals bij afkoop of vaste prijsafspraken.</p> <p>Keur, indien niet akkoord, de offerte af met reden van afkeur en vraag een aangepaste offerte of werkbbon op.</p>
Input/Output	Input: Offerte of concept werkbbon. Output: Goedgekeurde offerte of werkbbon.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Offerte ▪ Werkbon ▪ Concept onderhoudsorder ▪ Complex beheerplan (incl. onderhoudsbudget)
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Verwerking offerte ▪ Bepaling onderhoudsorder
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie zelf>

C.1.7. PROCESSTAP (VERSTREKKEN OPDRACHT UITVOEREN MUTATIEONDERHOUD)

Wat doe je	Verstrek/bevestig de opdracht op basis van de goedgekeurde offerte of werkbon. Wanneer er vaste prijsafspraken zijn met de partners hoeft de opdrachtverstrekking geen budget te bevatten. Het uitvoeren van de onderhoudsorder gebeurt conform proces D.1. Realiseren onderhoudsorder.
Input/Output	Input: Goedgekeurde offerte of werkbon. Output: Verstrekte opdracht.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Prijzenboek▪ Procuratie▪ Orderbevestiging▪ Onderhoudsorder▪ Offerte▪ Werkbon▪ Mutatieonderhoudspakket▪ Kwaliteitsbeleid▪ Planning onderhoudswerkzaamheden
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Notificering onderhoudsorder
Variant/Inspiratie:	<p>Door van tevoren de juiste procuratie toe te passen en in te regelen in het systeem, kan de opdracht automatisch via de juiste kanalen verstrekt worden en later na uitvoering afgehandeld worden.</p> <p>Te overwegen is om in sommige gevallen uitvoerende partijen al te laten starten voordat het administratieve proces voor het verstrekken van de opdracht is afgerond. Bijvoorbeeld voor standaard mutatiwerkzaamheden.</p> <p>Oprichtverstreking middels een automatische koppeling tussen de systemen van de aannemer en de woningcorporatie kan administratieve werkzaamheden in dit proces verkleinen. Een minder vergaand alternatief voor deze informatie-uitwisseling is een aannemersportaal.</p>
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie zelf>

C.1.8. PROCESSTAP (BEWAKEN UITVOERING MUTATIEONDERHOUD)

Wat doe je	Bewaak alle uit te voeren werkzaamheden indien dit door meerdere partijen uitgevoerd gaat worden, in afstemming met de uitvoerende partijen conform stap D.1.3.
Input/Output	Input: Opdrachtverstrekking. Output: Planning.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Onderhoudsorder▪ Onderhoudsplanung▪ Voortgangsrapportage▪ Relatie
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Verwerking planning▪ Monitoring voortgang
Variant/Inspiratie	Een scherpe planning en goed op elkaar afgestemde volgorde van uitvoering is een van de succesfactoren van dit proces. Als de corporatie werkt met vaste ketenpartners kunnen er vaste doorlooptijden bij de opdracht vastgesteld worden.
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie zelf>

C.1.9. PROCESSTAP (DOORGEVEN AANVULLENDE WERKZAAMHEDEN) OPTIONEEL

Wat doe je	Stel een aanvullende opdracht op wanneer er op basis van het eindinspectierapport extra werkzaamheden uitgevoerd moeten worden. Vraag, indien nodig, meerwerkprizen op. Een bevoegde medewerker keurt deze goed. Dit vormt input voor de uitvoering, processtap D.1.8.
Input/Output	Input: Inspectierapport. Output: Goedgekeurd meerwerk.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Procuratie ▪ Onderhoudsverzoek ▪ Onderhoudsorder ▪ Orderbevestiging
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Verwerking onderhoudsorder ▪ Bepaling procuratie
Variant/Inspiratie	<p>Wanneer je stuurt op zo kort mogelijke leegstand, kies dan voor een beleid dat ten goede komt aan het soepel lopen van het proces. Laat de uitvoerende partner de aanvullende werkzaamheden in het systeem zetten.</p> <p>Meerwerkopdrachten kunnen tot gevolg hebben dat de procuratie overschreden wordt. Dit is op te lossen door in te regelen in het systeem dat er automatisch een melding komt wanneer voor het meerwerk aanvullende goedkeuring noodzakelijk is.</p>
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie zelf>

C.1.10. PROCESSTAP (CONTROLLEREN WERKZAAMHEDEN) OPTIONEEL

Wat doe je	<p>Controleer (steekproefsgewijs), wanneer het mutatieonderhoud is uitgevoerd conform proces D.1., of de afgesproken prestaties geleverd zijn. Registreer verbeterpunten. Geef bij onvolkomenheden opdracht aan de uitvoerende dit te repareren.</p> <p>Doel is tweeledig: het correct opleveren van de werkzaamheden en een gecontracteerde aannemer beoordelen.</p>
Input/Output	Input: Uitgevoerde onderhoudsorder (proces D.1.). Output: Gecontroleerde werkzaamheden.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Onderhoudsorder ▪ Controle rapport ▪ Inspectierapport ▪ Prestatieverklaring (door uitvoerende)
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ordening onderhoudsorder ▪ Verwerking inspectierapport
Variant/Inspiratie	<p>Een variant is om de controle uit te voeren bij het oplevermoment (sleuteluitgifte) aan de nieuwe huurder. Het is dan nog mogelijk met de nieuwe huurder afspraken te maken over opleverpunten (welke en planning).</p> <p>Risico's bij het niet uitvoeren van een controle zijn onder andere:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Niet al het werk dat uitgevoerd had moeten worden, is uitgevoerd. ▪ Onjuiste facturatie is niet te controleren. ▪ Onvoldoende zicht op de prestatie van ketenpartners. ▪ De nieuwe huurder wordt geconfronteerd met gebreken. <p>Indien er gekozen is voor niet controleren of slechts ten dele controleren, kan de nieuwe huurder nog niet afgeronde werkzaamheden/niet opgeloste gebreken constateren. Voor het melden van dit soort zaken moet dan een proces worden ingericht.</p>
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie zelf>

OVERZICHT KPI'S BIJ HET BEDRIJFSPROCES

Nr.	Naam KPI	Omschrijving	Proces	Resultaat/ proces
K.C.1.	Samenwerking leverancier	Beoordeling van de samenwerking met leverancier op basis van vooraf samen vastgestelde subjectieve en objectieve criteria.	C.1.	R
K.C.2.	% Inplannen inspecties binnen termijn	Percentage van de inspecties dat binnen X dagen wordt ingepland na bevestiging huuropzegging.	C.1.2	R
K.C.3.	% first time right	Percentage is conform planning klaar zonder aanvullende (herstel)werkzaamheden.	C.1.9/ D.1.18	R
K.C.4.	Kwaliteit	Kwaliteit van het werk voldoet minimaal aan de opgestelde kwaliteitseisen en beleid zoals besproken en overeengekomen met de leveranciers.	C.1.10/ D.1.18	R
K.C.5.	Mutatieleegstand	Gemiddeld aantal dagen mutatieleegstand.	C.	R

D. BEDRIJFSPROCES UITVOEREN ONDERHOUDSORDER

D.1. WERKPROCES REALISEREN ONDERHOUDSORDER

Het werkproces Realiseren Onderhoudsorder bevat de stappen die gezet worden door de uitvoerende partij van het onderhoud. Dit kan een interne dienst en/of een externe aannemer zijn.

Een onderhoudsverzoek kan bestaan uit meerdere orders. Een order kan bestaan uit meerdere onderhoudstaken. Meestal wordt één order en daarmee alle onderliggende taken, uitgevoerd door één uitvoerende partij, op basis van het benodigde specialisme.

Dit proces volgt op proces C. Coördineren mutatieonderhoud.

Input : Opdracht onderhoudsorder

Output : Opdracht onderhoudsorder uitgevoerd

Verantwoordelijke bedrijfsfunctie: Realisatie onderhoudsorder

D.1.1. PROCESSTAP (UITSPLITSEN ONDERHOUDSTAKEN) OPTIONEEL

Wat doe je	Een onderhoudsorder kan bestaan uit meerdere onderhoudstaken. In deze stap worden alle bij de order behorende taken uitgesplitst.
Input/Output	Input: Opdracht onderhoudsorder. Output: Uitgesplitste onderhoudstaken.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Onderhoudsorder▪ Onderhoudstaak
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Splitsing onderhoudsordertaken
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

D.1.2. PROCESSTAP (CONTROLLEREN VOORRAAD C.Q. BESTELLEN MATERIAAL) OPTIONEEL

Wat doe je	Controleer de voorraad van het materiaal dat nodig is voor het uitvoeren van de onderhoudsorder. Bestel wat niet op voorraad is. Dit kan gaan om materiaal in het eigen magazijn, de busvoorraad of om specialistisch materiaal dat niet standaard op voorraad is. (Het op peil houden van de bus- of magazijnvoorraad is een separaat proces dat hier niet is uitgewerkt.)
Input/Output	Input: Opdracht onderhoudsorder. Output: Besteld materiaal.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Voorraad (materiaal beschikbaar)▪ Onderhoudsorder (materiaalbehoefte)▪ Materiaalorder (materiaal aanvulling)
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Planning ordermaterialen▪ Bestelling materialen
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

D.1.3. PROCESSTAP (INTERN INPLANNEN TAKEN) OPTIONEEL

Wat doe je	Intern worden, indien nodig, de uitgesplitste taken in de juiste volgorde en bij de juiste specialisten ingepland, indien nodig rekening houdend met de levertijden van bestelde materialen. Hierbij kan het nodig zijn om af te stemmen met de huurder.
Input/Output	Input: Uitgesplitste onderhoudstaken. Output: Ingeplande onderhoudstaken.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Onderhoudsorder▪ Onderhoudstaak▪ Afspraak
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Planning onderhoudstaken
Variant/Inspiratie	Een scherpe planning en goed op elkaar afgestemde volgorde van uitvoering is een van de succesfactoren van dit proces. Indien deze planning uitloopt kan dit gevolgen hebben voor andere werkzaamheden en voor de oplevering van de eenheid aan de nieuwe huurder.
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

D.1.4. PROCESSTAP (ONTVANGEN MATERIALEN) OPTIONEEL

Wat doe je	Ontvang het door de leverancier geleverde materiaal.
Input/Output	Input: Besteld materiaal. Output: Ontvangen materiaal.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Materiaalorder▪ Materiaal ontvangst▪ Leveringsbevestiging▪ Voorraad
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Verwerking materiaalontvangsten
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

D.1.5. PROCESSTAP (REALISEREN TAKEN)

Wat doe je	Voer de onderhoudstaken uit.
Input/Output	Input: Ingeplande onderhoudstaak. Output: Uitgevoerde onderhoudstaak.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Onderhoudsorder▪ Onderhoudstaak▪ Status
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Verwerking status onderhoudstaken en orders
Variant/Inspiratie	Meestal wordt er bij het plannen gebruik gemaakt van bloktijden. Het is een service naar de bewoner om vooraf te melden hoe laat deze de monteur kan verwachten. Dat kan bijvoorbeeld door track & trace functionaliteit in een huurdersportaal in te richten, of door een bericht te versturen wanneer de monteur onderweg is.
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

D.1.6. PROCESSTAP (REGISTREREN BESTEDINGEN)

Wat doe je	Registreer de gedane bestedingen (uren, kosten, reiskosten), zodat deze kunnen worden doorbelast.
Input/Output	Input: Uitgevoerde onderhoudstaak. Output: Geregistreerde bestedingen.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Onderhoudsorder▪ Onderhoudstaak▪ Onderhoudsbesteding
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Verwerking materiaal- en urenverbruik
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

D.1.7. PROCESSTAP (BEWAKEN UITVOERING ONDERHOUDSORDER)

Wat doe je	Bewaak centraal dat alle taken behorende bij de onderhoudsorder conform opdracht en tijdig worden uitgevoerd.
Input/Output	Input: Onderhoudsorder. Output: Bewaakte uitvoering.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Onderhoudsorder ▪ Onderhoudstaak ▪ Afspraak ▪ Onderhoudsplanning
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Monitoring onderhoudsplanning ▪ Planning onderhoudstaken
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

D.1.8. PROCESSTAP (BEOORDELEN, VASTSTELLEN EN AFSTEMMEN MEERWERK/VERVOLGTAKEN)

Wat doe je	Beoordeel en stel vast, indien er meerwerk nodig is, of vervolgtaken dienen plaats te vinden en stem dit af met de opdrachtgever.
Input/Output	Input: Uitgevoerde onderhoudstaak. Output: Beoordeeld meerwerk.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Onderhoudsorder ▪ Onderhoudstaak (meerwerk) ▪ Orderbevestiging (meerwerk)
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Toetsing meerwerk ▪ Notificering meerwerk
Variant/Inspiratie	Indien een medewerker ter plaatse meerwerk vaststelt, kan dit direct via bijvoorbeeld een app aangemaakt worden.
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

D.1.9. PROCESSTAP (TECHNISCH GEREEDMELDEN ONDERHOUDSORDER)

Wat doe je	<p>Wanneer alle onderhoudstaken conform opdracht zijn afgerond, worden deze aan de opdrachtgever technisch gereed gemeld. Vul na het afronden van de werkzaamheden de (bus)voorraad weer aan. (Het op peil houden van de magazijn- en busvoorraad is een separaat proces dat hier niet is uitgewerkt.)</p> <p>Opvolgend op het gereed melden van het onderhoudsverzoek wordt vaak een klanttevredenheidsenquête gedaan. Dit conform het generieke proces in het laatste hoofdstuk. Ook heeft een bewoner altijd de mogelijkheid tot het indienen van een klacht, die wordt afgehandeld via het generieke proces Klachtenafhandeling (in dit processenboek niet uitgewerkt).</p>
Input/Output	Input: Gerealiseerde onderhoudsorder. Output: Technisch gereed gemelde onderhoudsorder.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Onderhoudsorder ▪ Onderhoudstaak ▪ Materialorder ▪ Voorraad ▪ Status
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Verwerking status onderhoudstaken en orders ▪ Bestelling materialen
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

OVERZICHT KPI'S BIJ HET BEDRIJFSPROCES

Nr.	Naam KPI	Omschrijving	Proces	Resultaat/ proces
K.D.1.	Totale mutatiekosten	Totale mutatiekosten per eenheid per mutatie.	D.1	R
K.D.2.	Gemiddelde mutatiekosten per eenheid.	Gemiddelde mutatiekosten per eenheid per mutatie.	D.1	R
K.D.3.	Gemiddelde mutatiekosten per complex	Gemiddeld mutatiekosten per mutatie, uitgerekend over alle eenheden in het complex.	D.1.	R
K.D.4.	Realiseren onderhoudsorder	Percentage van gerealiseerde onderhoudsorders binnen X dagen na eindinspectie.	D.1.	P

E. BEDRIJFSPROCES INSPECTEREN VASTGOED

E.1. WERKPROCES UITVOEREN VOORINSPECTIE

Het werkproces Uitvoeren voorinspectie bestaat uit het opnemen van de eenheid en de daarbij benodigde voorbereiding. De voorinspectie vindt plaats na het ontvangen van de huuropzegging en vóór het innemen van de sleutels, zoals beschreven in proces B.4. Afhandelen huuropzegging. Allereerst wordt de voorinspectie voorbereid door middel van de stappen E.1.1. t/m E.1.3. Hoe meer er hierin geautomatiseerd is, des te korter is deze voorbereiding. Om er extra zeker van te zijn dat de vertrekkende huurder de eenheid conform de afspraken achterlaat, kan een tusseninspectie gepland worden. (E.1.14.)

Het doel van deze inspecties is drieledig:

1. Het stapsgewijs en volledig opnemen van de eenheid.
2. In overleg met de huurder afstemmen wie welke werkzaamheden uitvoert om de eenheid technisch in orde en verhuurbaar te maken.
3. Het goed afronden van de klantrelatie: het is een contactmoment met de klant waarbij afscheid wordt genomen.

Ieder doel vraagt om specifieke expertise. Zo kan een opzichter de technische staat het beste beoordelen, terwijl een verhuurmakelaar beter kan beoordelen wat de verhuurbaarheid is en de relationele zaken met de huurder afhandelen. Bij woningcorporaties zien we veel verschillende variaties in de inrichting van dit proces, met name wie de stappen uitvoert.

Elke vorm van inrichting heeft beperkingen. Als de verhuurmakelaar de voorinspectie uitvoert, kunnen technische zaken over het hoofd gezien worden. Wanneer een ketenpartner de voorinspectie uitvoert, kan deze wellicht te weinig betekenen in de klantrelatie.

De keuze hangt af van de strategie van de corporatie: wil je de nadruk leggen op een zo compleet mogelijk technisch beeld of wil je focussen op de relatie?

Inspiratie

Tijdens de inspecties wordt gekeken naar de basiskwaliteit van de eenheid. De losse vastgoedkenmerken geven hierover niet altijd voldoende informatie. Wellicht is het mogelijk om een eenheid een totaalcijfer te geven. Uitdaging is daarbij nog wel welke methodiek daarvoor te gebruiken en de vraag hoe je dat dan vastlegt.

NB. Het bijwerken van de vastgoedregistratie naar aanleiding van alle tijdens de inspectie geconstateerde wijzigingen, vindt plaats in het generieke werkproces Registreren Vastgoed (zie het laatste hoofdstuk van het processenboek).

Input : Geplande voorinspectie

Output : Geplande voorinspectie uitgevoerd

Verantwoordelijke bedrijfsfunctie: Inspecteren vastgoed

E.1.1. PROCESSTAP (AANMAKEN EN CONTROLEREN INSPECTIEDOSSIER)

Wat doe je	Verzamel de gewenste informatie uit het archief/systeem, conform format inspectiedossier, en verwerk dit in het inspectiedossier. Alle mogelijk beschikbare data worden verzameld en gebundeld. Doel is om een zo compleet mogelijk dossier te hebben bij aanvang, zodat direct inzichtelijk is welke informatie nog mist en bij de inspectie opgehaald moet worden. Hierbij komt ook het uitvoeren van de controles van de beschikbare data. Is alles up to date, volledig en juist?
Input/Output	Input: Ontvangen opdracht voorinspectie. Output: Aangemaakt inspectiedossier.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Oud formulier overname▪ Overzicht woningwaardering▪ EPA-label▪ Woningplattegrond▪ Bestaande foto's▪ ZAV-documenten▪ Beschrijving gehuurde vorige mutatie▪ WMO-aanpassingen indien aanwezig▪ Controle Landelijke Asbest Volg Systeem (woninginspectierapport)▪ Advertentietekst▪ Overige gewenste informatie conform format inspectiedossier
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Generatie inspectiedossier
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

E.1.2. PROCESSTAP (CONTROLEREN ACTUEEL EPA-LABEL)

Wat doe je	Controleer of een EPA-label aanwezig is. Controleer hierbij ook van wanneer het label aangemaakt is en of er een vernieuwing nodig is. Indien het label niet voldoet, start de procedure om een nieuw label aan te vragen.
Input/Output	Input: Huidig EPA-label. Output: Actueel EPA-label.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ EPA-label▪ Onderhoudsplanung
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Toetsing EPA-label▪ Bestelling EPA-label
Variant/Inspiratie	Inspiratie: <ul style="list-style-type: none">▪ Controleren of er groot onderhoud of renovatie heeft plaatsgevonden dan wel gaat plaatsvinden, wat invloed kan hebben op informatie over en opstarten van het proces voor EPA-labels Varianten: Er zijn corporaties die deze check al doen bij het verwerken van de huuropzegging. Belangrijk is dat de stap gedaan wordt en input levert voor een aantal processen, te weten: <ul style="list-style-type: none">▪ Voorbereiding op de inspectie: wat moet er geïnspecteerd worden.▪ Starten werkproces Actualiseren EPA-label (optioneel, proces is hier niet uitgewerkt).
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

E.1.3. PROCESSTAP (BEOORDELEN ASBESTRISICO) OPTIONEEL

Wat doe je	Controleer wat het risico is dat de eenheid asbest bevat.
Input/Output	Input: Vastgoedgegevens. Output: wel of niet starten proces Asbestrisico-inventarisatie.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Registratie LAVS
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Toetsing asbestsituatie▪ Verstrekking order inventarisatie asbestrisico
Variant/Inspiratie	Inspiratie: <ul style="list-style-type: none">▪ Sommige corporaties melden woningen die gebouwd zijn voor een bepaald jaartal standaard aan voor een asbestinventarisatie.▪ Controleren of er groot onderhoud of renovatie heeft plaatsgevonden dan wel gaat plaatsvinden wat invloed kan hebben op informatie over en opstarten van het proces voor asbest. Varianten: Er zijn corporaties die deze check al doen bij het verwerken van de huuropzegging. Belangrijk is dat de stap gedaan wordt en input levert voor een aantal processen, te weten: <ul style="list-style-type: none">▪ Voorbereiding op de inspectie: wat moet er geïnspecteerd worden.▪ Starten werkproces Asbestonderzoek en -sanering (optioneel).
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

E.1.4. PROCESSTAP (CONTROLLEREN ZAV/WMO AANPASSINGEN) OPTIONEEL

Wat doe je	Controleer of er ZAV's of WMO-aanpassingen zijn, wat de status daarvan is en bepaal wat er mee moet gebeuren. Mogelijkheid is om het ter overname aan te bieden in stap E.1.5.
Input/Output	Input: geplande voorinspectie. Output: Woningopnamedossier.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ ZAV▪ WMO
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Toetsing vastgoedkenmerken▪ Generatie opnamedossier
Variant/Inspiratie voor gehele inspectieproces	Inspiratie: Gebruik visualisaties in je communicatie: sommige huurders hebben een taalachterstand en het is belangrijk dat zij goed begrijpen wat zij moeten doen en wat er gaat gebeuren. Visualisaties kunnen een aanvulling zijn op de brief met uitleg. Voorbeelden van visualisaties: filmpjes en plaatjes met duidelijke uitleg over wederzijdse verwachtingen van vertrekkende huurders en corporatie bij een voor- en eindinspectie. Voorbeelden zijn te vinden op de websites van Woonbron (https://www.woonbron.nl/huur-opzeggen) en Alwel (https://www.alwel.nl/opzeggen-huurcontract).
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

E.1.5. PROCESSTAP (BESPREKEN OVERNAMES AAN DE HAND VAN OVERNAME BELEID)

Wat doe je	<p>Heb een duidelijk overnamebeleid, bespreek dit met de huurder en handel hier naar. Er zijn doorgaans drie varianten:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Eenheid altijd in originele staat: Hierbij is er een eenduidige lijn waarbij het voor iedereen duidelijk is wat de verwachtingen zijn. Dit vergt minimale inmenging en de kwaliteitsborging is helder en efficiënt.2. Situatieafhankelijk: in overleg met de oude en nieuwe huurder kijken of er overnames kunnen plaatsvinden. Voordelen: stijging klanttevredenheid bij zowel vertrekkende als nieuwe huurder, voorkomt verspilling van goederen. Risico: achteraf moeten alsnog zaken verwijderd worden.3. Automatische overname bij bepaalde onderdelen: Dit is een tussenweg. Overname is mogelijk bij moeilijk te verwijderen onderdelen. Een vloer is bijvoorbeeld wel over te nemen, gordijnen niet. <p>Overname beleid is vaak afhankelijk van andere beleidskeuzes. Wordt er ingezet op maximale klanttevredenheid of op een maximaal efficiënt proces met minimale leegstand? De ervaringen met overnames zijn erg wisselend en kennen, ondanks een strakke organisatie, toch de nodige knelpunten.</p>
Input/Output	Input: Verzoek tot overname door nieuwe huurder of corporatie. Output: Geregistreerde overnames.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Overnames
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Verwerking overnames
Variant/Inspiratie	<p>Varianten: Door al zo vroeg mogelijk in het proces een aannemer mee te nemen kan er direct inzichtelijk gemaakt worden welke renovaties noodzakelijk zijn, hoeveel werk hierin zit en hoelang dat gaat duren. Door deze informatie van tevoren te hebben, is de doorlooptijd beter te plannen en kunnen de renovaties ook sneller beginnen.</p> <p>Verder vinden sommige corporaties het verstandig om de voorinspectie zo uitgebreid mogelijk te doen; dit voorkomt verassing later in het proces.</p> <p>Inspiratie: Er zijn inspectieapps op de markt waarmee de tijdens inspectie verzamelde gegevens direct in het juiste dossier terecht komt. Bijvoorbeeld door een automatische koppeling met het generieke werkproces Registreren vastgoedkenmerken. Dit bespaart tijd, is minder foutgevoelig en gebruikersvriendelijk. Tijdens de Coronatijd zijn er zelfs appversies gemaakt waarbij de vertrekkende huurder zelf de punten afwerkt (door inzet van o.a. Augmented Reality functies).</p>
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

E.1.6. PROCESSTAP (CONTROLLEREN WONINGWAARDERING)

Wat doe je	Controleer de WWS-elementen door de woning te inspecteren op onderdelen die van invloed zijn op de woningwaardering punten zoals: vloeroppervlaktes, aantal slaapkamers, energetische maatregelen, keukenuitrusting etc.
Input/Output	Input: Staat van de eenheid. Output: Gecontroleerde WWS-elementen.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Woningwaardering▪ Plattegrond▪ Inspectierapport (of woningwaarderingsrapport)
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Verwerking WWS-mutaties
Variant/Inspiratie	Variant: Tijdens Corona worden voorinspecties door sommige corporaties tijdelijk digitaal gedaan waarbij lang niet alles zichtbaar is. Pas nadat de sleutels ingeleverd zijn kan er een fysieke inspectie plaatsvinden wat een negatief effect op de doorlooptijd heeft.
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

E.1.7. PROCESSTAP (CONTROLLEREN CARTOTHEEKGEGEVENS)

Wat doe je	Controleer de cartotheekgegevens zoals installatiegegevens en datering van bijvoorbeeld badkamer, keuken en toilet. Controleer daarnaast of er ZAV's of geriefsverbeteringen zoals schuttingen zijn achtergebleven bij de vorige verhuring.
Input/Output	Input: Staat van de eenheid. Output: Gecontroleerde cartotheekgegevens.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Functionele en technische voorzieningen
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Verwerking inspectiebevindingen
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

E.1.8. PROCESSTAP (CONTROLLEREN PLATTEGRONDEN)

Wat doe je	Kijk de plattegronden na en geef aan wat de veranderingen zijn.
Input/Output	Input: Oude plattegrond en staat van de eenheid. Output: Aangepaste plattegrond.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Plattegronden (eenheid) ▪ BIM-model
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Verwerking aanpassingen plattegrond
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

E.1.9. PROCESSTAP (CONTROLLEREN EPA LABEL) OPTIONEEL

Wat doe je	Controleer of de voor het EPA-label gebruikte uitgangspunten correct zijn. In wezen is dit dus een controle van de gegevens die zijn vastgelegd in het systeem, wellicht zijn de gegevens verouderd of zijn er wijzigingen in de eenheid die van invloed zijn op het EPA-label die nog niet in het systeem waren opgenomen.
Input/Output	Input: Oude EPA-gegevens. Output: Gecontroleerde EPA-gegevens.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none"> ▪ EPA-label
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Verwerking EPA-controleresultaat
Variant/Inspiratie	<p>Een mogelijke variant is om de EPA-adviseur periodiek een check laten doen of heropname nodig is.</p> <p>Het verschilt tussen corporaties of ze zelf mensen in dienst hebben die EPA-labels kunnen aanvragen of dat het extern is uitbesteed.</p> <p>Wanneer je de EPA-adviseur meeneemt tijdens de voorinspectie, kan dit het proces voor het actualiseren van het EPA-label versnellen en daarmee de leegstandsduur verkorten.</p>
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

E.1.10. PROCESSTAP (UITVOEREN ASBEST(RISICO)INVENTARISATIE) OPTIONEEL

Wat doe je	Tijdens de voorbereiding is al gecontroleerd of er een nieuwe asbestinventarisatie nodig is volgens de richtlijnen. Uitvoering is optioneel indien uit de voorbereiding blijkt dat dit niet nodig is. Voer een asbestinventarisatie uit conform richtlijnen of plan deze in.
Input/Output	Input: Aanwijzingen aanwezigheid asbest. Output: Uitgevoerde asbestinventarisatie of verstrekte opdracht tot asbestinventarisatie.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Asbestinventarisatierapport ▪ Registratie LAVS
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Verwerking asbestinventarisatie ▪ Verstrekking order asbestinventarisatie
Variant/Inspiratie	<p>Varianten:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Asbestinventarisatie automatisch combineren met grote werkzaamheden in eenheden gebouwd voor een vastgesteld jaartal (in veel gevallen 1993). ▪ Soms is het nodig om een (intern/extern) asbestexpert in te schakelen met specifieke expertise om asbestverwerking te herkennen (in bijvoorbeeld vloerbedekking of stucwerk). ▪ Inventarisatie uitvoeren tijdens een extra tussentijdse inspectie wanneer er een vermoeden is van asbest is.
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

E.1.11. PROCESSTAP (MAKEN FOTO'S) OPTIONEEL

Wat doe je	<p>Maak foto's in de woning. Let op: voor het publiceren van foto's in de eenheid is vastgelegde toestemming van de huurder nodig.</p> <p>Deze foto's hebben een bredere toepassing dan alleen de inspectie:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Advertentiedoeleinden. ▪ Informatie voor de nieuwe huurder. ▪ Gebruik door de aannemer. ▪ Vastlegging van de 'huidige' staat, met name gebruikt voor het aansprakelijk kunnen stellen van huurders voor schade nadat zij weer vertrekken uit de eenheid.
Input/Output	Input: Staat van de eenheid. Output: Foto's van de binnen- en buitenkant van de eenheid.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Foto's
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Verwerking opnamefoto's
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

E.1.12. PROCESSTAP (BEOORDELEN ONDERHOUDSGBREKEN EN KWALITEIT BOUWDELEN)

Wat doe je	Beoordeel aan de hand van het Handboek Basiskwaliteit, met daarin duidelijke omschrijvingen en foto's van alle minimale eisen en categorische kenmerken, welke gebreken er aanwezig zijn in de woning. Neem hierbij ook de kwaliteit van de bouwdelen mee. Kijk niet alleen naar de te renoveren onderdelen, maar naar de hele staat van de eenheid, zodat hier o.a. in de huurprijsbepaling rekening mee gehouden kan worden.
Input/Output	Input: Staat van de eenheid. Output: Vastgelegde onderhoudsgebreken.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Basiskwaliteit ▪ Onderhoudsgebreken en maatregelen
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Verwerking inspectiebevindingen
Variant/Inspiratie	Inspiratie: In sommige inspectieapps kan het bouwdeelkwaliteitsbeleid worden ingericht, zodat dit tijdens de inspecties meteen beschikbaar is.
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

E.1.13. PROCESSTAP (CONTROLEREN CONTACTGEGEVENS)

Wat doe je	Controleer of alle contactgegevens van de huurder nog kloppen en werk deze indien nodig bij. Met name e-mailadres en nieuwe woonadres. In geval van overlijden of bewindvoering, de contactgegevens van de vertegenwoordigende persoon (klant) opnemen.
Input/Output	Input: Huidige persoonsgegevens vertrekkende huurder. Output: bijgewerkte gegevens vertrekkende huurder.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none"> ▪ NAW-gegevens nieuw woonadres ▪ E-mailadres ▪ NAW-gegevens vertegenwoordiger
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Verwerking contactinformatie
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

E.1.14. PROCESSTAP (BEOORDELEN NOODZAAK TUSSENINSPECTIE)

Wat doe je	Beoordeel of een tusseninspectie nodig is en plan deze in. Ook is het mogelijk dat de bewoner een tusseninspectie aanvraagt.
Input/Output	Input: Staat van de eenheid. Output: Vaststelling benodigde tusseninspectie.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Inspectieafpraak
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Planning inspectie
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

E.1.15. PROCESSTAP (INVENTARISEREN EN REGISTREREN OPENSTAANDE PUNTEN VOOR HUURDER)

Wat doe je	Inventariseer welke punten de vertrekkende huurder moet oplossen en leg deze punten vast (bijvoorbeeld het dichten van gaatjes in de muren). Bespreek met de huurder welke werkzaamheden deze zelf moeten uitvoeren en welke werkzaamheden de verhuurder uitvoert. De huurder kan verzoeken om werkzaamheden namens huurder uit te laten voeren door verhuurder. Geef dan een prijsindicatie en zet duidelijk zwart op wit wie verantwoordelijk is voor wat. Geef hierin ook duidelijke deadlines en omschrijf de consequenties voor alle partijen wanneer hier niet aan voldaan wordt. De openstaande kosten van de huurder worden meegenomen in de eindafrekening.
Input/Output	Input: Geïntariseerde openstaande punten. Output: Geïntariseerde openstaande punten en afspraken.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Concept inspectierapport met voorbeeldbevindingen ▪ Informatiefilmpje
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Verwerking inspectiebevindingen
Variatie/Inspiratie	Inspiratie: De vraag is wat de beste manier is om duidelijk te maken wat er van de huurder verwacht wordt. Wellicht wil je zo specifiek mogelijk zijn over wat de huurder moet aanpassen in de eenheid. Risico is dat de huurder exact dat doet en ook niet meer, en dat je zaken over het hoofd hebt gezien. Een andere invalshoek is om zo generiek mogelijk te zijn. 'De eenheid dient schoon, heel en veilig te worden opgeleverd.' De ervaring leert dat huurders in dit geval meer oppakken, omdat ze bang zijn dat er anders alsnog een rekening komt. Ook communicatie is hierbij essentieel. Een filmpje kan verhelderend werken.
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

E.1.16. PROCESSTAP (VASTLEGGEN EN ONDERTEKENEN GEMAAKTE AFSPRAKEN)

Wat doe je	Leg alle met huurder gemaakte afspraken vast en laat dit (digitaal) ondertekenen door huurder en medewerker van de corporatie. Let op: indien er meerdere huurders zijn en er is geen sprake van gehuwden/geregistreerd partnerschap, zijn 2 handtekeningen wenselijk maar niet verplicht.
Input/Output	Input: Geïnterpreteerde openstaande punten en Gemaakte afspraken tussen huurder en verhuurder. Output: Ondertekend inspectierapport document.
Informatieobjecten	▪ (Ondertekend) Inspectierapport
Applicatieservice(s)	▪ Ondertekening inspectierapport ▪ Verzending inspectierapport
Variant/Inspiratie	Inspiratie: Als er gebruik gemaakt wordt van een digitaal middel, zoals een app, kan er automatisch een inspectierapport worden gegenereerd dat direct (digitaal) verstuurd kan worden naar de vertrekkende huurder.
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

E.2. WERKPROCES UITVOEREN EINDINSPECTIE

Het werkproces Uitvoeren eindinspectie bestaat uit de processtappen die nodig zijn om te bepalen of de vertrekkende huurder de eenheid volgens gemaakte afspraken heeft achtergelaten en welke onderhoudswerkzaamheden de verhuurder moet (laten) uitvoeren. De eindinspectie vindt plaats na het ontvangen van de huuropzegging en vóór het innemen van de sleutels en levert input voor het opstellen van de eindafrekening. Deze stappen zijn te vinden in het proces B.4. Afhandelen huuropzegging.

Input : Ontvangen opdracht eindinspectie

Output : Eindinspectierapport, al dan niet met akkoord huurder

Verantwoordelijke bedrijfsfunctie: Inspecteren vastgoed

Algemene inspiratie

Het is mogelijk de eindinspectie optioneel te maken. In sommige gevallen blijkt uit de voorinspectie dat de eenheid in dusdanig goede staat verkeert, dat de huurder de sleutel mag inleveren zonder eindinspectie. Dit bespaart veel tijd en geld. Hiervoor is het wel extra belangrijk om duidelijke kwaliteitsrichtlijnen op te stellen en controle hierop uit te voeren om niet achteraf voor verassingen te komen staan.

Een andere mogelijkheid is het uitvoeren van de eindinspectie bij de sleuteloeverdracht aan de volgende huurder. Eventuele opleverpunten worden dan in overleg met de nieuwe huurder afgehandeld. Nadeel hiervan is dat de kosten voor de corporatie zijn en niet (makkelijk) verhaald kunnen worden op de vertrekkende huurder.

E.2.1. PROCESSTAP (VOORBEREIDEN) OPTIONEEL

Wat doe je	Bekijk het voorinspectierapport.
Input/Output	Input: Ontvangen opdracht eindinspectie en Output van voorinspectie. Output: Voorbereide eindinspectie.
Informatieobjecten	▪ Voorinspectie rapport
Applicatieservice(s)	▪ Toetsing inspectierapport
Variant/Inspiratie	Indien er gebruik wordt gemaakt van een app kan er direct een dossier worden opgevraagd met informatie over de voorinspectie en gemaakte afspraken. Dit maakt de voorbereiding volledig geautomatiseerd. Indien er geen voorinspectie heeft plaatsgevonden, dienen de bij proces E.1. beschreven voorbereidende werkzaamheden uitgevoerd te worden bij de voorbereiding van de eindinspectie.
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

E.2.2. PROCESSTAP (NALOPEN BEVINDINGEN VOORINSPECTIE)

Wat doe je	Stel vast en leg vast of geconstateerde gebreken zijn verholpen conform afspraak of dat er nog iets open staat en beoordeel hoe hierop te handelen.
Input/Output	Input: Ontvangen opdracht eindinspectie. Output: Aangemaakt inspectiedossier.
Informatieobjecten	▪ Concept eindinspectierapport
Applicatieservice(s)	▪ Verwerking inspectiebevindingen
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

E.2.3. PROCESSTAP (REGISTREREN BEVINDINGEN EINDINSPECTIE)

Wat doe je	Stel vast en leg vast of er nieuwe bevindingen zijn ontstaan sinds de voorinspectie en wie deze gaat oppakken. Er kan ook sprake zijn van nieuwe bevindingen die pas zichtbaar worden nu de eenheid leeg is. Wanneer er grote verschillen zijn tussen bevindingen van de voor- en eindinspectie, is het risico groot dat de doorlooptijd van de mutatie langer wordt. Een lastig punt in dit proces is de vraag of schade bij voorinspectie niet is opgemerkt of dat deze daadwerkelijk nieuw is. Bepaal wie er verantwoordelijk is en voor wie de kosten zijn.
Input/Output	Input: Ontvangen opdracht eindinspectie. Output: Bijgewerkt eindinspectierapport.
Informatieobjecten	▪ Concept eindinspectierapport
Applicatieservice(s)	▪ Verwerking eindinspectie
Variant/Inspiratie	Om discussie te voorkomen, kan je in het inspectierapport opnemen dat ook 'verborgen gebreken' opgelost dienen te zijn bij de eindopname en dat dit anders alsnog op kosten huurder wordt uitgevoerd. Je kan de huurder na de eindinspectie ook nog de tijd geven dit alsnog op te lossen.
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

E.2.4. PROCESSTAP (OPNEMEN METERSTANDEN)

Wat doe je	Neem meterstanden op en leg deze vast. Deze momentopname van de meterstanden wordt gebruikt voor de berekening van de te verrekenen servicekosten.
Input/Output	Input: Ontvangen opdracht eindinspectie. Output: Bijgewerkt eindinspectierapport met meterstanden.
Informatieobjecten	▪ Meterstanden ▪ Concept eindinspectierapport
Applicatieservice(s)	▪ Verwerking eindinspectie
Variant/Inspiratie	Zowel door de huurder als tijdens de eindinspectie deze laten opnemen om fouten te voorkomen.
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

E.2.5. PROCESSTAP (OPSTELLEN EINDINSPECTIERAPPORT)

Wat doe je	<p>Stel op basis van de eindinspectie het concept inspectierapport op. Hierin staan alle relevante gegevens voor de vertrekkende huurder en de corporatie. Het betreft gegevens over onder meer de Woningwaardering, EPA-label, ZAV's en geriefsverbeteringen. Daarnaast bevat het een overzicht van de openstaande onderhoudsgebreken, de herstelkosten en wie hiervoor verantwoordelijk is.</p> <p>Er zijn vaak twee versies van dit rapport omdat niet alles voor de huurder relevant is. Na opstellen van het rapport wordt dit met de huurder gedeeld en besproken. Indien nodig wordt het rapport nog aangepast.</p>
Input/Output	Input: Afgeronde eindinspectie. Output: Bijgewerkt eindinspectierapport.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ WWS-elementen▪ Cartotheekgegevens▪ Plattegronden▪ EPA-label genoteerde uitgangspunten▪ ZAV's en geriefsverbeteringen▪ Asbestinventarisatie (indien uit voorbereiding noodzakelijk gebleken)▪ Actuele foto's en/of video▪ Inventariseren onderhoudsgebreken en kostenplaatje▪ Openstaande gebreken en wie hier verantwoordelijk voor is▪ Meterstanden▪ Concept eindinspectierapport voor de vertrekkende huurder.▪ Concept eindinspectierapport voor de verhuurder.
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Verwerking eindinspectie
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

E.2.6. PROCESSTAP (ONDERTEKENEN INSPECTIERAPPORT DOOR CONTRACTANT)

Wat doe je	<p>De contractant ondertekent het inspectierapport. Ook hierbij geldt dat wanneer er meerdere huurders zijn, die geen geregistreerd partnerschap of huwelijk hebben, er twee handtekeningen gewenst zijn.</p> <p>Na verwerking ontvangt de vertrekkende huurder een mail of brief met daarin de bevindingen uit het eindinspectierapport en de kosten die hij moet betalen. Indien de huurder het inspectierapport niet ondertekent, start het proces in gebreke stellen van de huurder, stap B.4.5.</p>
Input/Output	Input: Definitief inspectierapport. Output: Ondertekend inspectierapport.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ (Ondertekend) Inspectierapport
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Ondertekening en verzending inspectierapport
Variant/Inspiratie	Inspiratie: Indien er gebruik gemaakt wordt van een digitaal middel, zoals een app, kan er automatisch een inspectierapport worden gegenereerd dat direct (digitaal) verstuurd kan worden naar de vertrekkende huurder.
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

E.2.7. PROCESSTAP (ONDERTEKENEN INSPECTIERAPPORT DOOR CORPORATIE)

Wat doe je	De corporatie ondertekent altijd het eindinspectierapport.
Input/Output	Input: Definitief inspectierapport. Output: Ondertekend inspectierapport.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Eindinspectierapport
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Ondertekening en verzending inspectierapport
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

OVERZICHT KPI'S BIJ HET BEDRIJFSPROCES

Nr.	Naam KPI	Omschrijving	Proces	Resultaat/ proces
K.E.1.	Doorlooptijd proces voorinspectie	De gemiddelde doorlooptijd tussen huuropzegging en voorinspectie uitvoeren.	E.1.	P
K.E.2.	% Uitvoeren voorinspectie binnen termijn	Percentage uitgevoerde voorinspecties binnen X dagen na de huuropzegging.	E.1.	P
K.E.3.	Aantal mutaties zonder voorinspectie	Het aantal mutaties waarbij er geen voorinspectie is uitgevoerd.	E.1.	R

OVERZICHT KPI'S BIJ DE PROCESKETEN VERHUURMUTATIE

Nr.	Naam KPI	Omschrijving	Proces	Resultaat/ proces
K.PK.1.	Budget	De som van de bestede mutatiekosten (over een periode) ten opzichte van het beschikbare mutatiebudget in diezelfde periode.	Procesketen	R
K.PK.2.	Automatiseringsgraad	Mogelijk als inspiratie in het kader van datakwaliteit/digitalisering: Automatiseringsgraad van het woninginspectieproces (%). Daarbij kan het bijvoorbeeld gaan over: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Klaarzetten inspectiedossier. ▪ Doorzetten bevindingen naar werkvoorbereider/aannemer. ▪ Rapport naar huurder. ▪ Bijwerken cartotheek. Etc.	Procesketen	P

RISICO'S BIJ DE PROCESKETEN VERHUURMUTATIE

Nr.	Risico	Omschrijving	Beheersmaatregelen	Proces
1.	Woonfraude	Woonfraude kan veroorzaakt worden wanneer een eenheid wordt verhuurd aan een huurder die niet voldoet aan de criteria.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Actief monitoren van percentage NOGO wegens gegevens/documenten niet in orde en naar bevinden handelen. ▪ Inzet huurderspaspoort. ▪ Gegevens digitaal aanleveren geeft controlemogelijkheden op volledigheid. 	A.
2.	Overschrijding van de norm voor passend toewijzen	Er wordt toegewezen buiten het toegestane normenkader, waardoor aanzienlijke compliance risico's gelopen worden.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Periodiek controleren op passend toewijzen. 	A, B

Nr.	Risico	Omschrijving	Beheersmaatregelen	Proces
3.	Onjuiste of onvolledige doorbelasting van kosten aan vertrekkende huurder	Kosten worden niet of niet volledig doorbelast aan de vertrekkende huurder. Mutatiekosten voor rekening huurder worden vaak aangegeven met een vast bedrag, en dit verschilt in sommige gevallen met de werkelijke kosten. Wanneer de kosten hoger zijn dan komen deze voor rekening van de corporatie. Wanneer deze kosten lager zijn, betaalt de huurder in principe te veel, wat ook een juridisch risico met zich mee kan brengen.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Richtlijnen formuleren, wanneer wel en niet doorbelasten en tegen welke bedragen. ▪ Lijncontrole inrichten. ▪ Bijhouden middels rapportages, evalueren en bijsturen wanneer dit vaak voorkomt. 	B.
4.	Huurovereenkomst komt niet rechtsgeldig tot stand	Een niet rechtsgeldige huurovereenkomst kan het gevolg zijn van het niet op orde hebben van datakwaliteit, menselijke fouten of wanneer niet de juiste gemachtigden het contract ondertekenen.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Datakwaliteitscontroles inbouwen. Ondertekening standaardiseren en digitaliseren. ▪ 4-ogen principe bij het opstellen van huurcontract. ▪ Steekproefsgewijze controle van huurcontracten. ▪ Huurderspaspoort inzetten. Vastleggen welke gegevens nodig zijn. ▪ Volledigheid van gegevens afdwingen door automatiseren van het proces. 	B.1.
5.	Onjuiste of onvolledige prolongatie van huren	Een huurovereenkomst wordt niet of niet juist meegenomen bij prolongatie.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ De verhuring/ sleuteluitreiking wordt zoveel mogelijk nog dezelfde dag geformaliseerd in het systeem. ▪ Interne controle op volledigheid prolongatie vs. bezitsadministratie. 	B.3.
6.	Onjuiste huurprijs	Er is een onjuiste huurprijs vastgesteld ten gevolge van onjuiste huurpunten (WWS-puntenwaardering).	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elke maand wordt de volledigheid van opbrengsten vastgesteld a.d.h.v. controle op huurstandenregister. ▪ Onverklaarbare afwijkingen worden direct uitgezocht. 	B.5.4

Nr.	Risico	Omschrijving	Beheersmaatregelen	Proces
			<ul style="list-style-type: none"> 4-ogen principe toepassen. Data-analyse op WWS-punten. 	
7.	Niet geautoriseerde leegstand	Omklappen van het leegstandslabel (technische leegstand - verhuurleegstand) gebeurt niet waardoor een eenheid niet zichtbaar wordt in het aanbodproces en onnodig lang leegstaat.	<ul style="list-style-type: none"> Controlerapport inrichten. Data-analyses. 	C
8.	Vertraging	Vertraging in mutatieonderhoud kan ontstaan door het niet tijdig herkennen of bespreken van meerwerk of wanneer de huurder afgesproken herstelpunten niet of niet correct heeft uitgevoerd. Vertraging kan (langere) mutatieleegstand opleveren.	<ul style="list-style-type: none"> Zorgen voor voldoende c.q. de juiste expertise bij de voorinspectie of tussentijdse controle van de uitvoering. Tijdens de voorinspectie aanbieden om werkzaamheden tegen een laag tarief te doen voor de huurder. Heldere afspraken maken en verwachtingen communiceren. 	C, D
9.	Te hoge kosten/urenbesteding voor verrichte prestatie bij mutatieonderhoud	Mogelijke oorzaken van te hoge kosten: Start werkzaamheden zonder dat formele opdracht aan aannemer verstrekt is. Aannemer brengt onjuiste bedragen in rekening. Er is ten onrechte meerwerk vastgesteld.	<ul style="list-style-type: none"> Accorderen factuur door inhoudelijk betrokkene. Bespreken in periodieke evaluatiegesprekken met partners. Book & Match (boven een bepaald bedrag). (Steekproefsgewijze) prestatiecontrole op facturen/uren. Opdrachten alleen via systeem kunnen geven en daar de juiste controles inrichten. Facturen zonder ordernummer niet betalen. 	C, D
10.	Veiligheidsproblematiek	Veiligheidsproblematiek kan ontstaan wanneer huurders, medewerkers of externen niet de juiste richtlijnen voor het verwijderen van asbest volgen.	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform verplichte werkwijze asbestinventarisatie. Informeren huurders over risico's bij eenheden van vóór een bepaald bouwjaar. 	D, E

Generieke processen

Voor de procesketen Leveren servicecomponenten zijn tevens de volgende generieke werkprocessen van toepassing:

- I.1. Actualiseren vastgoedkenmerken
- II.1. Opstellen en verzenden factuur
- III.1. Verwerken factuur

Deze generieke processen zijn terug te vinden in het laatste hoofdstuk van dit processenboek.

4 INSCHRIJVEN WONINGZOEKENDEN

vereniging van
woningcorporaties



4 INSCHRIJVEN WONINGZOEKENDEN

DOEL PROCES INSCHRIJVEN WONINGZOEKENDEN

Doelstelling

Registreren van alle relevante gegevens van woningzoekenden om voor passende woonruimte in aanmerking te kunnen komen.

Uitgangspunten voor dit proces

Dit proces vindt vaak plaats bij een centrale of regionale organisatie voor woonruimtebemiddeling. Een corporatie kan dit proces ook zelf uitvoeren. Het proces is zo beschreven, dat het niet uitmaakt wie het uitvoert: Alle niet-optionele stappen moeten worden uitgevoerd. Bij het vertalen van dit referentieproces naar een 'organisatie-eigen proces' moet per stap goed bekeken worden of deze door de corporatie of door de woonruimtebemiddelingsinstantie uitgevoerd wordt. Over het algemeen wordt dit proces volledig digitaal afgehandeld. De klant levert de eigen gegevens online aan en deze komen automatisch in het woonruimteverdeelsysteem terecht.

De regelgeving rondom inschrijving voor woningzoekenden is niet overal hetzelfde. Bij sommige corporaties/woonruimtebemiddelingsinstanties moeten woningzoekenden hun inschrijving jaarlijks vernieuwen en al dan niet jaarlijks inschrijfgeld betalen.

A. BEDRIJFSPROCES INSCHRIJVEN WONINGZOEKENDEN

A.1. WERKPROCES REGISTREREN WONINGZOEKENDE

Het werkproces Inschrijven woningzoekenden bestaat uit processtappen die nodig zijn om een woningzoekende te registreren voor een woning. Het proces kan (deels) ook toegepast worden voor overige eenheden, bijvoorbeeld garages.

Input : Verzoek tot inschrijving

Output : Verzoek tot inschrijving verwerkt

Verantwoordelijke bedrijfsfunctie: Woonruimtebemiddeling (WRB) Coördinator

A.1.1. PROCESSTAP (REGISTREREN INSCHRIJVINGSGEGEVENS)

Wat doe je	Registreer NAW-gegevens, geboortedatum, de huishoudsamenstelling en het akkoord op de Algemene Voorwaarden en de Privacyverklaring. Zonder akkoord op deze voorwaarden kan er geen inschrijving plaatsvinden.
Input/Output	Input: Verzoek tot inschrijving en (optioneel) verzoek tot betaling inschrijfgeld indien dat wordt gehanteerd. Output: <ul style="list-style-type: none">▪ Verwerkte inschrijvingsgegevens▪ (Optioneel) betaling inschrijfgeld▪ Rapport ter controle van correctheid ID.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Woningzoekende▪ Inschrijving▪ Medewoningzoekende
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Verwerking inschrijving
Variant/Inspiratie	<p>Wanneer deze processtap niet geautomatiseerd is, moet een medewerker de aangeleverde gegevens handmatig verwerken in het woonruimteverdeelsysteem. Controleer, indien dit nog niet eerder gebeurd is, het identiteitsbewijs op echtheid om fraude te voorkomen.</p> <p>Bij het opvragen van inkomensgegevens speelt deze afweging een rol:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Vanuit het doel van dataminimalisatie in de AVG is het wenselijk de inkomensgegevens zo laat mogelijk op te vragen.▪ Vanuit het interne proces is het wenselijk de inkomensgegevens zo vroeg mogelijk op te vragen, zodat je op basis van zoveel mogelijk informatie kunt toewijzen. Dit bevordert een soepele en snelle doorloop van het proces. <p>Een tussenoplossing kan zijn om de klant te vragen het inkomen aan te geven, maar dit pas later in het proces te laten bewijzen met de bijbehorende privacygevoelige documenten.</p>
Uitvoerende	Woningzoekende

A.1.2. PROCESSTAP (VERWERKEN AANGELEVERDE DOCUMENTEN) OPTIONEEL

Wat doe je	Upload de documenten die optioneel worden gevraagd. Na het uploaden worden deze automatisch verwerkt in het systeem en eventueel gearchiveerd. Let bij de inrichting van het woonruimteverdeelsysteem op dat er geen zaken als BSN-nummers en medische gegevens vast worden gelegd in het systeem.
Input/Output	Input: Documenten die zijn gelieerd aan de woningzoekende. Output: Verwerkte documenten.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Woningzoekende▪ Inkomen▪ WMO/Zorg indicatie▪ Verhuurdersverklaring/koopovereenkomst▪ Historisch uittreksel woonverleden gemeente▪ Urgentieverklaring
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Verwerking documenten
Variant/Inspiratie	<p>Procesvariant: Documenten zoals inkomensverklaringen worden op verschillende momenten opgevraagd bij de woningzoekende. Soms wordt dit al bij de inschrijving verplicht gesteld. In andere gevallen moeten deze verklaringen zijn geüpload voordat iemand actief op een eenheid kan reageren en soms volstaat de aanlevering op het moment van de woningtoewijzing.</p> <p>Wanneer deze processtap niet geautomatiseerd is, moet een medewerker de aangeleverde documenten handmatig verwerken in het woonruimteverdeelsysteem.</p> <p>Inspiratie: Verschillende aanbieders van woningzoekendenportalen ontwikkelen een zogenaamd 'Huurpaspoort' met gevalideerde (inkomens)gegevens die worden opgehaald bij sites van de overheid. Woningzoekende hoeven dan niet zelf inkomensgegevens bij de overheid op te vragen en aan te leveren. En het inkomen kan geautomatiseerd worden gecontroleerd op passendheid.</p>
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

A.1.3. PROCESSTAP (VERWERKEN WOONWENSEN) OPTIONEEL

Wat doe je	Vul indien gewenst woonwensen in het zoekprofiel in. Soms is dat een verplicht onderdeel van de inschrijving om deze af te kunnen ronden. Woningzoekenden kunnen dit zoekprofiel op een later moment aanpassen.
Input/Output	Input: verzoek tot kenbaar maken woonwensen woningzoekende. Output: Verwerkte woonwensen van de woningzoekende.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Woningzoekende▪ Inschrijving▪ Woonwensen
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Verwerking inschrijving
Variant/Inspiratie	Inspiratie: Op basis van het ingevulde zoekprofiel worden geautomatiseerd tipberichten verstuurd naar de woningzoekende met woningaanbod dat valt binnen de opgegeven woonwensen (Hoofdstuk Verhuurmutatie, processtap A.2.1.).
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

A.1.4. PROCESSTAP (BETALEN INSCHRIJFGELDEN) OPTIONEEL

Wat doe je	Betaal het verschuldigde inschrijfgeld via de aangeboden betaalmethode. Het systeem zal de betaling controleren. Wanneer een betaling van inschrijfgelden verplicht is gesteld, zal het geautomatiseerde proces niet verder gaan voordat de betalingsstap succesvol is afgerond.
Input/Output	Input: Verzoek tot betaling inschrijfgeld aan woningzoekende. Output: Gecontroleerde betaling.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Factuur▪ Betaling▪ Woningzoekende▪ Inschrijving
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Verwerking inkomende betaling
Variant/Inspiratie	Inspiratie: De ontvangen inschrijfgelden zijn een trigger voor het automatisch bevestigen van de inschrijving.
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

A.1.5. PROCESSTAP (BEVESTIGEN INSCHRIJVING)

Wat doe je	Bevestigen van succesvolle inschrijving.
Input/Output	Input: Ontvangen inschrijvingsgegevens en (optioneel) de betaling van inschrijfgeld. Output: Bevestigde inschrijving.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Inschrijving▪ Woningzoekende▪ Medewoningzoekende
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Notificering inschrijving
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

A.2. WERKPROCES ACTUALISEREN INSCHRIJFGEGEVENS

Het werkproces Actualiseren inschrijfgegevens bestaat uit processtappen die kunnen worden doorlopen wanneer de omstandigheden van de geregistreerde woningzoekende gewijzigd zijn, zoals inkomen of huishoudenssamenstelling.

Wanneer een ingeschreven woningzoekende een woning geaccepteerd heeft, moet de inschrijving al dan niet automatisch aangepast worden. Corporaties maken hierbij verschillende keuzes: Opnieuw starten van de inschrijfduur; Naar nul zetten van de inschrijfpunten; Of geheel beëindigen van de inschrijving. Ook kan het gaan om een verzoek van de ingeschrevene tot uitschrijving.

Input : Gewijzigde omstandigheden woningzoekende

Output : Gewijzigde omstandigheden woningzoekende verwerkt

Verantwoordelijke bedrijfsfunctie: WRB-coördinator

A.2.1. PROCESSTAP (VERWERKEN WIJZIGINGEN)

Wat doe je	De woningzoekende voert de gewenste wijziging in, waarna deze automatisch wordt doorgevoerd in het woonruimteverdeelsysteem. Dit kunnen zowel gegevens als documenten zijn.
Input/Output	Input: Gewijzigde omstandigheden. Output: Verwerkte wijziging.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Inschrijving▪ Woningzoekende
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Verwerking inschrijving
Variant/Inspiratie	Om fraude te voorkomen kan het nuttig zijn het proces zo in te richten dat de corporatie of de woonruimtebemiddelingsinstantie de door de klant aangegeven gegevens verifieert. Wanneer het proces niet geautomatiseerd is, moet een medewerker de door de woningzoekende aangeleverde wijziging handmatig in het systeem invoeren.
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

A.2.2. PROCESSTAP (BEVESTIGEN WIJZIGINGEN)

Wat doe je	Bevestig de doorgevoerde wijziging(en) aan de geregistreerde.
Input/Output	Input: Verwerkte wijziging. Output: Geactualiseerde inschrijfgegevens of Uitschrijving
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Inschrijving▪ Woningzoekende
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Notificering inschrijving
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

A.2.3. PROCESSTAP (UITSCHRIJVEN WONINGZOEKENDE) OPTIONEEL

Wat doe je	Schrijf de woningzoekende uit (handmatig of geautomatiseerd) wanneer de omstandigheden dusdanig wijzigen dat een klant niet langer ingeschreven wil, kan of mag staan. Bijvoorbeeld na een woningtoewijzing.
Input/Output	Input: Gewijzigde omstandigheden woningzoekende. Output: Uitschrijving.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Inschrijving (einddatum/status)▪ Woningzoekende
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Verwerking inschrijving
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

A.3. WERKPROCES VERLENGEN INSCHRIJVING WONINGZOEKENDE

Wanneer een inschrijfperiode is verlopen, kan de ingeschrevene verzoeken de inschrijfperiode te verlengen. Start het verlengingsproces niet of niet op tijd, dan leidt dit automatisch tot het verlopen van de inschrijving. Indien het verlengingsproces niet leidt tot een verlenging, bijvoorbeeld door het niet betalen van verlengingsgelden, dan kan dat ook leiden tot het verlopen van de inschrijving.

Input : Verlopen inschrijftermijn

Output : Verlopen inschrijftermijn verwerkt

Verantwoordelijke bedrijfsfunctie: WRB-coördinator

A.3.1. PROCESSTAP (INVOEREN VERLENGING INSCHRIJVING)

Wat doe je	Geef in het systeem de verlenging in.
Input/Output	Input: Bevestiging verlenging inschrijving. Output: Verwerkte gegevens verlenging.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Contactmoment▪ Woningzoekende▪ Inschrijving
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Verwerking inschrijving
Variant/Inspiratie	Informeert de klant over de verlopen inschrijving en over de te nemen acties om de inschrijving te verlengen.
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

A.3.2. PROCESSTAP (BETALEN VERLENGINGSGELDEN) OPTIONEEL

Wat doe je	Betaal het verschuldigde verlengingsgeld via de aangeboden betaalmethode. Het systeem zal de betaling controleren. Wanneer een betaling van verlengingsgelden verplicht is gesteld, zal het geautomatiseerde proces niet verder gaan voordat de betalingsstap succesvol is afgerond.
Input/Output	Input: Verzoek tot betalen verlengingsgelden, Betaling. Output: Gecontroleerde betaling.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Inschrijving▪ Factuur▪ Betaling
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Verwerking inkomende betaling
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

OVERZICHT KPI'S BIJ HET BEDRIJFSPROCES

Nr.	Naam KPI	Omschrijving	Proces	Resultaat/ proces
K.A.1.	Compleetheid zoekprofiel en woonwensen	Percentage van het zoekprofiel en/of van de woonwensen van (actief) woningzoekenden dat minimaal gevuld is.	A.1.1.	R
K.A.2.	Klanttevredenheid inschrijvingsproces	Gemiddelde beoordeling van de klant over het inschrijvingsproces.	A.1.1.	R
K.A.3.	Aantal woningzoekenden	Het totaal aantal ingeschreven woningzoekenden aan het eind van de meetperiode.	A.1	R
K.A.4.	Aantal nieuwe ingeschrevenen	Het aantal nieuwe inschrijvingen in de meetperiode.	A.1.	R
K.A.5.	Aantal uitgeschrevenen	Het aantal woningzoekenden dat zich heeft uitgeschreven in de meetperiode.	A.1.	R
K.A.6.	% inschrijvingskanaal	Percentage van de inschrijvingen dat binnenkomt, uitgesplitst naar de aangeboden kanalen.	A.1	R
K.A.7.	% actief woningzoekenden	Percentage van ingeschrevenen die per meetperiode een x aantal maal op een eenheid reageren.	A.1.	R
K.A.8.	Aantal wijzigingen	Het aantal wijzigingen dat door ingeschrevenen is ingevoerd per type wijziging.	A.2.	P

RISICO'S BIJ HET BEDRIJFSPROCES INSCHRIJVEN WONINGZOEKENDE

Nr.	Risiko	Omschrijving	Beheersmaatregelen	Proces
1.	Niet naleven van de AVG	Gegevens niet tijdig verwijderd conform AVG-richtlijnen (data-minimalisatie), er zijn onnodige data aanwezig of data worden voor andere zaken gebruikt (geen grondslag aanwezig).	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Precieze AVG-vereisten en regelgeving toepassen: Welke gegevens mag je opvragen, vastleggen en voor hoe lang. Direct bij het verzamelen van de data al beoordelen welke informatie (wanneer) te verwijderen. Periodieke steekproef op huurdoSSIERS. Via woonruimteverdeelsysteem van leverancier precieze AVG-vereisten en regelgeving configureren voor gevalideerd opvragen, vastleggen en bewaren van gegevens zodat het systeem bewaartermijn monitort en signaleert wanneer gegevens verwijderd moeten worden. 	A.
2.	Fraude	Fraude kan in dit proces bijvoorbeeld zijn dat ongewenste aanpassingen worden doorgevoerd op inschrijfdatum/ urgentietoekenning e.d. of dat doorgevoerde wijzigingen niet door de inschrijver zelf zijn aangevraagd.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 4-ogen principe toepassen bij aanpassingen inschrijfdatum en urgentietoekenning. Bevestigingsbericht sturen aan ingeschrevene voorafgaand aan het doorvoeren van de wijziging. ▪ Automatiseren zodat medewerkers alleen met inloggegevens een wijziging kunnen doorgeven. ▪ Systemautorisaties: systeem zo inrichten dat het niet mogelijk is om (zonder extra controle) inschrijvingen met terugwerkende kracht te maken. ▪ Systemlogging toepassen zodat aanpassingen te auditeren en traceerbaar zijn. ▪ Tweeweg identificatie: een methode waarbij je je tweemaal moet identificeren voordat je toegang krijgt, bijvoorbeeld door een wachtwoord en een sms-code. 	A.
3.	Onrechtmatige/ Onjuiste inschrijving	De inschrijving is onjuist of onrechtmatig doordat niet aan alle voorwaarden voor inschrijving is voldaan.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 4-ogen principe op accorderen van (verlenging) inschrijving (al dan niet door middel van steekproef of deelwaarneming.) ▪ Verplichten Huurpaspoort. 	A.

5 LEVEREN SERVICECOMPONENTEN

vereniging van
woningcorporaties



5 LEVEREN SERVICECOMPONENTEN

DOEL PROCESKETEN LEVEREN SERVICECOMPONENTEN

Doelstellingen

Leveren van diverse services aan bewoners, waar de huurder al dan niet voor betaalt via de service- en/of stookkostenvoorschotten.* En het correct en tijdig financieel afhandelen hiervan met de huurder. Denk daarbij aan stookkosten, maar ook aan schoonmaak, groenonderhoud, wijkbeheer etc.

(*De huurder is degene die vermeld staat op het huurcontract. De services worden geleverd aan alle bewoners, bijvoorbeeld ook aan de kinderen van de huurder.)

Uitgangspunten voor dit proces

- Een deel van deze procesketen hoort tot het generieke inkoopproces. Het inkoopproces is door Aedes opgesteld en te vinden op de Aedes-website. Omdat Aedes dit niet op het niveau van de referentieprocessen heeft uitgewerkt, nemen we dit hier als onderdeel van deze keten op. (Zie [Aedes-Leidraad Inkoop](#) en Leidraad Aanbesteden Aedes, 2017.)
- Dit proces betreft enkel de eenheden die verhuurd worden. Het proces voor het leveren en afrekenen van services voor eenheden in particulier eigendom binnen een VvE is niet meegenomen in deze beschrijving.
- Deze procesketen start bij het bepalen van de servicecomponentenbehoefte en eindigt bij het afrekenen van geleverde services met de huurder. Het vaststellen van de behoefte vindt overigens plaats in een separaat proces in samenwerking met verschillende disciplines zoals vastgoed en verhuur. Ook bewoners kunnen een behoefte aangeven. Dit separate proces werken we hier niet uit.

A. BEDRIJFSPROCES VASTSTELLEN SERVICECOMPONENTEN

A.1. WERKPROCES OPSTELLEN VOORSTEL SERVICECOMPONENTEN

Het werkproces Opstellen voorstel servicecomponenten bestaat uit processtappen die nodig zijn om voor een specifiek complex een specifiek te leveren service vast te stellen inclusief de verdeling van de kosten over de eenheden die de service ontvangen.

Input : Behoeftte aan servicecomponenten

Output : Voorgestelde nieuwe servicecomponenten

Verantwoordelijke bedrijfsfunctie: Omgevingsbeheer

A.1.1. PROCESSTAP (BEHOEFTE SPECIFICEREN)

Wat doe je	Maak op basis van het servicekostenbeleid en de vastgestelde behoefte een voorstel voor de levering van een specifieke service aan één of meerdere complexen.
Input/Output	Input: Beleid en behoefte. Output: Vastgestelde behoefte.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Servicekostenbeleid▪ Complexplan▪ Verzoek huurder
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Toetsing beleid
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

A.1.2. PROCESSTAP (TOEPASSEN VERDEELSLEUTEL)

Wat doe je	Op basis van de eenheden die binnen het servicecluster (een cluster van alle eenheden die dezelfde service van dezelfde leverancier ontvangen) gebruik gaan maken van de geleverde service, is een verdeelsleutel vastgesteld voor het verdelen van de servicekosten over alle eenheden. Pas deze verdeelsleutel, in combinatie met de situatie van het servicecluster (bv. huurders op de begane grond betalen niet voor de lift), toe op contractniveau.
Input/Output	Input: Vastgestelde behoefte; Servicecluster. Output: Bepaalde verdeelsleutel.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Servicecluster▪ Servicekostenbeleid▪ Beleid verdeelsleutels▪ Verdeelsleutel▪ Servicecomponent
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Verwerking verdeelsleutel servicekosten
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

A.1.3. PROCESSTAP (INSCHATTEN VOORSCHOTTEN)

Wat doe je	Bepaal op basis van de verdeelsleutel (de percentages van) de voorschotten voor de huurders. Maak hierbij onderscheid tussen commerciële huurders (van Bedrijfs Onroerend Goed) en reguliere huurders.
Input/Output	Input: Vastgestelde behoefte; Bepaalde verdeelsleutel. Output: Bepaalde voorschotten.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Servicekostenbeleid▪ Beleid voorschotten▪ Voorschotten▪ Servicecomponent
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Ordening huurder▪ Bepaling voorschotten
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

A.1.4. PROCESSTAP (OPSTELLEN CONCEPTVOORSTEL SERVICECOMPONENTEN)

Wat doe je	Stap A.1.1. t/m A.1.3. vormen de basis voor het concept voorstel servicecomponenten dat ofwel met de bewonerscommissie wordt overlegd (stap A.1.5.) ofwel direct ter akkoord aan de huurders wordt voorgelegd (proces A.2.)
Input/Output	Input: Vastgestelde behoefte; eenheden; bepaalde voorschotten. Output: Conceptvoorstel servicecomponenten.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Bewonerscommissie (contactgegevens)▪ Informatiebrief▪ Servicecomponenten▪ Verdeelsleutel▪ Conceptvoorstel servicecomponenten
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Notificering concept servicecomponenten▪ Verwerking conceptvoorstel servicecomponenten
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

A.1.5. PROCESSTAP (AFSTEMMEN MET BEWONERSCOMMISSIE) OPTIONEEL

Wat doe je	Alvorens een akkoord te vragen aan alle huurders van het complex eerst met de bewonerscommissie (indien deze bestaat) afstemmen wat het voorstel is waarvoor akkoord wordt gevraagd. Omdat er niet altijd een bewonerscommissie is, is deze stap optioneel.
Input/Output	Input: Voorgestelde nieuwe servicecomponenten. Output: Bepaalde verdeelsleutel.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Bewonerscommissie▪ Informatiebrief▪ Servicecomponenten▪ Verdeelsleutel▪ Conceptvoorstel servicecomponenten
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Notificering nieuwe servicecomponenten▪ Verwerking conceptvoorstel servicecomponenten
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

A.2. WERKPROCES VERKRIJGEN BEWONERSAKKOORD

Het werkproces Verkrijgen bewonersakkoord is een generiek proces binnen de corporatie en bestaat uit processtappen die nodig zijn om akkoord te verkrijgen van huurders op een voorstel waarbij wettelijk bewonersakkoord nodig is. In dit specifieke geval betreft dit het bewonersakkoord op het voorstel voor een nieuwe/aangepaste levering van een door huurders te betalen service en de hiervoor bepaalde voorschotten.

Inspiratie voor het gehele proces

Door gebruik te maken van digitalisering kan onderstaand proces volledig geautomatiseerd worden. Dit kan bijvoorbeeld via een 'mijn omgeving' of vergelijkbaar programma.

Input : Voorgestelde nieuwe servicecomponenten

Output : Bewonersakkoord

Verantwoordelijke bedrijfsfunctie: Omgevingsbeheer

A.2.1. PROCESSTAP (VERSTUREN EN ONTVANGEN AKKOORDVERKLARING)

Wat doe je	Stuur een in te vullen akkoordverklaring naar alle huurders van het betreffende servicecluster met de vraag aan te geven of ze wel of niet akkoord zijn met het voorstel en deze verklaring ingevuld terug te sturen.
Input/Output	Input: Voorgestelde nieuwe servicecomponenten. Output: Ontvangen akkoordverklaring.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Voorgestelde nieuwe servicecomponenten▪ Verdeelsleutel▪ Informatiebrief▪ Akkoordverklaring
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Notificering nieuwe servicecomponenten▪ Verwerking akkoordverklaring
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

A.2.2. PROCESSTAP (RAPPELLEREN HUURDER) OPTIONEEL

Wat doe je	Rappelleer huurders die niet binnen de gestelde tijd de akkoordverklaring hebben teruggezonden, om dit alsnog te doen.
Input/Output	Input: Reactiedeadline. Output: Gerappelleerde klant.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Rappelbericht
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Notificering rappel
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

A.2.3. PROCESSTAP (VERWERKEN AKKOORDVERKLARINGEN)

Wat doe je	Verwerk alle ontvangen en ingevulde akkoordverklaringen, zodat deze vastliggen en er een eindresultaat uit kan worden gehaald.
Input/Output	Input: Ontvangen akkoordverklaring. Output: Verwerkte akkoordverklaring.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Akkoordverklaringen
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Ordening akkoordverklaring▪ Verwerking akkoordverklaring
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

A.2.4. PROCESSTAP (BEPALEN EINDRESULTAAT)

Wat doe je	Bepaal op basis van alle ontvangen en ingevulde akkoordverklaringen of de benodigde meerderheid gehaald is of dat de meerderheid niet akkoord is. Op basis van de uitkomst worden de vervolgacties bepaald, waaronder communicatie naar huurders over de uitslag.
Input/Output	Input: Verwerkte akkoordverklaringen. Output: Akkoord op of afwijzing van voorstel nieuwe servicecomponenten door huurder.s
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Akkoordverklaringen▪ Huurderscommunicatie
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Notificeren servicecomponentenakkoord
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

OVERZICHT KPI'S BIJ HET BEDRIJFSPROCES

Nr.	Naam KPI	Omschrijving	Proces	Resultaat/ proces
K.A.1.	Doorlooptijd bewonersakkoord	Gemiddelde doorlooptijd voor het behalen van een bewonersakkoord.	A.2.	P
K.A.2.	% Bewonersakkoorden	Aantal bewonersakkoorden dat is gehaald als percentage van het aantal gevraagde bewonersakkoorden.	A.2	R

B. BEDRIJFSPROCES INKOPEN GOEDEREN, DIENSTEN EN WERKEN

B.1. WERKPROCES WERVEN EN SELECTEREN LEVERANCIER(S)

Werven en selecteren leverancier(s) is een generiek werkproces dat onderdeel uitmaakt van het generieke bedrijfsproces Inkopen goederen, diensten en werken. Het bestaat uit processtappen die nodig zijn om een leverancier te selecteren die een gewenst product of dienst gaat leveren.

In dit hoofdstuk is het inkoopproces alleen uitgewerkt vanuit het oogpunt van servicecomponenten en niet als generiek proces in zijn totaliteit.

Voor de uitvoering van dit werkproces is bepalend of een dienst al eerder door een (vaste) leverancier is geleverd of dat het gaat om een nieuwe dienst waarvoor nog geen overeenkomst met een (vaste) leverancier is afgesloten. Wanneer sprake is van een vaste of een reeds geselecteerde leverancier gaat het slechts om uitbreiding van het contract. Dan is het doorlopen van dit proces niet nodig.

Input : Te selecteren leverancier

Output : Geselecteerde leverancier

Verantwoordelijke bedrijfsfunctie: Inkoop

B.1.1. PROCESSTAP (OPSTELLEN MARKTUITVRAAG)

Wat doe je	Stel op basis van de vastgestelde behoeften en het beleid de marktuitvraag met daarin de eisen en wensen op.
Input/Output	Input: Te selecteren leverancier. Output: Opgestelde marktuitvraag.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Programma van eisen▪ Selectiecriteria leveranciers▪ Leveranciers▪ Uitvraagdocument
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Verwerking programma van eisen▪ Ordening leverancier
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

B.1.2. PROCESSTAP (OPSTELLEN SELECTIECRITERIA) OPTIONEEL

Wat doe je	Stel de criteria op, op basis waarvan de offertes van de leveranciers worden beoordeeld en op basis waarvan een leverancier geselecteerd kan gaan worden. Deze scorelijst wordt niet extern gedeeld. Deze stap is optioneel indien er al vaste selectiecriteria in het inkoopbeleid zijn opgenomen. Het kan voorkomen dat er los van het beleid een aparte scorelijst wordt opgesteld, omdat de situatie dusdanig afwijkt van het generieke proces.
Input/Output	Input: Opgestelde marktuitvraag. Output: Opgestelde selectiecriteria.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Selectiecriteria offertes
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Bepaling selectiecriteria inkoop
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

B.1.3. PROCESSTAP (OPSTELLEN SHORTLIST LEVERANCIERS)

Wat doe je	Bepaal welke leveranciers het gewenste product of dienst kunnen leveren en voldoen aan algemene inkoopbeleid.
Input/Output	Input: Opgestelde marktvraag. Output: Shortlist leveranciers.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Selectiecriteria leveranciers▪ Shortlist leveranciers▪ Inkoopbeleid
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Ordening leverancier
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

B.1.4. PROCESSTAP (OPVRAGEN OFFERTES)

Wat doe je	Zet de marktvraag uit bij de leveranciers van de shortlist.
Input/Output	Input: Shortlist leveranciers en Opgestelde marktvraag. Output: Opgevraagde offertes.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Uitvraagdocument▪ Programma van eisen▪ Inkoopvoorwaarden
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Notificering offerteverzoek
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

B.1.5. PROCESSTAP (BEOORDELEN OFFERTES)

Wat doe je	Beoordeel de ontvangen offertes aan de hand van de selectiecriteria en de opgestelde scorelijsten.
Input/Output	Input: Ontvangen offertes en Selectiecriteria. Output: Beoordeelde offertes.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Uitvraagdocument▪ Programma van eisen▪ Selectiecriteria offertes▪ Offertes▪ Procesverbaal van opening
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Verwerking offerte
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

B.1.6. PROCESSTAP (INTERN SELECTEREN LEVERANCIER)

Wat doe je	Bepaal met welke leverancier je op basis van de ontvangen offerte een contract wilt gaan afsluiten.
Input/Output	Input: Beoordeelde offertes. Output: Intern geselecteerde leverancier.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Selectiecriteria leveranciers▪ Selectiecriteria offertes▪ Gunningsbeslissing▪ Leveranciers
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Ordening offerte▪ Bepaling leverancier
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

B.1.7. PROCESSTAP (INFORMEREN LEVERANCIERS)

Wat doe je	Stuur de kandidaat-leveranciers een bericht of zij wel/niet geselecteerd zijn voor de opdracht.
Input/Output	Input: Intern geselecteerde leverancier. Output: Geïnformeerde leveranciers.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Gunningsbeslissing▪ Leveranciersbrief/mail
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Notificering gunningsresultaat
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

B.2. WERKPROCES CONTRACTEREN LEVERANCIER

Het generieke werkproces Contracteren bestaat uit processtappen die gaan over het afsluiten van een leveringscontract met de geselecteerde leverancier.

Input : Te sluiten of uit te breiden contract

Output : Afgesloten contract/Aangegane verplichting

Verantwoordelijke bedrijfsfunctie: Inkoop

B.2.1. PROCESSTAP (BEPALEN CONTRACTONDERDELEN)

Wat doe je	Bepaal welke onderdelen in het contract moeten staan: zoals hoeveelheden, ingangsdatum en leverings- en contractvoorwaarden. Denk hierbij aan factuurspecificatie van exploitatie- en servicekosten.
Input/Output	Input: Te sluiten of uit te breiden contract. Output: Bepaalde contractonderdelen.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Contractsjabloon▪ Programma van eisen▪ Algemene voorwaarden
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Bepaling contract
Inspiratie	Maak afspraken die eventuele digitalisering mogelijk maken. Denk aan een vaste opmaak waardoor de facturen direct juist ingelezen en verwerkt kunnen worden in het systeem.
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

B.2.2. PROCESSTAP (OPSTELLEN WERKOMSCHRIJVING) OPTIONEEL

Wat doe je	Stel een omschrijving op van de door de leverancier binnen het contract te verrichten werkzaamheden.
Input/Output	Input: Bepaalde contractonderdelen. Output: Opgestelde werksomschrijving.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Werksomschrijving
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Bepaling contract
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

B.2.3. PROCESSTAP (BEPALEN DIENSTVERLENING) OPTIONEEL

Wat doe je	Bepaal te leveren dienst of product en aanpalende voorwaarden waaraan de leverancier binnen het contract moet voldoen.
Input/Output	Input: Bepaalde contractonderdelen. Output: Bepaalde dienstverlening.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Criteria dienstverlening
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Bepaling contractcriteria
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

B.2.4. PROCESSTAP (BEPALEN KPI'S)

Wat doe je	Stel Kritische Proces Indicatoren op waarop de levering van de leverancier door de opdrachtgever beoordeeld wordt.
Input/Output	Input: Bepaalde contractonderdelen. Output: Bepaalde KPI's.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diensten leverancier ▪ Programma van eisen ▪ Kwaliteitseisen
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bepaling contract KPI's
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

B.2.5. PROCESSTAP (BEPALEN CONTRACTVOORWAARDEN)

Wat doe je	Bepaal de contractvoorwaarden waar opdrachtgever en opdrachtnemer zich binnen het contract aan moeten houden.
Input/Output	Input: Bepaalde contractonderdelen en bepaalde KPI's. Output: Bepaalde contractvoorwaarden.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contractvoorwaarden
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bepaling contractvoorwaarden
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

B.2.6. PROCESSTAP (OPSTELLEN CONTRACT(-UITBREIDING)) OPTIONEEL

Wat doe je	Indien een (nieuw) contract of contractuitbreiding nodig is, wordt dit opgesteld op basis van stap B.2.1. t/m B.2.5.
Input/Output	Input: Bepaalde contractvoorwaarden. Output: Opgesteld(e) contract(uitbreiding).
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contract ▪ Programma van eisen
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bepaling contractvoorwaarden
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

B.2.7. PROCESSTAP (ONDERTEKENEN CONTRACT(-UITBREIDING))

Wat doe je	Ondertekenen van contract(uitbreiding) door leverancier en corporatie. In sommige gevallen is er geen contract maar wordt er wel een verplichting aangegaan. (Zie Variant/Inspiratie)
Input/Output	Input: Contract (uitbreiding). Output: Ondertekend(e) contract(uitbreiding).
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Procuratie ▪ Contract ▪ Financiële verplichting
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bepaling procuratie ▪ Verwerking verplichting
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>
Variant/Inspiratie:	Voor bijvoorbeeld water ga je een verplichting aan. Er wordt iets geleverd door een partij en daar betaal je voor. Je kunt niet zelf je waterbedrijf kiezen, er is geen selectieproces. Er wordt geen contract opgesteld, maar wel getekend.

B.2.8. PROCESSTAP (VERWERKEN CONTRACT(UITREIDING)/VERPLICHTING)

Wat doe je	Verwerk alle gegevens uit het contract in de systemen.
Input/Output	Input: Ondertekend contract. Output: Verwerkt contract.
Informatieobjecten	▪ Contract
Applicatieservice(s)	▪ Verwerking contract
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

B.2.9. PROCESSTAP (VERWERKEN INKOOPDOSSIER)

Wat doe je	Nadat het contract in het systeem is verwerkt, kan het gehele inkoopdossier worden verwerkt.
Input/Output	Input: Verwerkt contract. Output: Verwerkt inkoopdossier.
Informatieobjecten	▪ Inkoopdossier
Applicatieservice(s)	▪ Verwerking inkoopdossier
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

OVERZICHT KPI'S BIJ HET BEDRIJFSROCES

Nr.	Naam KPI	Omschrijving	Proces	Resultaat/ proces
K.B.1.	Termijnen leveranciersselectie	Percentage van de processtappen in het selectieproces dat binnen gestelde termijnen wordt gehaald.	B.1	P

C. BEDRIJFSPROCES OPVOEREN SERVICECLUSTERS EN SERVICECOMPONENTEN

C.1. WERKPROCES ADMINISTRATIEF VASTLEGGEN

Het werkproces Administratief vastleggen bestaat uit processtappen die nodig zijn voor het vastleggen van alle noodzakelijke administratieve handelingen om de service te leveren, de voorschotten te innen en de afrekening op te stellen. Daarvoor is het belangrijk dat er zowel administratieve vastlegging op eenheidsniveau als op contractniveau plaatsvindt.

Input : Vastgesteld voorstel servicecomponenten

Output : Geactualiseerde administratie

Verantwoordelijke bedrijfsfunctie: Debiteurenbeheer

C.1.1. PROCESSTAP (REGISTREREN SERVICECLUSTERS)

Wat doe je	Leg in het systeem de clusters vast waarbinnen een geleverde service wordt afgerekend en voeg de betreffende eenheden toe aan deze clusters.
Input/Output	Input: Vastgesteld voorstel levering servicecomponenten. Output: Geregistreerd servicecluster.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Servicecomponent▪ Servicecluster
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Verwerking servicecluster
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

C.1.2. PROCESSTAP (CONTROLLEREN VERDEELSLEUTELS)

Wat doe je	Controleer in het systeem de verdeelsleutels binnen de serviceclusters en pas deze waar nodig aan. Op basis van de verdeelsleutels kunnen de voorschotten berekend worden.
Input/Output	Input: Bepaalde verdeelsleutel. Output: Geregistreerde verdeelsleutels.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Servicekostenbeleid (voor controle op beleid)▪ Servicecomponent▪ Verdeelsleutel
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Verwerking verdeelsleutel servicekosten
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

C.1.3. PROCESSTAP (OPVOEREN COMPONENT(EN)) OPTIONEEL

Wat doe je	Leg de nieuwe servicecomponenten in het systeem vast bij elke eenheid en bij elk lopend huurcontract in het servicecluster, wanneer deze zijn vastgesteld met 70% instemming van de huurders. Deze stap is optioneel omdat niet altijd nieuwe componenten hoeven worden toegevoegd.
Input/Output	Input: Nieuwe servicecomponenten. Output: Aangepaste servicecomponenten op het contract.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Servicecomponent▪ Verdeelsleutel
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Verwerkingen nieuwe servicecomponenten
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

C.1.4. PROCESSTAP (REGISTREREN VOORSCHOTTEN)

Wat doe je	Leg de voorschotten vast in het systeem, op de eenheid en op elk bestaand contract binnen het servicecluster, zodat deze kunnen worden doorberekend aan de huurder.
Input/Output	Input: Bepaalde voorschotten. Output: Geregistreerde voorschotten.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Servicecomponent▪ Voorschotten▪ Servicecluster
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Verwerking voorschotten
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

OVERZICHT KPI'S BIJ HET BEDRIJFSPROCES

Nr.	Naam KPI	Omschrijving	Proces	Resultaat/ proces
K.C.1.	Tijdigheid registratie	Gegevens omtrent serviceclusters, verdeelsleutels en voorschotten die bij het opvoeren van een nieuw servicecomponent zijn geregistreerd voordat de levering van de service start.	C.1.	P

D. BEDRIJFSPROCES VERREKENEN SERVICE- EN STOOKKOSTEN

D.1. WERKPROCES VASTSTELLEN VERBRUIK

Het werkproces Vaststellen verbruik bestaat uit alle processtappen die nodig zijn om vast te stellen welke levering er exact verrekend dient te worden.

Inspiratie

- Het verzamelen van het verbruik door het uitlezen van meterstanden is in dit proces een arbeidsintensief onderdeel. Het gebruik van slimme meters (die op afstand uit te lezen zijn) kan dit vereenvoudigen. Het plaatsen en bijhouden van slimme meters kan uitbesteed worden aan externe bedrijven. Zij halen ook de gegevens op en plannen de afspraken in met de huurders.
- Er wordt steeds vaker gebruik gemaakt van slimme meters. Er zijn specialistische bedrijven die deze meters onderhouden en beheren. Dat wil zeggen dat corporaties het uitlezen en berekenen van het verbruik volledig kunnen uitbesteden. Daarvoor dient de corporatie informatie over bijv. eenheden en af te rekenen periodes aan te leveren aan deze externen.
- Een alternatief is een meterstandenapp die bijvoorbeeld vanuit een foto de standen uitleest en meteen in het systeem zet. Hiermee voorkom je handmatig administratief werk en is dit ook minder foutgevoelig.
- Moet het toch handmatig en wil je snel de informatie hebben? Zet dan één of meerdere personen in die periodiek en centraal aangestuurd voor het gehele bezit de gegevens over het verbruik verzamelen.

Input : Geleverde service

Output : Vastgesteld verbruik

Verantwoordelijke bedrijfsfunctie: Debiteurenbeheer

D.1.1. PROCESSTAP (UITVRAGEN METERSTANDEN KLANT) OPTIONEEL

Wat doe je	Vraag de meterstanden uit aan de klant, wanneer de meter zich in de verhuurde eenheid bevindt en het geen slimme meter betreft.
Input/Output	Input: Geleverde service. Output: Meterstanden.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Meterstanden▪ Bewonersbrief/mail
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Verwerking meterstanden
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

D.1.2. PROCESSTAP (OPNEMEN METERSTANDEN) OPTIONEEL

Wat doe je	Neem de meterstanden in de volgende gevallen op: <ul style="list-style-type: none">▪ De meter bevindt zich in een algemene ruimte van het complex; of <ul style="list-style-type: none">▪ Het betreft een leegstaande eenheid; en <ul style="list-style-type: none">▪ Het betreft geen slimme meter.
Input/Output	Input: Geleverde service. Output: Meterstanden.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Meterstanden▪ Locatie meter
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Verwerking meterstanden
Variant/Inspiratie:	Laten plaatsen van slimme meters die een koppeling maken met het systeem van de leverancier voor leegstaande eenheden. Dan kan de leverancier deze meterstanden aanleveren en hoeft er niet iemand van de corporatie naar de leegstaande eenheden toe. Het is belangrijk dat in het bedrijfsproces Verhuren eenheden tijdens de eindinspectie de eenheid in het systeem als leeg gemeld wordt, om op basis daarvan te kunnen beschikken over een zo actueel mogelijk overzicht van leegstaande eenheden.
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

D.1.3. PROCESSTAP (VERWERKEN METERSTANDEN)

Wat doe je	Het handmatig dan wel geautomatiseerd doorvoeren van de meterstanden in betreffende systemen.
Input/Output	Input: Meterstanden. Output: Verwerkte meterstanden
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Meterstanden
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Verwerking meterstanden
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

D.1.4. PROCESSTAP (DOORGEVEN METERSTANDEN AAN LEVERANCIER)

Wat doe je	Geef de meterstanden door aan de leverancier. <ul style="list-style-type: none">▪ Indien het om slimme meters gaat, loopt dit geheel geautomatiseerd.▪ Indien het geen slimme meters zijn, kan het zijn dat na de verwerking van de meterstanden bij stap D.1.3., de meterstanden geautomatiseerd worden doorgegeven aan de leverancier.▪ Indien beide bovenstaande zaken niet het geval zijn, is dit een handmatige stap.
Input/Output	Input: Verwerkte meterstanden. Output: Aan leverancier doorgegeven meterstanden.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Meterstanden
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Verwerking meterstanden
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

D.2. WERKPROCES ACTUALISEREN VOORSCHOTTEN EN OPSTELLEN AFREKENING SERVICEKOSTEN

Het werkproces Actualiseren voorschotten en opstellen afrekening service- en/of stookkosten bestaat uit processtappen die doorlopen worden om:

- De ingeschatte voorschotten (processtap A.1.3). te actualiseren op basis van het werkelijke verbruik.
- Het verbruik, de werkelijke kosten en de betaalde voorschotten van iedere afzonderlijke huurder te verrekenen. Te veel betaalde voorschotten worden terugbetaald of verrekend en indien er te weinig betaald is, worden deze verrekend of gefactureerd.

Input : Vastgesteld verbruik en werkelijke kosten/huidige voorschotten

Output : Afrekening service- en stookkosten verstuurd

Inspiratie

De meeste corporaties koppelen de afrekening van de servicekosten aan de jaarlijkse huurverhoging. Corporaties die beide los behandelen, geven aan hierdoor minder vragen en bezwaren te ontvangen.

Verantwoordelijke bedrijfsfunctie: Debiteurenbeheer

D.2.1. PROCESSTAP (VERZAMELEN GEGEVENS)

Wat doe je	Stel een lijst op met alle complexen en eenheden waar de kosten verrekend moeten worden. Verzamel daarvan het verbruik en de werkelijke kosten per complex en per eenheid, plus de betaalde voorschotten per eenheid. Het werkelijk verbruik vermenigvuldigd met het tarief voor verbruik, vormen in veel gevallen de werkelijke kosten. Niet alle kosten zijn echter afhankelijk van het verbruik. Zo kunnen kosten voor de huismeester/wijkopzichter via een vast bedrag per maand of op basis van werkelijk gemaakte uren worden afgerekend.
Input/Output	Input: vastgesteld verbruik en werkelijke kosten & betaalde voorschotten. Output: verzamelde gegevens.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Verbruik ▪ Facturen ▪ Urenbestedingen ▪ Voorschotten ▪ Werkelijke kosten
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Verwerking gegevens voorschotten
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

D.2.2. PROCESSTAP (ANALYSEREN EN CONTROLEREN GEGEVENS)

Wat doe je	Analyseer de verzamelde gegevens en kijk daarbij vooral of op basis van het verbruik de werkelijke kosten hoger of lager zijn dan waarvoor voorschotten zijn betaald door een huurder.
Input/Output	Input: verzamelde gegevens. Output: geanalyseerde gegevens.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Verbruik ▪ Urenbestedingen ▪ Voorschotten ▪ Facturen ▪ Rapportages
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Verwerking gegevens voorschotten
Variant/Inspiratie:	Inspiratie: Het uitvoeren van een controle op uitschieters en/of andere bijzonderheden in de verbruiksgegevens, de voorschotten en de boekingen in het grootboek. Oftewel, ga bij het analyseren niet alleen af op het geconstateerde verbruik. Deze extra analyse kan input vormen voor maatregelen, zoals een gesprek met de huurder bij een hoger verbruik dan verwacht.
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

D.2.3. PROCESSTAP (VOORSTEL TOT AANPASSINGEN) OPTIONEEL

Wat doe je	Geanalyseerde gegevens kunnen leiden tot een voorstel voor het aanpassen van bijvoorbeeld de samenstelling van serviceclusters of de verdeelsleutels. Dit betekent dat er terug wordt gegaan naar stap A.1.4. Opstellen conceptvoorstel servicecomponent(en).
Input/Output	Input: Geanalyseerde gegevens. Output: Bepaalde voorschotten.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Conceptvoorstel aanpassing▪ Servicecluster▪ Verdeelsleutel
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Generatie conceptvoorstel servicecomponenten
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

D.2.4. PROCESSTAP (TOETSEN EN BIJSTELLEN VOORSCHOTTEN)

Wat doe je	<p>Toets de voorschotten op basis van de verzamelde en geanalyseerde gegevens (betaalde voorschotten, vastgesteld verbruik en werkelijke kosten) en/of door jaarlijkse indexeringen. En stel deze bij voor de komende termijn. Een grote afwijking kan ook vragen om extra controle of overleg.</p> <p>De bewonerscommissies hebben informatierecht over het aanpassen van de voorschotten. Indien dit zo afgesproken is tussen corporatie en bewonerscommissie, informeert de corporatie de bewonerscommissie eerst over eventuele aanpassingen, voordat de afrekeningen naar alle huurders worden gestuurd.</p> <p>Indien stap A.1.5. is doorlopen dan komt het proces hier weer terug vanuit A.1.</p>
Input/Output	Input: Geanalyseerde gegevens. Output: Bepaalde voorschotten.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Voorbeelden informatie-objecten:▪ Voorschotten▪ Verbruik▪ Prijsindex▪ Werkelijke kosten▪ Verzoek bewoner
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Bepaling voorschotten▪ Toetsing aan beleid
Variant/Inspiratie	Het is ook mogelijk om voorschotten op verzoek van de bewoner aan te passen. Bijvoorbeeld omdat de huishoudsamenstelling is veranderd of er andere redenen zijn waardoor de bewoner verwacht dat het verbruik gaat veranderen. Een verzoek van een bewoner kan zowel gaan om een verlaging als een verhoging. In principe zal zo'n verzoek als een reguliere klantvraag binnenkomen en ter behandeling worden doorgezet naar de verantwoordelijke afdeling. Wanneer de aanvraag binnen redelijke marges valt, kan een dergelijk klantverzoek op elk moment in het jaar worden doorgevoerd.
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

D.2.5. PROCESSTAP (OPSTELLEN AFREKENING SERVICEKOSTEN)

Wat doe je	Stel de afrekening per complex op met daarin de werkelijke kosten van de service, het totaal aan betaalde voorschotten en optioneel administratiekosten. Optioneel onderdeel van deze stap is de afstemming met c.q. informeren van de bewonerscommissie. Vervolgens wordt de afrekening per eenheid opgesteld.
Input/Output	Input: geanalyseerde gegevens. Output: eindafrekening per eenheid.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Afrekening▪ Rapportages▪ Facturen▪ Communicatie bewonerscommissie
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Afrekening service- en stookkosten
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

D.2.6. PROCESSTAP (OPSTELLEN AFREKENING STOOKKOSTEN)

Wat doe je	Stel de afrekening op per complex met daarin de werkelijke stookkosten en het totaal aan betaalde voorschotten. Optioneel onderdeel van deze stap is de afstemming met c.q. informeren van de bewonerscommissie. Vervolgens wordt de afrekening per eenheid opgesteld.
Input/Output	Input: geanalyseerde gegevens. Output: eindafrekening per eenheid.
Met behulp van	<ul style="list-style-type: none">▪ Afrekening▪ Rapportages▪ Facturen
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Afrekening service- en stookkosten
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

D.2.7. PROCESSTAP (CONTROLLEREN AFREKENING)

Wat doe je	Controleer in het kader van het 4-ogen principe de opgestelde afrekeningen (steekproefsgewijs). Nadat de afrekening is gecontroleerd, gaat deze naar generiek werkproces II.1. voor het opstellen van bijbehorende factuur.
Input/Output	Input: Afrekening per eenheid. Output: In rekening te brengen kosten.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Afrekening▪ Werkelijke kosten▪ Verbruik▪ Verdeelsleutel▪ Servicecomponenten
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Afrekening service- en stookkosten
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

D.2.8. PROCESSTAP (OPSTELLEN BRIEF BIJ AFREKENING)

Wat doe je	Stel een brief op als begeleidend schrijven bij de afrekening en geef daarin uitleg over het toegepaste beleid. Op basis van een boeking wordt er vanuit generiek werkproces II.1. een factuur geleverd waarbij het begeleidende schrijven wordt opgesteld.
Input/Output	Input: Factuur. Output: Brief bij afrekening.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Briefsjabloon▪ Brief afrekening
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Generatie brief
Variant/Inspiratie:	<p>De servicekostenafrekening is voor sommige bewoners ingewikkeld, zeker wanneer ze de Nederlandse taal niet goed beheersen. Bied aanvullende informatie op de website, of maak een begeleidend filmpje.</p> <p>Duidelijke communicatie vooraf kan latere vragen/klachten voorkomen.</p> <p>Het versturen van brief en het klantcontact over de afrekening van de servicekosten kan worden uitbesteed aan het bedrijf dat de service levert. Voordeel hiervan is dat bij vragen de bewoner rechtstreeks bij de leverancier terecht kan en direct gespecialiseerde informatie ontvangt.</p> <p>De brief versturen via het Klantportaal.</p>
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

D.2.9. PROCESSTAP (VERSTUREN BRIEF EN AFREKENING)

Wat doe je	<p>Verstuur de brief voor ieder contract. Vermeld daarin duidelijk dat de afrekening geen factuur is. Factuur/facturen worden ofwel meegestuurd met de brief, ofwel later verstuurd. (Generiek werkproces II.1).</p> <p>Leegstaande eenheden ontvangen geen brief.</p>
Input/Output	Input: gecontroleerde eindafrekening en opgestelde brief. Output: verstuurde eindafrekening en brief.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Eindafrekening▪ Brief afrekening
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Notificering eindafrekening
Variant/Inspiratie:	<p>Indien een huurder een hoog bedrag moet bijbetalen, kan er eerst telefonisch contact met de huurder worden opgenomen om uitleg te geven en eventueel een plan te maken om deze extra kosten te betalen.</p> <p>Beleidsafhankelijk kunnen de voorstanden op stook- en servicekosten worden verrekend met huurachterstanden.</p> <p>Omdat bewoners naar aanleiding van de afrekening vaak vragen stellen, is het handig om vooraf een intern standaard vragen- en antwoorden lijst (Q&A) te maken, om zo de vragen gemakkelijker en sneller te kunnen beantwoorden. (Zie ook proces F.1.)</p> <p>Digitaliseren van de post door een zogenoemd Post Management systeem. Hierdoor wordt post digitaal verstuurd, en bij geen ontvangen/opening van de digitale post wordt deze alsnog via de fysieke post verstuurd. Zo krijg je meer grip op het aankomen van belangrijke poststukken.</p>
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

OVERZICHT KPI'S BIJ HET BEDRIJFSPROCES

Nr.	Naam KPI	Omschrijving	Proces	Resultaat/ proces
K.D.1.	Tijdigheid vaststellen verbruik	Percentage van de opname van meterstanden en vaststellen van het verbruik dat binnen de vastgestelde termijn heeft plaatsgevonden.	D.1.	P
K.D.2	Afwijking oude en nieuwe voorschotten	Percentage waarmee de nieuwe voorschotten afwijken ten opzichte de vorige/oude voorschotten	D.2.4.	P
K.D.3.	Afwijking voorschotten en werkelijke kosten	Percentage waarmee de werkelijke kosten afwijken van de voorschotten.	D.2.4.	R
K.D.4.	Wettelijke termijn	Percentage van de afrekeningen die vóór de wettelijke termijn van 1 juli zijn verstuurd.	D.2.9.	R

E. BEDRIJFSPROCES MANAGEN CONTRACTEN

Het bedrijfsproces Managen contracten is een generiek proces dat bestaat uit drie werkprocessen:

1. Het implementeren van het contract.
2. Het managen van het contract.
3. Het beheren van de levering.

Eerst moet een nieuw contract in de organisatie geïmplementeerd worden, zowel administratief als organisatorisch. Vervolgens vinden de processen Managen contract en Beheren levering parallel plaats. Dit omdat onder één contract vaak meerdere leveringen vallen en deze op beide niveaus aangestuurd moeten worden. Bijvoorbeeld een contract met een schoonmaakbedrijf voor het schoonmaken van 20 complexen. Elk complex is een aparte levering. Dat betekent dat zowel het werk van het schoonmaakbedrijf in elk afzonderlijk complex wordt gemonitord, als het totale contract met het schoonmaakbedrijf.

Plan Do Check Act

Feitelijk hebben we hier te maken met een PDCA-cyclus (uitgewerkt als proces E.2. en E.3). De feedbackloop in deze cyclus gaat uiteindelijk over 3 niveaus:

- Periodiek wordt de prestatie per levering gemonitord.
- Alle prestaties bij elkaar worden periodiek op contractbasis met de contractant geëvalueerd.
- De uitkomsten van het contractmanagement zijn te gebruiken als input voor het aanscherpen of aanpassen van het beleid.

Inspiratie: [zie Leidraad Contractmanagement Aedes 2018](#) en [Leidraad Leveranciersmanagement Aedes 2019](#)

E.1. WERKPROCES IMPLEMENTEREN CONTRACT

Het generieke werkproces Implementeren contract bestaat uit processtappen die nodig zijn om een afgesloten contract binnen de organisatie te implementeren: voor beheer van het contract en het managen van de leverancier en leveranties.

Een goede implementatie en inrichting van het contract in de organisatie en de systemen kan bijdragen aan het soepel verlopen van de gehele procesketen. Bijvoorbeeld door aan de voorkant in te richten welke kosten er door het jaar heen op basis van het contract verwacht worden en dit op te nemen in de facturen, kunnen facturen bij ontvangst gemakkelijk en snel verwerkt worden.

Input : Inkoopcontract afgesloten

Output : Inkoopcontract geïmplementeerd

Verantwoordelijke bedrijfsfunctie: Contractmanagement

E.1.1. PROCESSTAP (OPSTELLEN IMPLEMENTATIEPLAN)

Wat doe je	Stel een plan op hoe het contract te implementeren, met als onderdelen E.1.3 t/m E.1.8.).
Input/Output	Input: Afgesloten contract. Output: Implementatieplan.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Implementatieplan▪ Procuratie▪ Contract
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Verwerking implementatieplan
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

E.1.2. PROCESSTAP (VASTSTELLEN IMPLEMENTATIEPLAN)

Wat doe je	Stel het implementatieplan vast.
Input/Output	Input: Implementatieplan. Output: Vastgesteld implementatieplan.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Implementatieplan
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Verwerking implementatieplan
Met behulp van	Voorbeelden informatie-objecten: <ul style="list-style-type: none">▪ Implementatieplan
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

E.1.3. PROCESSTAP (INRICHTEN CONTRACTMANAGEMENT) OPTIONEEL

Wat doe je	Richt (administratief en organisatorisch) het contractmanagement voor dit contract in o.b.v. het implementatieplan. Indien hiervoor al een beleid is opgezet hoeft deze stap niet uitgevoerd te worden.
Input/Output	Input: Vastgesteld implementatieplan. Output: Ingericht contractmanagement.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Contract▪ Implementatieplan▪ KPI's
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Verwerking implementatieplan
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

E.1.4. PROCESSTAP (INRICHTEN CONTRACTBEHEER) OPTIONEEL

Wat doe je	Richt (administratief en organisatorisch) het contractbeheer voor dit contract in o.b.v. het implementatieplan. Indien hiervoor al een beleid is opgezet hoeft deze stap niet uitgevoerd te worden.
Input/Output	Input: Vastgesteld implementatieplan. Output: Ingericht contractbeheer.
Informatieobjecten	Voorbeelden informatie-objecten: <ul style="list-style-type: none">▪ Contract▪ Implementatieplan▪ KPI's
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Verwerking implementatieplan
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

E.1.5. PROCESSTAP (CLASSIFICEREN CONTRACT) OPTIONEEL

Wat doe je	Bepaal de intensiteit van contract- en leveranciersmanagement met betrekking tot het contract: <ul style="list-style-type: none">▪ Licht Contractmanagement (bijv.: 1 x prestatiemeting en 1 evaluatie/jaar).▪ Volledig Contractmanagement. <p>Dit is afhankelijk van het soort service dat geleverd wordt en het contract dat gemanaged moet worden.</p>
Input/Output	Input: Afgesloten contract. Output: Geclassificeerd contract.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Contract▪ Classificatie
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Verwerking contract
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

E.1.6. PROCESSTAP (COMMUNICEREN INTERN)

Wat doe je	Informeert medewerkers over dit contract o.b.v. het implementatieplan.
Input/Output	Input: Vastgesteld implementatieplan en afgesloten contract. Output: Geïnformeerde medewerkers.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">ContractCommunicatie
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">Notificering afgesloten contract
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

E.1.7. PROCESSTAP (EVALUEREN CONTRACTIMPLEMENTATIE)

Wat doe je	Evalueert implementatie – zijn alle stappen uit het plan gezet en is het contract naar wens geïmplementeerd.
Input/Output	Input: Vastgesteld implementatieplan. Output: Geëvalueerd implementatieplan.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">Contract(Checklist) implementatieplanEvaluatie
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">Verwerking implementatieplanVerwerking evaluatie
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

E.2. WERKPROCES MANAGEN CONTRACT

Het generieke werkproces Managen contract bestaat uit processtappen die nodig zijn om het contract met de leverancier te managen. Binnen een contract kunnen meerdere leveringen zijn vastgelegd. Iedere levering wordt separaat beheerd conform het proces E.3. Beheren levering.

Input : Inkoopcontract geïmplementeerd

Output : Contract gemanaged

Verantwoordelijke bedrijfsfunctie: Contractmanagement

E.2.1. PROCESSTAP (MANAGEN CONTRACTAFSPRAKEN)

Wat doe je	Manage gedurende de looptijd van het contract dat de gemaakte afspraken worden nageleefd.
Input/Output	Input: Inkoopcontract geïmplementeerd. Output: Gemanagede contractafspraken.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">Contract(afspraken)
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">Verwerking contractMonitoring voortgangMonitoring prestatie
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

E.2.2. PROCESSTAP (MANAGEN LEVERANCIER)

Wat doe je	Manage gedurende de looptijd van het contract de samenwerking met de leverancier.
Input/Output	Input: Afgesloten contract. Output: Gemanagede leverancier.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">Contract(afspraken)Rapportage
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">Verwerking contractMonitoring voortgangMonitoring prestatie
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

E.2.3. PROCESSTAP (MONITOREN PRESTATIES)

Wat doe je	Monitoreer door de leverancier geleverde prestaties.
Input/Output	Input: Geleverde prestatie. Output: Prestatiemonitoring.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">KPI dashboardPrestatieverklaringenKwaliteitscriteriaMeldingen/klachtenVerbeterplan
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">Monitoring prestatieVerwerking klachtVerwerking prestatieverklaring
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

E.2.4. PROCESSTAP (ANALYSEREN RISICO'S)

Wat doe je	Analyseer welke risico's het contract en de levering met zich meebrengen en hoe deze te mitigeren.
Input/Output	Input: Afgesloten contract. Output: Geanalyseerde en Gemitigeerde risico's.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">RisicomatrixRisicodashboardSignalering
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">Monitoring risico's
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

E.2.5. PROCESSTAP (OPSTELLEN RAPPORTAGES)

Wat doe je	Stel rapportages op over de in het contract vastgelegde afspraken, bijvoorbeeld op het gebied van de afgesproken prestaties, naleving, kosten en kwaliteit.
Input/Output	Input: Afgesloten contract. Output: Rapportages.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">RapportagePrestatieRisico's
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">Generatie rapportages
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

E.2.6. PROCESSTAP (EVALUEREN SAMENWERKING/LEVERING)

Wat doe je	Evalueer op basis van de verzamelde prestatiegegevens de samenwerking met c.q. levering door de leverancier. Op basis van de evaluatie kan een verslag worden gemaakt en kunnen bijsturingsacties worden benoemd en opgepakt door de corporatie of de leverancier.
Input/Output	Input: Rapportages. Output: Evaluatieverslag.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Rapportage▪ Evaluatieverslag▪ Contract▪ Prestatie
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Verwerking evaluatie▪ Verwerking contractafspraken▪ Monitoring prestatie▪ Generatie rapportages
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

E.3. WERKPROCES BEHEREN LEVERING

Het generieke werkproces Beheren levering bevat alle processtappen die nodig zijn om iedere afzonderlijke levering conform contract te beheren.

Input : Service geleverd

Output : Levering beheerd

Verantwoordelijke bedrijfsfunctie: Contractmanagement

E.3.1. PROCESSTAP (VERSTREKKEN ADDITIONELE OPDRACHTEN) OPTIONEEL

Wat doe je	Geef opdrachten buiten de contractafspraken om, wanneer daar noodzaak toe is. Dit betreft het registreren van incidentele opdrachten die binnen het contract vallen. Denk hierbij aan een schoonmaker die een keer extra langs gaat. Dit zijn opdrachten die niet via de afrekening servicekosten doorbelast (kunnen) worden.
Input/Output	Input: Afgesloten contract. Output: Opdracht tot additionele leveringen.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Opdracht▪ Contract(afspraken)
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Verstrekking additionele order▪ Verwerking contractafspraken
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

E.3.2. PROCESSTAP (OPERATIONEEL BIJSTUREN AFSPRAKEN) OPTIONEEL

Wat doe je	Stuur gemaakte afspraken bij wanneer in de uitvoering blijkt dat de gemaakte afspraken niet volledig, voldoende of juist blijken te zijn. Pas dit aan in het contract wanneer blijkt dat er regelmatig bijgestuurd moet worden.
Input/Output	Input: Afgesloten contract. Output: Bijgestuurde afspraken.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Prestatie▪ Prestatieverklaringen▪ Meldingen/klachten▪ Kwaliteitscriteria▪ Contract(afspraken)▪ Inspecties
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Verwerking contractafspraken▪ Verwerking prestatieverklaringen▪ Monitoring prestatie▪ Monitoring voortgang▪ Toetsing aan inspectierapport▪ Verwerking kwaliteitscriteria
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

E.3.3. PROCESSTAP (UITVOEREN VOORTGANGSMETING)

Wat doe je	Meet de voortgang van de gemaakte afspraken
Input/Output	Input: Afgesloten contract en Geleverde services. Output: Uitgevoerde voortgangsmeting.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Rapportages▪ Inspecties▪ Contract(afspraken)▪ Prestatieverklaringen
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Monitoring voortgang▪ Verwerking contractafspraken▪ Toetsing aan inspectierapport
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

E.3.4. PROCESSTAP (UITVOEREN KWALITEITSCONTROLE)

Wat doe je	Controleerde kwaliteit van de geleverde services aan de hand van de in het contract gemaakte kwaliteitsafspraken.
Input/Output	Input: Afgesloten contract en Geleverde services. Output: Uitgevoerde kwaliteitscontrole.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Inspecties▪ Contract(afspraken)▪ Kwaliteitscriteria
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Verwerking kwaliteitscriteria▪ Toetsing inspectierapport▪ Verwerking contractafspraken
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

E.3.5. PROCESSTAP (BIJHOUDEN PRESTATIES)

Wat doe je	Houd de prestaties van de leverancier bij en controleer of de bijgehouden prestaties voldoen aan de prestaties/kwaliteit welke de leverancier in het contract verklaard heeft te zullen leveren.
Input/Output	Input: Afgesloten contract. Output: Bijgehouden prestaties.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Rapportage▪ Dashboard▪ Prestatieverklaringen
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Monitoring prestatie▪ Verwerking contractafspraken▪ Verwerking prestatieverklaringen
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

OVERZICHT KPI'S BIJ HET BEDRIJFSPROCES

Nr.	Naam KPI	Omschrijving	Niveau	Resultaat/ proces
KE.1.	Beoordeling samenwerking door leverancier	Score samenwerking met de corporatie beoordeeld door de leverancier.	E.2.	R
K.E.2.	Beoordeling samenwerking	Score samenwerking met leverancier beoordeeld door de corporaties.	E.2.	R
K.E.3.	Prestatiemonitoring	Prestatieniveau van de contracten (per leverancier).	E.2	R
K.E.4.	Beheren levering	Percentage van de diensten geleverd conform contract.	E.3	R
K.E.5.	Klanttevredenheid	Gemiddelde klanttevredenheidsscore over de geleverde service.	E.3	R
K.E.6.	Kwaliteitseisen	Percentage van de gestelde kwaliteitseisen dat is behaald.	E.3.4	R
K.E.7.	Kwaliteitscontrole	Percentage van de leveringen per leverancier per periode welke in de steekproef zijn gecontroleerd.	E.3.4	R

F. BEDRIJFSPROCES AFHANDELEN KLANTVRAGEN

F.1. WERKPROCES AFHANDELEN KLANTVRAAG

Het generieke werkproces Afhandelen klantvraag bestaat uit processtappen die nodig zijn om een binnengekomen klantvraag correct en tijdig te laten beantwoorden.

Naar aanleiding van de afrekening service- en stookkosten kunnen er ook klachten of bezwaren binnen komen. Dit valt in een ander proces dat hier niet is uitgewerkt.

Input : Klantvraag ontvangen

Output : Klantvraag beantwoord

Verantwoordelijke bedrijfsfunctie: Contactmanagement

F.1.1. PROCESSTAP (ROUTEREN KLANTVRAAG) OPTIONEEL

Wat doe je	Stuur de binnengekomen klantvraag naar de afdeling die de klantvraag moet beantwoorden. Dit kan ook een externe zijn.
Input/Output	Input: Ontvangen klantvraag. Output: Gerouteerde klantvraag.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Klantvraag
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Verwerking klantvraag▪ Routering klantvraag
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

F.1.2. PROCESSTAP (BEANTWOORDEN KLANTVRAAG)

Wat doe je	Beantwoord de klantvraag aan de klant.
Input/Output	Input: Gerouteerde klantvraag. Output: Beantwoorde klantvraag.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Beantwoorde klantvraag▪ Q&A
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Verwerking klantvraag▪ Notificering terugkoppeling
Variant/Inspiratie:	Om de klantvragen goed te kunnen beantwoorden kan er vooraf een Q&A opgesteld worden.
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

OVERZICHT KPI'S BIJ HET BEDRIJFSPROCES

Nr.	Naam KPI	Omschrijving	Proces	Resultaat/ proces
K.F.1.	% Directe beantwoording klantvragen	Percentage van klantvragen dat in 1x (juist) is beantwoord.	F.1	R
K.F.2.	Klanttevredenheid	Klanttevredenheidsscore	F.1.	R
K.F.3.	Reactietermijn	Aantal dagen waarbinnen een klantvraag na ontvangst een eerste reactie aan de klant gegeven is (niet zijnde de ontvangstbevestiging).	F.1.2	R

RISICO'S BIJ LEVEREN SERVICECOMPONENTEN

Nr.	Risico	Omschrijving	Beheersmaatregelen	Proces
1.	Onvolledige en/of onjuiste doorbelasting	<p>Onvolledige doorbelasting kan veel oorzaken hebben, zoals ontbrekende componenten (op contractniveau en/of vastgoedniveau), onjuiste vastgoedgegevens, ontbrekende facturen, ontbreken van (eenduidig) beleid, onvoldoende controles/functiescheidingen in de procesgang, niet facturabel gebruik. Ook kan het zijn dat kosten ten onrechte worden doorbelast, dat er onrechtmatige kosten in rekening worden gebracht, dat er kosten in rekening worden gebracht waarvoor er geen prestatie is geleverd of dat de BTW niet juist wordt meegerekend in de doorbelasting. Ook tijdigheid kan een rol spelen, bijvoorbeeld dat de afrekenperiode niet 12 maanden is of dat de afrekening pas komt als een vertrokken huurder al uit beeld is.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Afstemming met verschillende afdelingen. ▪ Datakwaliteit op orde. ▪ Inbouwen controles. ▪ Controle met behulp van rapportages. ▪ Vergroten van kennis van beleid bij medewerkers. ▪ Facturenproces inregelen, altijd factuur langs prestatiehouder (opdrachtgever) en budgethouder voor akkoord. ▪ Data-analyses inzetten zodat je trends ziet i.p.v. enkel losse facturen. Het soort inkopen bepaalt de manier van controleren. bijv. bij termijnen toets je elke termijn i.p.v. elke factuur. 	A., D.
2.	Imagoschade/klachten	<p>Klachten van ontevreden bewoners die door ontoereikende of veel te ruime voorschotten te maken krijgen met (hoge) bijbetaling of grote restituties.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Controle op voorschotten (steekproef). ▪ Meten en analyseren van data. ▪ Toereikende communicatie. ▪ Analyse en opvolging klachtenrapportage. 	A.

Nr.	Risico	Omschrijving	Beheersmaatregelen	Proces
3.	Fraude bij of onrechtmatige inkoop/aanbesteding en opdrachtverstrekking	Oorzaken kunnen bijvoorbeeld zijn dat een leverancier niet op basis van objectieve criteria is geselecteerd, dat inkoop niet transparant of conform de juiste specificaties verloopt, dat niet wordt voldaan aan het procuratiereglement of dat door het ontbreken van (juiste) ondertekening een overeenkomst niet geldig is. Andere oorzaken kunnen liggen in het ontbreken van de juiste interne controlemaatregelen (met name controle-technische functiescheiding) in (financiële) processen, van toezicht (door management) of van een gedragscode en/of standaarden voor integer gedrag.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Richtlijnen m.b.t. objectieve criteria. ▪ De marktvraag door inkoop en opdrachtgever samen laten opstellen. ▪ De verantwoordelijke voor het inkoopbeleid/control betrekken bij het inkoopproces. ▪ Zorgen dat leverancier getekende contract retourneert. ▪ Controles inbouwen; ▪ Een onafhankelijke medewerker toetst periodiek (bijv. ieder kwartaal) de goedgekeurde opdrachten aan het mandaat en rapporteert hierover aan het MT/directie. ▪ Je kan hier ook gebruikmaken van data-analyse. 	B.
4.	Niet voldoen aan wet- en regelgeving	Opdrachten of contracten (met leveranciers of huurders) kunnen opgesteld zijn zonder deze te toetsen aan wet- en regelgeving, of zonder de juiste procesgang (exact) te hebben gevolgd. Bijvoorbeeld wanneer een wijziging pas kan worden doorgevoerd bij 70% akkoord van bewoners, maar een wijziging ook wordt doorgevoerd zonder dat akkoord. Het ontbreken van de juiste kennis kan hieraan ten grondslag liggen.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jaarlijkse check op regelgeving; Inbouwen compliance-controles. 	A., B., D.

Generieke processen

Voor de procesketen Leveren servicecomponenten zijn tevens de volgende generieke werkprocessen van toepassing:

- II.1. Opstellen en verzenden factuur
- II.2. Uitbetalen
- III.1. Verwerken factuur

Deze generieke processen zijn terug te vinden in het laatste hoofdstuk van dit processenboek.

6 REPARATIEONDERHOUD

vereniging van
woningcorporaties



6 REPARATIEONDERHOUD

Doelstellingen

Op klantgerichte en efficiënte wijze verwerken van een servicemelding en het gemelde gebrek (onderhoudsverzoek) op de juiste plek in de organisatie neerleggen ter verwerking.

In meer brede zin gaat het om tevreden bewoners in betaalbare woningen zonder gebreken. De ondernemingsdoelstelling op langere termijn is duurzaam woningbezit.

Uitgangspunten voor dit proces

Reparatieonderhoud is het onderhoud aan de eenheden dat wordt uitgevoerd door de corporatie of externe partijen, gericht op het herstellen van het overeengekomen serviceniveau van de verhuurde eenheid.

Deze procesketen start bij het binnenkomen van een (technisch) probleem en eindigt als het probleem is opgelost (technisch gereed gemeld) en de factuur is voldaan.

Het uitvoeren van de eerste intake van de melding is belegd bij Klantcontacten. Hier ligt de verantwoordelijkheid voor de eerste afhandeling van de melding. Een melding voor een onderhoudsverzoek is feitelijk niks anders dan iedere andere binnengekomen melding. Het proces intake is dan ook vormgegeven als een generiek proces waarbij de volgende stappen worden doorlopen:

- Intake: informatie ophalen bij de bewoner om een diagnose te kunnen stellen.
- Stellen van de diagnose.
- Bepalen wie de vraag moet opvolgen en de vraag daarnaar toe door te zetten.
- Een afspraak plannen met de bewoner voor de opvolging.

Afhankelijk van hoe het reparatieonderhoud georganiseerd is, kunnen de competenties voor de intake en de uitvoering van reparatieopdrachten deels bij dezelfde mensen of afdelingen belegd zijn. Afhankelijk van beleid en organisatie kan dit zowel een interne collega zijn als een externe aannemer/ketenpartner.

Vanuit Klantcontact komt de melding terecht in het bedrijfsproces Coördineren reparatieonderhoud. Immers, Klantcontact is niet verantwoordelijk voor het uitvoeren van de reparatie. De scheiding in competenties leidt dus tot een scheiding in werkprocessen. Daarbij is het ook belangrijk aan te geven dat de tools die door Klantcontact gebruikt worden om de melding juist te routeren, zoals een beslisboom, ook onder Coördineren reparatieonderhoud en de betreffende bedrijfsfunctie vallen.

Intern of extern belegd

De keten reparatieonderhoud kent verschillende varianten. Sommige corporaties hebben een eigen onderhoudsdienst en andere besteden het onderhoud uit. Een combinatie komt ook vaak voor. Hetzelfde geldt voor de regierol, ook die kan zowel intern als extern belegd zijn.

Dit proces is gebaseerd op een corporatie die zelf de regierol heeft. Heb je de regierol uitbesteed, dan zal dit proces ook grotendeels op deze wijze door de externe partij uitgevoerd worden, met name omdat een externe partij zelf ook met onderaannemers zal werken. Mogelijk komen enkele processtappen wel te vervallen. Heb je de regie volledig geoutsourcet, dan regel je de aansturing van de externe via je contractmanagement. Deze varianten zijn voor het processenboek niet uitgewerkt.

De meeste corporaties werken aan het steeds verder digitaliseren van de verschillende stappen in het reparatieonderhoudsproces.

A. BEDRIJFSPROCES AFHANDELEN KLANTVRAGEN

A.1. WERKPROCES INTAKE KLANTVRAAG

Het werkproces Intake klantvraag bestaat uit processtappen die ervoor zorgen dat bij een vraag of melding van een klant voldoende informatie wordt verzameld om de juiste opvolging te bepalen. Tijdens dit hele proces is er ook de taak om de opvolging vanuit het oogpunt van de klant te bewaken.

Intake klantvraag is een generiek proces, dat hier enkel is uitgewerkt in relatie tot het proces Afhandelen Onderhoudsverzoek.

Een onderhoudsverzoek kan op verschillende manieren binnenkomen en via verschillende wegen afgehandeld worden:

- Bij een klantcontactcentrum dat de klant doorverbindt met de specialistische afdeling.
- Bij een klantcontactcentrum dat zelf de intake doet, bijvoorbeeld met behulp van een beslisboom.
- Door een separate reparatielijn die via een telefonisch keuzemenu door de klant benaderd wordt.
- Via een online meldingssysteem, bijvoorbeeld in het klantportaal met behulp van een beslisboom.
- Via post/e-mail.
- Via telefonische achtervang buiten kantoortijden.

Input : Melding klant

Output : Intake melding klant afgerond

Verantwoordelijke bedrijfsfunctie: Contactmanagement

A.1.1. PROCESSTAP (UITVOEREN INTAKE KLANTVRAAG EN STELLEN DIAGNOSE)

Wat doe je	Vraag uit wat het defect is, waar dit zich bevindt (locatie en element) en optioneel wat de oorzaak is (bv. brand/storm of slijtage/oneigenlijk gebruik). Belangrijk is om vast te stellen of het om een spoedmelding gaat of niet. Ook moet uit deze processtap blijken of het om één of meerdere defecten gaat. Op basis van deze intake wordt een diagnose gesteld.
Input/Output	Input: Melding. Output: Gestelde diagnose.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Onderhoudsverzoek▪ Defect▪ Huurovereenkomst▪ Serviceovereenkomst▪ Huurder▪ Locatie▪ Contactmoment▪ Beslisboom
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Verwerking onderhoudsverzoek

Variant/Inspiratie	<p>Vaak wordt voor deze processtap gebruik gemaakt van digitale beslisbomen. Hiermee kan de klantcontactmedewerker of de klant zelf eenvoudig de locatie, het element, het defect en de oorzaak (kortweg LEDO) vastleggen. Deze processtap kan ook uitgevoerd worden door een extern onderhoudsbedrijf.</p> <p>Een zo nauwkeurig mogelijke intake kan bijdragen aan interne doelstellingen zoals doorlooptijd en 'one time fix'. Een one time fix kan ook zijn uitgesplitst naar type reparatie. Er zijn grotere reparaties waarbij een one time fix niet mogelijk is. Bijvoorbeeld wanneer er na een lekkage ook opnieuw gestukt en geschilderd moet worden. Een one time fix kan in dat geval worden bepaald op basis van een maximaal aantal uitvoeringsstappen.</p> <p>Door bij het initiële klantcontact al zo duidelijk mogelijk te communiceren over het te volgen proces, sturen we de klantverwachting en daarmee ook de klanttevredenheid.</p>
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

A.1.2. PROCESSTAP (BEPALEN EN PLANNEN OPVOLGING)

Wat doe je	<p>Bepaal op basis van de diagnose waar de klantvraag opgevolgd dient te worden. Dient de opvolging door de corporatie te worden opgepakt? Of betreft het een melding die niet thuishoort bij de corporatie, maar bijvoorbeeld bij de gemeente. In dat laatste geval wordt een bewoner doorverwezen en stopt het proces hier.</p> <p>Indien er sprake is van opvolging door de corporatie, wordt er met de bewoner een afspraak gepland voor de eerste vervolgstap van de opvolging. Dat kan zijn wanneer er iemand langskomt of wanneer de bewoner nader bericht ontvangt.</p> <p>De melding en opvolging worden vastgelegd in het systeem, tenzij de melding geheel niet bij de corporatie thuishoort.</p>
Input/Output	<p>Input: Gestelde diagnose.</p> <p>Output: Opvolging bepaald.</p>
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Onderhoudsverzoek ▪ Onderhoudsorder ▪ Afspraak
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Routing onderhoudsverzoek
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

A.1.3. PROCESSTAP (BEWAKEN OPVOLGING KLANTVRAAG)

Wat doe je	Bewaak gedurende het proces van intake tot technische gereed melding dat de bewoner geholpen is.
Input/Output	<p>Input: Geplande opvolging.</p> <p>Output: Bewaakte opvolging.</p>
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contactgegevens (voorkeurscontact) ▪ Onderhoudsverzoek ▪ Onderhoudsorder ▪ Status ▪ Uitvoerende
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bepaling voortgang realisatie onderhoudsverzoek
Variant/Inspiratie	<p>Alle contact met de bewoner over de status van het onderhoudsverzoek en de afhandeling ervan via het Klantportaal laten lopen.</p> <p>SMS-dienst met track & trace functionaliteit.</p>
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

OVERZICHT KPI'S BIJ HET BEDRIJFSPROCES

Nr.	Naam KPI	Omschrijving	Proces	Resultaat/ proces
K.A.1.	% Direct ingeplande verzoeken	Percentage onderhoudsverzoeken waarvoor tijdens de intake meteen een afspraak is ingepland.	A.1.	R
K.A.2.	Aantal herhaalverzoeken	Aantal onderhoudsverzoeken per eenheid voor een eerder gerepareerd gebrek.	A.1.	P
K.A.3.	Aantal onderhoudsverzoeken per eenheid	Aantal onderhoudsverzoeken per eenheid in de meetperiode.	A.1.1	P
K.A.4.	Aantal onderhoudsverzoeken	Totaal aantal onderhoudsverzoeken in de meetperiode.	A.1.1.	P
K.A.5.	% Eerste bezoeken	Percentage eerste bezoeken die binnen x dagen na de melding plaatsvinden.	A.1.2.	R

B. BEDRIJFSPROCES COÖRDINEREN REPARATIEONDERHOUD

B.1. WERKPROCES REGISSEREN REPARATIEONDERHOUD

Het werkproces Regisseren reparatieonderhoud bestaat uit processtappen die zorgdragen voor de juiste afhandeling van het geregistreerde onderhoudsverzoek.

Steekproef

Naast het regisseren van het reparatieonderhoud is ook het steekproefsgewijs controleren of de werkzaamheden conform opdracht en kwaliteitseisen zijn uitgevoerd een belangrijk proces. De steekproef is een apart proces dat hier niet volledig is uitgewerkt. Steekproefcontroles kunnen at random worden uitgevoerd en/of standaard (bijvoorbeeld 100% boven een bepaald bedrag).

Input : Intake melding klant afgerond

Output : Geregisseerde onderhoudsorder afgerond

Verantwoordelijke bedrijfsfunctie: Coördinatie reparatieonderhoud

B.1.1. PROCESSTAP (BEPALEN UITVOERENDE)

Wat doe je	<p>Nadat bij A.1.2. bepaald is dat de opvolging door de corporatie opgepakt moet worden, bepaal je voor een onderhoudsverzoek wie dit vervolgens moet uitvoeren. Dit kan zijn de interne dienst, een externe partner, de VvE etc. Op basis van o.a. de volgende punten kan bepaald worden wie de uitvoerende gaat zijn en wie de kosten betaalt:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Toetsen of het onderhoudsverzoek voor de corporatie is of voor de VvE. ▪ Controleren of het een uniek onderhoudsverzoek is of dat het reeds in het complex is gemeld. ▪ Toetsen of het onderhoudsverzoek valt onder garantieafspraken of opleverpunten uit een vastgoedproject. ▪ Valt het onder een verzekering? ▪ Toetsen of het contractonderhoud betreft. ▪ Toetsen aan toekomstig gepland onderhoud. ▪ Is er sprake van een serviceabonnement? ▪ Zijn de kosten van de reparatie voor rekening corporatie of voor huurder? In het tweede geval hebben huurders de keus of ze het door de corporatie laten uitvoeren. In dat geval dienen ze (schriftelijk) akkoord te geven op de daarbij behorende kosten. ▪ Sociale toetsing - kan er een vakman alleen naar toe of moet er een collega mee? ▪ Betreft het een complex of een type onderhoud dat door een externe opgepakt dient te worden of door de eigen dienst?
Input/Output	<p>Input: Geregistreerde melding. Output: Vastgestelde uitvoerende.</p>
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none"> ▪ VvE (samenstelling) ▪ Openstaande Onderhoudsverzoeken (in complex) ▪ Garantie ▪ Project ▪ Verzekeringspolis ▪ Onderhoudsovereenkomst ▪ Serviceovereenkomst ▪ Huurder (sociale indicatie) ▪ Uitvoerende (in beslisboom)
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Toetsing aan beleid
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

B.1.2. PROCESSTAP (AFSTEMMEN MET VERZEKERING) OPTIONEEL

Wat doe je	Wanneer het onderhoudsverzoek een onderdeel betreft waarvoor de corporatie verzekerd is, stem dan met de verzekering af. Dit kan namelijk invloed hebben op het verdere verloop van het proces. Eventueel moet er een separaat proces starten, met mogelijke stappen als een inspectie en/of een taxatie door de verzekeringsmaatschappij.
Input/Output	Input: Vastgestelde uitvoerende. Output: Afgestemde aanpak met de verzekering.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Verzekering▪ Onderhoudsorder
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Toetsing verzekering▪ Notificering orderverstrekking▪ Bepaling verzekeraar
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

B.1.3. PROCESSTAP (BEOORDELEN INSPECTIE NODIG)

Wat doe je	Beoordeel of het nodig is om ter plaatse de situatie te bekijken voordat de reparatie kan worden ingepland. Een inspectie kan nodig zijn wanneer er onvoldoende informatie uit de intake komt om te bepalen welke reparatie er exact nodig is, met name bij grote/complexere gebreken. Ook het vermoeden van asbest op de te repareren plek kan een reden zijn. Een andere afweging kan zijn om bij reparaties boven een bepaald bedrag altijd een inspectie in te plannen.
Input/Output	Input: Vastgestelde uitvoerende. Output: Besluit wel of geen inspectie nodig.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Eenheid/collectief object▪ Asbestinventarisatie▪ Beheerplan (normen voor inspecties)▪ Kwaliteitscriteria▪ Foto, film, plattegrond
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Toetsing onderhoudsverzoek
Variante/Inspiratie	In plaats van een inspectie is het ook mogelijk om de klant te vragen voldoende foto's en filmpjes te sturen om snel een goed beeld te krijgen. Overweging: Laat je de inspectie uitvoeren door een interne of een externe inspecteur. Voordeel van een externe is dat er wellicht meer specialistische kennis aanwezig is. Nadeel kan zijn dat de externe meer werk adviseert in de hoop daar werk uit te halen voor zichzelf.
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

B.1.4. PROCESSTAP (OPDRACHT VERSTREKKEN VOOR INSPECTIE) OPTIONEEL

Wat doe je	Verstrek opdracht voor een inspectie. De inspectie vindt plaats conform proces C.1. Inspecteren bouwdeel (Dagelijks Onderhoud)
Input/Output	Input: Toegekende onderhoudsmelding met inspectie. Output: Inspectie opdracht.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Inspectieorder
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Verwerking inspectieopdracht
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

B.1.5. PROCESSTAP (BEOORDELEN INSPECTIERESULTATEN) OPTIONEEL

Wat doe je	Beoordeel de resultaten van de inspectie vanuit het proces C.1. Inspecteren element als verdere input voor het afhandelen van het onderhoudsverzoek.
Input/Output	Input: Inspectierapport. Output: Beoordeelde inspectieresultaten.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Inspectierapport ▪ Onderhoudsorder
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Toetsing inspectierapport
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

B.1.6. PROCESSTAP (OPVRAGEN OFFERTE) OPTIONEEL

Wat doe je	Vraag een offerte voor de uit te voeren werkzaamheden op. Dit is een optionele stap die afhankelijk van het beleid wordt uitgevoerd. Afhankelijk van dat beleid kan het nodig zijn een offerte op te vragen bij complexe onderhoudstaken of onderhoudstaken waarvan de kosten boven een bepaald bedrag uit zullen komen en die door een externe partij worden uitgevoerd.
Input/Output	Input: Opdracht reparatieonderhoud. Output: Opgevraagde offerte.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Offerte aanvraag ▪ Onderhoudsverzoek ▪ Inspectierapport
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Verwerking offerteverzoek
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

B.1.7. PROCESSTAP (BEOORDELEN OFFERTE) OPTIONEEL

Wat doe je	Beoordeel de ontvangen offerte(s) op volledigheid, geoffreerde werkzaamheden en kosten. Vaak worden geoffreerde werkzaamheden vergeleken met het complexbeheerplan om te bepalen of deze werkzaamheden passen binnen de strategie van het complex (bijvoorbeeld wanneer een complex gelabeld is voor sloop of er op korte termijn planmatig onderhoud gepland is, zal je minder grote reparatiewerkzaamheden uitvoeren) Dit is een optionele stap die alleen wordt uitgevoerd wanneer bij B.1.5. een offerte is aangevraagd.
Input/Output	Input: Ontvangen offerte. Output: Beoordeelde offerte.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Onderhoudsverzoek ▪ Offerte ▪ Beheerplan ▪ Inspectierapport ▪ Prijzenboek/standaardprijs
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Toetsing inkomende offerte
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

B.1.8. PROCESSTAP (AANMAKEN EN VERSTREKKEN OPDRACHT ONDERHOUDSORDER)

Wat doe je	Maak een opdracht aan en verstrek deze aan de gekozen partij op basis van de informatie uit de diagnose (stap A.1.5.) ofwel op basis van de informatie uit de offerte (stap B.1.7). Deze opdracht vormt de inputgebeurtenis voor proces D.1. Realiseren onderhoudsorder.
Input/Output	Input: Beoordeelde offerte/diagnose. Output: Verstrekte opdracht.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none"> ▪ (Getekende) offerte ▪ Onderhoudsorder
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Verwerking onderhoudsorder
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

B.1.9. PROCESSTAP (BEPALEN PLANNING UITVOERENDE) OPTIONEEL

Wat doe je	De uitvoerende moet een planning maken om te zorgen dat de onderhoudstaak/-taken in de juiste volgorde door de juiste partij worden uitgevoerd binnen een bepaald tijdsbestek. De corporatie heeft hierin meestal een coördinerende rol. De vorm en mate waarin deze coördinatie plaatsvindt verschilt per variant: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Uitvoeringsvariant (intern/extern) ▪ Regievariant (afkoop/vaste eenheidsprijzen/nacalculatie)
Input/Output	Input: Verstrekte opdracht tot uitvoering. Output: Geplande uitvoering.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Onderhoudsorder ▪ Onderhoudstaken ▪ Planning ▪ Afspraak
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Verwerking onderhoudsorder
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

B.1.10. PROCESSTAP (BEPALEN TE VERREKENEN KOSTEN) OPTIONEEL

Wat doe je	Bepaal welke kosten aan de huurder of eventueel derden doorberekend dienen te worden. Dit vormt input voor het generieke proces II.1.
Input/Output	Input: Verstrekte opdracht. Output: te verrekenen kosten bepaald.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none"> ▪ (Getekende) offerte ▪ Onderhoudsorder ▪ Kostenspecificatie
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Facturering onderhoudsorder
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

OVERZICHT KPI'S BIJ HET BEDRIJFSPROCES

Nr.	Naam KPI	Omschrijving	Proces	Resultaat/proces
K.B.1.	Verdeling orders	Aantal onderhoudsorders uitgevoerd door de eigen dienst als percentage van het totaal aantal onderhoudsorders.	B.1.	P

C. BEDRIJFSPROCES INSPECTEREN VASTGOED

C.1. WERKPROCES INSPECTEREN ELEMENT

Het werkproces Inspecteren element bestaat uit processtappen die nodig zijn om een element te inspecteren om zo informatie te verzamelen voor de juiste afhandeling van een onderhoudsverzoek. De inspectie kan door interne medewerkers of door een externe partij worden uitgevoerd.

Dit werkproces is optioneel en wordt alleen uitgevoerd als bij stap B.1.3. is bepaald dat een inspectie nodig is.

Input: Inspectieopdracht

Output: Inspectieopdracht uitgevoerd

Verantwoordelijke bedrijfsfunctie: Vastgoedinspectie

C.1.1. PROCESSTAP (VOORBEREIDEN INSPECTIE)

Wat doe je	Beoordeel alle informatie rondom de inspectie zodat de juiste inspecteur de juiste inspectie uitvoert en plan de inspectie in wanneer dat nog niet gedaan is.
Input/Output	Input: Inspectieopdracht. Output: Voorbereide inspectie.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Inspectieopdracht▪ Afspraak▪ Onderhoudsverzoek▪ Bouwkundig element▪ Medewerker
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Toetsing inspectieorder
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

C.1.2. PROCESSTAP (UITVOEREN INSPECTIE ELEMENT)

Wat doe je	Inspecteer het in de reparatiemelding genoemde defecte element in de eenheid.
Input/Output	Input: Voorbereide inspectie. Output: Inspectieresultaten/-rapport.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Beheerplan (i.v.m. kwaliteitseisen)▪ Onderhoudsverzoek▪ Bouwkundig element▪ Inspectieopdracht▪ Inspectierapport▪ Contactmoment
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Verwerking inspectiebevindingen
Variant/Inspiratie	Hanteer bij het inspecteren van elementen de binnen de corporatie vastgestelde eisen voor basiskwaliteit.
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

C.1.3. PROCESSTAP (VERWERKEN INSPECTIERESULTATEN)

Wat doe je	Verwerk de gegevens uit de inspectie in de melding zodat deze kan leiden tot een correcte opdracht.
Input/Output	Input: Inspectierapport. Output: Bijgewerkte melding.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Inspectierapport▪ Onderhoudsverzoek▪ Onderhoudsorder
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Verwerking inspectiebevindingen
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

D. BEDRIJFSPROCES UITVOEREN ONDERHOUDSORDER

D.1. WERKPROCES REALISEREN ONDERHOUDSORDER

Het werkproces Realiseren Onderhoudsorder bevat de stappen die gezet worden door de uitvoerende partij van het onderhoud. Dit kan een interne dienst en/of een externe aannemer zijn.

Een onderhoudsverzoek kan bestaan uit meerdere orders. Een order kan bestaan uit meerdere onderhoudstaken. Meestal wordt één order, en daarmee alle onderliggende taken, uitgevoerd door één uitvoerende partij, op basis van het benodigde specialisme.

Dit proces volgt op proces B. Coördineren Mutatieonderhoud.

Input : Opdracht onderhoudsorder

Output : Opdracht onderhoudsorder uitgevoerd

Verantwoordelijke bedrijfsfunctie: Realisatie onderhoudsorder

D.1.1. PROCESSTAP (UITSPLITSEN ONDERHOUDSTAKEN) OPTIONEEL

Wat doe je	Een onderhoudsorder kan bestaan uit meerdere onderhoudstaken. In deze stap worden alle bij de order behorende taken uitgesplitst.
Input/Output	Input: Opdracht onderhoudsorder. Output: Uitgesplitste onderhoudstaken.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Onderhoudsorder▪ Onderhoudstaak
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Splitsing onderhoudsordertaken
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

D.1.2. PROCESSTAP (CONTROLLEREN VOORRAAD C.Q. BESTELLEN MATERIAAL) OPTIONEEL

Wat doe je	Controleer de voorraad van het materiaal dat nodig is voor het uitvoeren van de onderhoudsorder. Bestel wat niet op voorraad is. Dit kan gaan om materiaal in het eigen magazijn, de busvoorraad of om specialistisch materiaal dat niet standaard op voorraad is. (Het op peil houden van de bus- of magazijnvoorraad is een separaat proces dat hier niet is uitgewerkt.)
Input/Output	Input: Opdracht onderhoudsorder. Output: Besteld materiaal.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Voorraad (materiaal beschikbaar)▪ Onderhoudsorder (materiaalbehoefte)▪ Materiaalorder (materiaal aanvulling)
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Planning ordermaterialen▪ Bestelling materialen
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

D.1.3. PROCESSTAP (INTERN INPLANNEN TAKEN) OPTIONEEL

Wat doe je	Intern worden, indien nodig, de uitgesplitste taken in de juiste volgorde en bij de juiste specialisten ingepland. Indien nodig rekening houdend met de levertijden van bestelde materialen. Hierbij kan het nodig zijn om af te stemmen met de bewoner.
Input/Output	Input: Uitgesplitste onderhoudstaken. Output: Ingeplande onderhoudstaken.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Onderhoudsorder▪ Onderhoudstaak▪ Afspraak
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Planning onderhoudstaken
Variant/Inspiratie	Een scherpe planning en goed op elkaar afgestemde volgorde van uitvoering is een van de succesfactoren van dit proces. Indien deze planning uitloopt kan dit gevolgen hebben voor andere werkzaamheden en voor de oplevering van de eenheid aan de nieuwe huurder.
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

D.1.4. PROCESSTAP (ONTVANGEN MATERIALEN) OPTIONEEL

Wat doe je	Ontvang het door de leverancier geleverde materiaal.
Input/Output	Input: Besteld materiaal. Output: Ontvangen materiaal.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Materiaalorder▪ Materiaal ontvangst▪ Leveringsbevestiging▪ Voorraad
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Verwerking materiaalontvangsten
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

D.1.5. PROCESSTAP (REALISEREN TAKEN)

Wat doe je	Voer de onderhoudstaken uit.
Input/Output	Input: Ingeplande onderhoudstaak. Output: Uitgevoerde onderhoudstaak.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Onderhoudsorder▪ Onderhoudstaak▪ Status
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Verwerking status onderhoudstaken en orders
Variant/Inspiratie	Meestal wordt er bij het plannen gebruik gemaakt van bloktijden. Het is een service aan bewoner om vooraf te melden hoe laat deze de monteur kan verwachten. Dat kan bijvoorbeeld door track & trace functionaliteit in een huurdersportaal in te richten, of door een bericht te versturen wanneer de monteur onderweg is.
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

D.1.6. PROCESSTAP (REGISTREREN BESTEDINGEN)

Wat doe je	Registreer de gedane bestedingen (uren, kosten, reiskosten), zodat deze kunnen worden doorbelast.
Input/Output	Input: Uitgevoerde onderhoudstaak. Output: Geregistreerde bestedingen.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Onderhoudsorder▪ Onderhoudstaak▪ Onderhoudsbesteding
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Verwerking materiaal- en urenverbruik
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

D.1.7. PROCESSTAP (BEWAKEN UITVOERING ONDERHOUDSORDER)

Wat doe je	Bewak centraal dat alle taken behorende bij de onderhoudsorder conform opdracht en tijdig worden uitgevoerd.
Input/Output	Input: Onderhoudsorder. Output: Bewaakte uitvoering.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Onderhoudsorder ▪ Onderhoudstaak ▪ Afspraak ▪ Onderhoudsplanning
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Monitoring onderhoudsplanning ▪ Planning onderhoudstaken
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

D.1.8. PROCESSTAP (BEOORDELEN, VASTSTELLEN EN AFSTEMMEN MEERWERK/VERVOLGTAKEN)

Wat doe je	Beoordeel en stel vast, indien er meerwerk nodig is, of vervolgtaken moeten gebeuren en stem dit af met de opdrachtgever.
Input/Output	Input: Uitgevoerde onderhoudstaak. Output: Beoordeeld meerwerk.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Onderhoudsorder ▪ Onderhoudstaak (meerwerk) ▪ Orderbevestiging (meerwerk)
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Monitoring status order ▪ Planning onderhoudstaken
Variant/Inspiratie	Indien een medewerker ter plaatse meerwerk vaststelt, kan dit direct via bijvoorbeeld een app aangemaakt worden.
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

D.1.9. PROCESSTAP (TECHNISCH GEREEDMELDEN ONDERHOUDSORDER)

Wat doe je	<p>Wanneer alle onderhoudstaken conform opdracht zijn afgerond, wordt dit aan de opdrachtgever technisch gereed gemeld. Vul na het afronden van de werkzaamheden de (bus)voorraad weer aan. (Het op peil houden van de magazijn- en busvoorraad is een separaat proces dat hier niet is uitgewerkt.)</p> <p>Opvolgend op het gereed melden van het onderhoudsverzoek wordt vaak een klanttevredenheidsenquête gedaan. (Conform het generieke proces in het laatste hoofdstuk.) Ook heeft een bewoner altijd de mogelijkheid tot het indienen van een klacht, die wordt afgehandeld via het generieke proces Klachtenafhandeling (in dit processenboek niet uitgewerkt).</p>
Input/Output	Input: Gerealiseerde onderhoudsorder. Output: Technisch gereed gemelde onderhoudsorder.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Onderhoudsorder ▪ Onderhoudstaak ▪ Materiaalorder ▪ Voorraad ▪ Status
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Verwerking status onderhoudstaken en orders ▪ Bestelling materialen
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

OVERZICHT KPI'S BIJ HET BEDRIJFSPROCES

Nr.	Naam KPI	Omschrijving	Proces	Resultaat/ proces
K.D.1.	Aantal vervolgoopdrachten	Aantal vervolgoopdrachten per onderhoudsverzoek.	D.1.	P
K.D.1.	% Openstaande meldingen	Percentage van meldingen welke na een x aantal dagen nog open staan.	D.1.7.	P

OVERZICHT KPI'S VOOR HET GEHELE PROCES REPARATIEONDERHOUD

Nr.	Naam KPI	Omschrijving	Proces	Resultaat/ proces
K.PK.1	% One time fix	Percentage van de onderhoudsverzoeken die in één keer conform de vereisten wordt uitgevoerd.	Procesketen	R
K.PK.2	Gemiddelde kosten per reparatie	Gemiddelde kosten per uitgevoerd onderhoudsverzoek.	Procesketen	P
K.PK.3	Aantal reparaties per periode of cluster	Totaal aantal reparaties (per cluster) in de meetperiode.	Procesketen	R
K.PK.4	Doorlooptijd orders tot technisch gereed	Gemiddelde doorlooptijd van onderhoudsorder tot technische gereed melding.	Procesketen	R
K.PK.5	Doorlooptijd orders tot financieel gereed	Gemiddelde doorlooptijd van onderhoudsorder tot financiële gereed melding.	Procesketen	R
K.PK.6	% Afwijking begroting	Percentage waarmee de werkelijke gemaakte reparatiekosten afwijken van de begrote kosten.	Procesketen	R
K.PK.7	Benchmarkscore Aedes	Benchmark onderhoudsverzoeken ligt (minimaal) op vastgesteld niveau door corporatie.	Procesketen	R
K.PK.8	Gemiddeld bedrag reparatieonderhoud per eenheid	Totaal bedrag aan reparaties per eenheid gedeeld door het aantal reparaties per eenheid (in de meetperiode).	Procesketen	R

RISICO'S PROCES REPARATIEONDERHOUD

Nr.	Risico	Omschrijving	Beheersmaatregelen	Proces
1.	Onjuiste toerekening van kosten	<p>De kosten van reparatieonderhoud kunnen voor rekening van de corporatie, van de huurder of van een leverancier zijn.</p> <p>Wat kan een onjuiste kostentoekening veroorzaken:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ door het niet kennen van de oorzaak van een defect kunnen kosten niet worden doorberekend aan huurder of leverancier (fabrieksfouten, garanties). ▪ medewerkers registreren bestedingen niet, te laat of onjuist. ▪ niet onderkennen van garanties. ▪ het vooraf niet (goed) afspreken en vastleggen van kosten huurder. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Meer effort steken in het achterhalen van defect en oorzaak. ▪ Inspectie uitvoeren om oorzaak beter te kunnen achterhalen. ▪ Verbeteren monitoring op basis van (standaard)rapportages. ▪ Automatiseren van registratie van materiaalverbruik en urenbesteding. ▪ Vastleggen van garanties. ▪ Inbouwen standaard check op garanties. ▪ Afspraken over kosten huurder vooraf schriftelijk vastleggen. 	A.1. B.1. D.1.
2.	Onveilige werkomstandigheden voor medewerkers/ uitvoerenden	<p>Onveilige omstandigheden kunnen ontstaan wanneer agressief gedrag van een bewoner niet onderkend wordt of de uitvoerende hier niet op is voorbereid.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Automatische signalering agressiemelding tijdens intake en op opdrachtbon vermelden. ▪ Automatisch 2 personen inplannen wanneer signalering in systeem staat. 	B.1.1
3.	Geen one time fix	<p>Reparaties worden bij voorkeur in één keer correct uitgevoerd. Mogelijke oorzaken voor het niet halen van deze one time fix:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ het incorrect uitvoeren van de werkzaamheden waardoor rework nodig is. ▪ het onjuist uitvoeren van de intake of maken van een verkeerde beoordeling. ▪ het ontbreken van de juiste (correcte, volledige) gegevens (fabrieksfouten, garanties). 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Zorgdragen voor juiste tools en juiste kennisniveau bij medewerkers. ▪ Verbeteren intake. ▪ Inplannen van inspecties alvorens uitvoering op te pakken. ▪ Evalueren met en managen van verwachtingen met uitvoerende partij. ▪ Verbeteren intake proces. ▪ Vastleggen van alle gegevens en controleren datakwaliteit. ▪ Werken met basiskwaliteitseisen die zijn vastgelegd in een (digitaal) kwaliteitshandboek. 	Procesketen

Generieke processen

Voor de procesketen Reparatieonderhoud zijn tevens de volgende generieke werkprocessen van toepassing:

- I.1. Actualiseren vastgoedkenmerken
- II.1. Opstellen en verzenden factuur
- III.1. Verwerken factuur
- IV.1. Uitvoeren klanttevredenheidsonderzoek

Deze generieke processen zijn terug te vinden in het laatste hoofdstuk van dit processenboek.

7 COÖRDINEREN PLANMATIG ONDERHOUD

vereniging van
woningcorporaties



7 COÖRDINEREN PLANMATIG ONDERHOUD

Doelstellingen

De uitvoering van afzonderlijke planmatig onderhoudsprojecten (conform de MJOB en de jaarplanning c.q. begroting) coördineren, ten behoeve van het kosteneffectief behalen van de gewenste kwaliteit van het bezit.

Uitgangspunten voor dit proces

Het proces Opstellen Meerjaren Onderhoudsbegroting (MJOB) vormt de input voor dit proces. Uit de MJOB volgt een jaarplanning c.q. de Jaarlijkse Onderhoudsbegroting (JOB) voor alle uit te voeren projecten.

Dit proces betreft de coördinatie van één planmatig onderhoudsproject. De uitvoeringswerkzaamheden van het project zijn in deze procesketen niet meegenomen omdat wij ervan uitgaan dat de uitvoering altijd door externe partijen gebeurt.

Selectie externe partij

Voor de uitvoering van het planmatig onderhoud wordt een externe partij geselecteerd via het generieke inkoopproces.

Er zijn meerdere varianten mogelijk, afhankelijk van het inkoopbeleid van de betreffende corporatie:

- Enkelvoudig aanbesteden;
- Meervoudig aanbesteden;
- Opvragen van een kostencalculatie binnen een bestaande raamovereenkomst.

Resultaat Gericht Samenwerken

Veel corporaties zijn bezig met het invoeren van Resultaat Gericht Samenwerken (RGS). RGS is een groeimodel en corporaties zitten in verschillende fases van dit groeimodel. Dit levert uiteenlopende hybride varianten van RGS op. In de procesbeschrijving gaan wij uit van de 'traditionele' aanpak. Wel zijn RGS variaties opgenomen en besteden we aandacht aan mogelijke hybride varianten. De volledige RGS-werkwijze is beschreven in de [Leidraad Resultaatgericht Samenwerken](#) van de Stichting Resultaat Gericht Samenwerken (april 2021).

Terminologie

Bij planmatig onderhoud spreken sommige corporaties over 'projecten' en andere over 'werken'. In deze procesbeschrijving hanteren we de benaming 'project'.

A. BEDRIJFSPROCES INKOPEN GOEDEREN, DIENSTEN EN WERKEN

A.1. WERKPROCES INKOPEN ONDERHOUD

Het werkproces Inkopen onderhoud bestaat uit de processtappen die nodig zijn om voor een (planmatig) onderhoudsproject een externe partij te selecteren voor de uitvoering van de onderhoudswerkzaamheden. Inkopen is een generiek werkproces dat voor het processenboek niet volledig is uitgewerkt. Daarom nemen we in de procesketen Coördineren planmatig onderhoud de stappen op die nodig zijn voor deze specifieke keten.

Input : Vastgestelde Jaarlijkse Onderhoudsbegroting (JOB)

Output : Geselecteerde leverancier

Verantwoordelijke bedrijfsfunctie: Inkoop

A.1.1. PROCESSTAP (OPSTELLEN WERKOMSCHRIJVING) OPTIONEEL

Wat doe je	De exacte werkschrijving opstellen.
Input/Output	Input: Overzicht uit te voeren werkzaamheden; Keuzepakketten. Output: Werkschrijving.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Werkschrijving
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Bepaling conceptorder Planmatig Onderhoud (PO)
Variant/Inspiratie	Afhankelijk van het samenwerkingsverband wordt dit door de corporatie dan wel de partner gedaan. Voordeel van het uit handen geven is dat de partner veel meer inzicht heeft in de operationele taken en dit beter kan inschatten. Meestal wordt de werkschrijving door een externe partij tegelijkertijd met de kostencalculatie gemaakt (Stap A.1.2.).
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

A.1.2. PROCESSTAP (OPVRAGEN KOSTENCALCULATIE)

Wat doe je	Binnen het raamcontract wordt een kostencalculatie opgevraagd. Is er geen raamcontract, dan moet eerst een uitvoerende partij worden geselecteerd conform het inkoopbeleid.
Input/Output	Input: Werkschrijving. Output: Offerte(s)/Kostencalculatie(s).
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Werkschrijving▪ Offerte▪ Raamcontract
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Toetsing raamcontract▪ Bepaling leverancier▪ Bestelling kostencalculatie
Variant/Inspiratie	Variant: Als er gewerkt wordt conform RGS is de kostencalculatie door de ketenpartner vaak al in het MJOB proces gemaakt of wordt deze gelijktijdig met de werkschrijving gemaakt.
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

A.1.3. PROCESSTAP (BEOORDELEN KOSTENCALCULATIE OF AANBESTEDING)

Wat doe je	De ontvangen offertes of kostencalculaties worden beoordeeld aan de hand van de vooraf opgestelde eisen, wat leidt tot een keuze voor de te contracteren partij. Vanuit de kostencalculatie wordt inzichtelijk of de begroting toereikend is of dat er een budgetwijziging nodig is.
Input/Output	Input: Offerte(s)/Kostencalculatie(s). Output: Beoordeelde offerte.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Offerte▪ Criteria offerte
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Verwerking ingekomen kostencalculatie
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

A.1.4. PROCESSTAP (VERSTREKKEN OPDRACHT)

Wat doe je	Verstrek opdracht aan de geselecteerde leverancier met een juridisch sluitende overeenkomst.
Input/Output	Input: Geselecteerde leverancier. Output: Verstrekte opdracht.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Offerte▪ Opdracht▪ Opdrachtbevestiging
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Gunning order PO▪ Notificering orderverstrekking
Variant/Inspiratie	Bij RGS hoef je geen overeenkomst meer af te sluiten. Er is al sprake van een langdurige samenwerkingsovereenkomst.
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

B. BEDRIJFSPROCES COÖRDINEREN PLANMATIG ONDERHOUD

B.1. WERKPROCES VOORBEREIDEN PLANMATIG ONDERHOUD

Het werkproces Voorbereiden planmatig onderhoud bestaat uit de processtappen die nodig zijn om vanuit de jaarplanning c.q. Jaarlijkse Onderhoudsbegroting (JOB) voor alle planmatig onderhoudsprojecten te komen tot de start van een separaat project.

Input : Vastgestelde Jaarlijkse Onderhoudsbegroting (JOB)

Output : Projectbesluit en Opdracht bewonersbegeleiding

Verantwoordelijke bedrijfsfunctie: Coördinatie planmatig onderhoud

Varianten

Lang niet alle corporaties werken met een startnotitie voor planmatig onderhoudsprojecten. Corporaties kunnen het werkproces Voorbereiden planmatig onderhoud overslaan, omdat planmatig onderhoud voorspelbaar en gepland is in de vastgestelde (M)JOB. In principe vragen daardoor alleen afwijkingen van deze begroting om een tussentijds akkoord, bijvoorbeeld wanneer er gedurende het jaar planmatig onderhoud nodig blijkt dat niet in de jaarbegroting is opgenomen of wanneer offertes veel hoger uitvallen dan begroot. In een dergelijk geval is het doorlopen van het besluitvormingsproces conform de procuratie wel noodzakelijk. Daarom is dit werkproces als optioneel opgenomen.

B.1.1. PROCESSTAP (OPSTELLEN STARTNOTITIE) OPTIONEEL

Wat doe je	Stel voor de uitvoering van planmatig onderhoud voor een project een startnotitie op.
Input/Output	Input: Jaarplanning Projecten PO. Output: Startnotitie.
Informatieobjecten	▪ Startnotitie project
Applicatieservice(s)	▪ Verwerking startnotitie PO
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

B.1.2. PROCESSTAP (VASTSTELLEN STARTNOTITIE) OPTIONEEL

Wat doe je	Laat de startnotitie voor het project vaststellen conform de procuratie.
Input/Output	Input: Startnotitie. Output: Vastgestelde startnotitie.
Informatieobjecten	▪ Startnotitie project
Applicatieservice(s)	▪ Verwerking startnotitie PO
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

B.2. WERKPROCES REGISSEREN PLANMATIG ONDERHOUD (PROJECTEN)

Het werkproces Regisseren planmatig onderhoud bestaat uit de processtappen die nodig zijn om de uitvoering van een project te regisseren.

Procesvariant Resultaat Gericht Samenwerken

Binnen het Resultaat Gericht Samenwerken zijn de processen rondom de MJOB en het regisseren van de uitvoering van het planmatig onderhoud meer met elkaar verweven. De partners spelen al een rol bij het opstellen van de MJOB.

Input : Geselecteerde leverancier

Output : Uitvoering projectbesluit/JOB geregisseerd

Verantwoordelijke bedrijfsfunctie: Coördinatie planmatig onderhoud

B.2.1. PROCESSTAP (BEOORDELEN UIT TE VOEREN WERKZAAMHEDEN)

Wat doe je	<p>Op basis van de taakstellende MJOB en eventueel de startnotitie wordt beoordeeld welke werkzaamheden onderdeel uitmaken van het onderhoudsproject en wat er exact dient te gebeuren. Hierbij wordt optioneel een Veiligheid & Gezondheidsplan opgesteld, bijvoorbeeld wanneer er (vermoeden van) asbest is.</p> <p>Ook moeten zaken voor bewoners opgenomen worden, zoals het aanbieden van een rust- of wisselwoning, tijdelijke (sanitaire) voorzieningen elders etc. (Zie D.1.1.)</p>
Input/Output	<p>Input: Startnotitie/Jaarplanning.</p> <p>Output: Overzicht uit te voeren werkzaamheden en Optioneel Veiligheid & Gezondheidsplan.</p>
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Startnotitie en/of jaarplanning▪ Werkomschrijving
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Bepaling definitieve order PO
Variant/Inspiratie	<p>Variant:</p> <p>Als er gewerkt wordt conform RGS wordt door de ketenpartner de werkomschrijving opgesteld, soms al in het MJOB-proces, soms tegelijkertijd met een kostencalculatie.</p>
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

B.2.2. PROCESSTAP (PLANNEN)

Wat doe je	<p>Plan alle werkzaamheden en stem daarbij af met alle betrokkenen (uitvoerenden, bewonerscommissie, corporatiemedewerkers van verschillende afdelingen). Informeer de bewoners volgens het opgestelde communicatieplan, conform werkproces C.1. Informeren Bewoners. Communiceer ook intern, bijvoorbeeld over hoe tijdens de uitvoering van het planmatig onderhoud om te gaan met reparatieonderhoud.</p>
Input/Output	<p>Input: Verstrekte opdracht.</p> <p>Output: Planning.</p>
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Opdrachtbevestiging▪ Planning▪ Bewoners▪ Uitvoerenden▪ Communicatie
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Bepaling uitvoering order PO
Variant/Inspiratie	<p>Inspiratie:</p> <p>Deze planning kan tevens gebruikt worden voor de bewaking van de totale kasstromen: Op basis van de volledige projectplanning van al het planmatig onderhoud is intern zichtbaar wanneer welke facturen verwacht kunnen worden.</p> <p>Variant:</p> <p>Indien er gewerkt wordt conform RGS zal het de partner zijn die de planning maakt.</p>
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

B.2.3. PROCESSTAP (COÖRDINEREN WARME OPNAMEN)

Wat doe je	Coördineer en controleer waar nodig de door de aannemer uitgevoerde warme opname. Bij de warme opname toetst de aannemer op locatie het plan aan de werkelijke situatie per eenheid en per (gedeelte van het) complex, om vast te stellen of de in het plan gedane aannames correct zijn of dat er op basis van de werkelijke situatie nog aanpassingen aan het plan nodig zijn.
Input/Output	Input: Planning. Output: Gecoördineerde warme opname.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Planning▪ Uitvoeringsplan Warme Opnames▪ Communicatie
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Aansturing warme opnames
Variant/Inspiratie	Variant: Indien er gewerkt wordt conform RGS zal het de partner zijn die de warme opnames uitvoert en coördineert. Belangrijk in dat geval is om de communicatie met bewoners duidelijk te beleggen.
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

B.2.4. PROCESSTAP (BEWAKEN VOORTGANG)

Wat doe je	Bewaak gedurende het gehele project de voortgang en stuur partijen of planning bij waar nodig. De uitvoering hiervan kan door diverse functies gedaan worden, veelal is dit de interne projectleider, maar vaak is ook een opzichter betrokken vanuit het meer-ogen principe. Monitor de klanttevredenheid en stuur indien nodig bij door het inzetten van verschillende middelen.
Input/Output	Input: Uitvoering PO. Output: Bewaakte voortgang.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Voortgangsrapportages▪ Besteed budget▪ Bestede uren▪ KPI's
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Toetsing voortgang realisatie order PO
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

B.2.5. PROCESSTAP (COÖRDINEREN MEERWERK)

Wat doe je	Beoordeel meerwerk wanneer de aannemer dit vaststelt. Meerwerk vraagt om beoordeling middels het meer-ogen principe.
Input/Output	Input: Geconstateerd meerwerk. Output: Gecoördineerd meerwerk.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Akkoordverklaring meerwerk▪ Meerwerkopdracht
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Toetsing meerwerk▪ Bestelling meerwerk
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

B.2.6. PROCESSTAP (BIJWONEN BOUWVERGADERING) OPTIONEEL

Wat doe je	Bij complexere planmatig onderhoudsprojecten vinden bouwvergaderingen plaats die ook door de corporatie bijgewoond worden.
Input/Output	Input: Planning. Output: Status update.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Vergaderstukken bouwvergadering▪ Planning▪ Voortgangsrapportages▪ Bouwkundige elementen▪ Plattegronden▪ Budget
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Toetsing voortgang realisatie order PO▪ Verwerking verslag bouwvergadering
Variant/Inspiratie	Wanneer er conform RGS gewerkt wordt, zal de partner de bouwvergaderingen bijwonen.
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

B.2.7. PROCESSTAP (BIJWONEN VOOROPLEVERING)

Wat doe je	Woon de vooroplevering door de aannemer bij en stel opleverpunten vast.
Input/Output	Input: Uitvoering PO. Output: Vastgestelde opleverpunten.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Opdracht▪ Werkomschrijving▪ Verslag vooroplevering
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Verwerking verslag vooroplevering
Variant/Inspiratie	Wanneer er conform RGS gewerkt wordt, zal/kan de partner de vooroplevering bijwonen.
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

B.2.8. PROCESSTAP (BIJWONEN EINDOPLEVERING)

Wat doe je	Woon de eindoplevering door de aannemer bij en controleer de opleverpunten. Doel hierbij is niet alleen de controle van het opgeleverde werk, maar ook het beheren van de relatie met de aannemer en bewoners.
Input/Output	Input: Uitvoering PO en Vastgestelde opleverpunten. Output: Verwerkte opleverpunten/Verslag eindoplevering.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Verslag eindoplevering
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Toetsing realisatie order PO▪ Verwerking bevindingen vooroplevering
Variant/Inspiratie	<p>Inspiratie:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Inrichten van tussentijdse keuringen.▪ De output van de opleveringen gebruiken als input voor de MJOB <p>Variant met betrekking tot Onderhoud Naar Wens (ONW) bij planmatige onderhoudswerkzaamheden van keuken, douche of toilet: de oplevering aan de corporatie vervalt en er vindt directe acceptatie plaats tussen aannemer en huurder.</p> <p>Indien er gekozen is voor een RGS aanpak, wordt de oplevering door de partners verzorgd. Wel zal er steekproefsgewijs een controle plaatsvinden ter toetsing.</p>
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

B.2.9. PROCESSTAP (ONTVANGEN TECHNISCHE GEREEDMELDING)

Wat doe je	Ontvang de technische gereed melding door de aannemer.
Input/Output	Input: Verwerkte opleverpunten. Output: Technisch gereed PO.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">Opdracht
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">Verwerking bevindingen eindoplevering
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

B.2.10. PROCESSTAP (OVERDRAGEN)

Wat doe je	Draag het projectdossier over aan de beheerorganisatie. Overdracht is essentieel om vervolprocessen soepel te laten verlopen. De bewaking hiervan ligt bij de projectleider. Bij overdracht dient in ieder geval gedacht te worden aan: <ul style="list-style-type: none">Actualiseren van vastgoedgegevens conform het generieke werkproces I.1. Registreren vastgoed.Actualiseren contractonderhoud.Actualiseren garanties.Doorvoeren uitgevoerde werkzaamheden t.b.v. de MJOB.
Input/Output	Input: Technische gereed PO. Output: Overgedragen dossier incl. vereiste vastgoeddata voor beheer en onderhoud.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">Aedes BIM Informatie Levering Specificatie - ILS (wat per bouwdeel/object wordt vastgelegd en aangeleverd)Vastgoedgegevens conform data formatsContractgegevensGarantiegegevensOpdrachten
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">Verwerking projectdossierNotificering projectdossier
Variant/Inspiratie	Door de overdracht zoveel mogelijk te automatiseren krijg je meer grip op de kwaliteit van de overdracht en de volledigheid en tijdigheid ervan.
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

B.2.11. PROCESSTAP (EVALUEREN PLANMATIG ONDERHOUD)

Wat doe je	Evalueer zaken als: <ul style="list-style-type: none">Samenwerking met externe partijen;Evaluatiecyclus met vaste partners;Samenwerking intern;Klanttevredenheid door het uitzetten van een bewonersenquête en intern de afhandeling van klantvragen c.q. klachten gedurende het proces te evalueren;Opgeleverde kwaliteit.Bij RGS worden de gestelde KPI's getoetst en wordt de samenwerking met de partner geëvalueerd.
Input/Output	Input: Technisch gereed PO. Output: Evaluatie.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">Evaluatierapport
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">Toetsing realisatie order PO
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

B.3. WERKPROCES BEWAKEN PROJECTFINANCIËN

Het werkproces Bewaken projectfinanciën bestaat uit de processtappen die nodig zijn om de financiën van ieder afzonderlijk planmatig onderhoudsproject te bewaken in relatie tot de jaarbegroting.

Input : Projectbesluit/Vastgestelde JOB

Output : Projectfinanciën bewaakt

Verantwoordelijke bedrijfsfunctie: Coördinatie planmatig onderhoud

B.3.1. PROCESSTAP (BEWAKEN PROJECTFINANCIËN)

Wat doe je	Bewaak gedurende het gehele project de projectfinanciën, controleer facturen, begroot meerwerk, leg afwijkingen vast en rapporteer. Meerwerk moet altijd besproken worden (met de projectleider), zowel vanwege de totale begroting als vanwege het eventueel overschrijden van de procuratiegrens waardoor extra akkoord nodig is. Meerwerk vraagt om beoordeling middels het meer ogen principe.
Input/Output	Input: Uitvoering planmatig onderhoud en goedgekeurd meerwerk. Output: Financiële rapportage, afwijkingen rapportage en gecontroleerde facturen.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Projectadministratie▪ Budget▪ Voortgangsrapportage▪ Facturen▪ Boeking▪ Prognoses
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Toetsing factuur▪ Toetsing kostencalculatie▪ Verwerking financieel verslag
Variant/Inspiratie	Variant op deze stap is het gereed melden van de orderregels door de projectleider, hierdoor kan de financiële administratie 'match en boek' toepassen. Enkele uitzonderlijke facturen moeten dan nog wel gefiatteerd worden.
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

B.3.2. PROCESSTAP (AANVRAGEN EXTRA BUDGET) OPTIONEEL

Wat doe je	Vraag extra budget aan wanneer de kostencalculatie boven de begroting uitkomt. Dit gaat via een apart proces, waarbij de hoogte van de overschrijding ten opzichte van de procuratieregeling van invloed is op het te volgen proces.
Input/Output	Input: Kostencalculatie/Offerte Output: Aanvraag extra budget
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Offerte▪ Budget▪ Budgetaanvraag
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Bestelling funding meerkosten
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

B.3.3. PROCESSTAP (OPSTELLEN FINANCIËLE VERANTWOORDING)

Wat doe je	Stel de uiteindelijke financiële overzichten, prestatieverklaring en verantwoording op na afronding van het project.
Input/Output	Input: Technisch gereed PO. Output: Financiële verantwoording.
Informatieobjecten	▪ Projectrapportage
Applicatieservice(s)	▪ Verwerking financieel verslag
Variant/Inspiratie	Varianten: ▪ Continu sturen op de prognose door middel van periodieke rapportages. Dit om te voorkomen dat er verrassingen ontstaan. Sturing op het totale planmatig onderhoudsbudget en niet (alleen) op projectniveau. Het kan gebeuren dat een specifiek project het budget overschrijdt en dat dit opgevangen kan worden met een ander project met een financiële meevaller.
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

OVERZICHT KPI'S BIJ HET BEDRIJFSPROCES

Nr.	Naam KPI	Omschrijving	Proces	Resultaat/ proces
K.A.1.	% kosten Meer/minderwerk	Percentage kosten meer/minderwerk t.o.v. aangegane verplichting.	B.2.5.	R
K.A.2.	Aantal opleverpunten vooroplevering	Aantal nog te herstellen punten bij de vooroplevering per project.	B.2.7.	P
K.A.3.	Aantal opleverpunten eindoplevering	Aantal openstaande punten bij de eindoplevering per project.	B.2.8.	P
K.A.4.	Gehaalde planning	Percentage van projecten die binnen planning lopen ten opzichte van het totaal van projecten. Dit als input voor de PDCA-cyclus van begroten en plannen.	B.2.	R
K.A.5.	Projectuitputting	Totaalbedrag realisatie t.o.v. begrootte bedrag.	B.3.1.	R
K.A.6.	Werkelijke projectkosten versus jaarbegroting*	Bedrag van de werkelijke kosten als percentage van de totale jaarbegroting. Dit als input voor de PDCA-cyclus van begroten en plannen.	B.	R
K.A.7.	Klanttevredenheid	De gemiddelde klanttevredenheid over de uitgevoerde projecten.	B.	R

KPI's met een * = Deze gelden niet indien gewerkt wordt conform Resultaat Gericht Samenwerken.

C. BEDRIJFSPROCES LEVEREN COMMUNICATIEDIENSTEN

C.1. WERKPROCES INFORMEREN BEWONERS

Het generieke werkproces Informeren bewoners bestaat uit de basisprocesstappen die nodig zijn om bewoners tijdig en correct te informeren over de planning en uitvoering van de werkzaamheden. Afhankelijk van de omvang van het project en de werkzaamheden kan worden volstaan met een communicatieparagraaf in het projectplan of moet een meer uitgebreid communicatieplan worden opgesteld.

Algemene inspiratie voor de communicatie

Door op een centraal punt, bijvoorbeeld een website of een app, alle werkzaamheden te vermelden met de bijbehorende planning kunnen de bewoners gemakkelijk zelf de updates ophalen.

Input : Projectbesluit/Vastgestelde JOB

Output : Communicatieplan gerealiseerd

Verantwoordelijke bedrijfsfunctie: Communicatie

C.1.1. PROCESSTAP (OPSTELLEN COMMUNICATIEPLAN)

Wat doe je	Stel een communicatieplan en planning op voor het volledig en tijdig informeren van bewoners over de werkzaamheden.
Input/Output	Input: Projectbesluit/Vastgestelde Jaarlijkse Onderhoudsbegroting (JOB). Output: Communicatieplan.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Communicatieplan▪ Bewoners▪ Planning werkzaamheden
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Verwerking communicatieplan
Uitvoerende	<in te vullen door de corporatie>

C.1.2. PROCESSTAP (ACTUALISEREN COMMUNICATIEPLAN)

Wat doe je	Actualiseer het communicatieplan bij wijzigingen gedurende de looptijd van het project.
Input/Output	Input: Wijzigingen in het project. Output: Geactualiseerd communicatieplan.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Communicatieplan
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Verwerking communicatieplan
Uitvoerende	<in te vullen door de corporatie>

C.1.3. PROCESSTAP (UITVOEREN COMMUNICATIEPLAN)

Wat doe je	Voer de acties uit het communicatieplan uit.
Input/Output	Input: Actueel communicatieplan. Output: Geïnformeerde bewoner.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Communicatieplan▪ Correspondentie
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Notificering onderhoudswerkzaamheden
Uitvoerende	<in te vullen door de corporatie>

D. BEDRIJFSPROCES VERHUREN EENHEDEN

D.1. WERKPROCES BEGELEIDEN BEWONERS BIJ PROJECTEN

Het werkproces Begeleiden bewoners bij projecten geeft de verschillende processtappen aan die nodig zijn om bewoners te begeleiden tijdens de uitvoering van projectwerkzaamheden. Denk hierbij aan het leveren van een rustwoning of wisselwoning en andere zaken.

Input : Opdracht bewonersbegeleiding

Output : Opdracht bewonersbegeleiding gerealiseerd

Verantwoordelijke bedrijfsfunctie: Contracteren

D.1.1. PROCESSTAP (BEPALEN BEHOEFTE BEWONERSBEGELEIDING)

Wat doe je	Bepaal aan de hand van de uit te voeren werkzaamheden welke behoefte aan bewonersbegeleiding er in het project zal zijn.
Input/Output	Input: Opdracht bewonersbegeleiding. Output: Behoefte bewonersbegeleiding bepaald.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Werkomschrijving▪ Planning▪ Opdracht bewonersbegeleiding
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Bepaling bewonersbegeleiding
Uitvoerende	<in te vullen door de corporatie>

D.1.2. PROCESSTAP (REGELEN WISSELWONING) OPTIONEEL

Wat doe je	Regel wisselwoning(en) voor bewoners om tijdelijk elders te verblijven gedurende de uitvoering van de werkzaamheden.
Input/Output	Input: Behoefte bewonersbegeleiding bepaald. Output: Wisselwoning geregeld.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Planning▪ Beschikbare wisselwoningen▪ Bezette wisselwoningen▪ Afspraken over vergoedingen
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Toetsing beschikbaarheid wisselwoning▪ Notificering wisselwoning
Uitvoerende	<in te vullen door de corporatie>

D.1.3. PROCESSTAP (REGELEN DAGOPVANGRUIMTE) OPTIONEEL

Wat doe je	Regel een ruimte waar bewoners gedurende de dag kunnen verblijven wanneer er werkzaamheden in hun eenheid worden uitgevoerd.
Input/Output	Input: Behoefte bewonersbegeleiding bepaald. Output: Dagopvangruimte geregeld.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Planning▪ Beschikbaarheid dagopvang
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Toetsing beschikbaarheid dagopvangruimte
Uitvoerende	<in te vullen door de corporatie>

RISICO'S BIJ HET PROCES PLANMATIG ONDERHOUD

Nr.	Risico	Omschrijving	Beheersmaatregelen	Proces
1.	Niet doelmatige inkoop, aanbesteding of planmatig onderhoudsuitgave (prijs/kwaliteit)	Dit kan gebeuren wanneer er niet of onvoldoende bekend of gespecificeerd is wat exact ingekocht moet worden (hoeveelheid, kwaliteit). Ook kan er sprake zijn van niet marktconforme prijzen bij de inkoop. Oorzaak kan zijn dat de warme opname niet goed of te lang geleden is uitgevoerd en de plannen dus gebaseerd zijn op verkeerde of onvolledige informatie. Ook kan er sprake zijn van garanties die niet worden aangesproken of niet bekend zijn. Tevens kan er sprake zijn van onvoldoende inzicht in meer- en minderwerk.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Steekproef ter controle van werkzaamheden derden. ▪ Bij mutaties warme opname opnieuw uitvoeren. ▪ Vastleggen garanties. ▪ Check op garanties standaardiseren tijdens planvorming. 	A.
2.	Fraude of onrechtmatigheden bij inkoop/aanbesteding en opdrachtverstrekking	Oorzaken kunnen bijvoorbeeld zijn dat een leverancier niet op basis van objectieve criteria is geselecteerd, dat inkoop niet transparant of conform de juiste specificaties verloopt, dat niet wordt voldaan aan het procuratiereglement of dat door het ontbreken van (juiste) ondertekening een overeenkomst niet geldig is. Met name bij meerwerk zien we dit risico vaker optreden. Andere oorzaken kunnen liggen in het ontbreken van de juiste interne controlemaatregelen (met name controle-technische functiescheiding) in (financiële) processen, van toezicht (door management) of van een gedragscode en/of standaarden voor integer gedrag.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ De marktvraag door inkoop en opdrachtgever samen laten opstellen. ▪ De verantwoordelijke voor het inkoopbeleid/control betrekken bij het inkoopproces. ▪ Zorgen dat leverancier getekende contract retourneert. ▪ Controles inbouwen. Een onafhankelijke medewerker toetst periodiek (bijv. ieder kwartaal) de goedgekeurde opdrachten aan het mandaat en rapporteert hierover aan het MT/directie. ▪ Je kan hier ook gebruikmaken van data-analyse. 	A., B.
3.	Vertraging in de uitvoering	Er is onvoldoende capaciteit of materiaal om de benodigde werkzaamheden op tijd uit te voeren. Dit kan veroorzaakt worden door niet tijdig contracteren of niet correct plannen.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tijdig plannen. ▪ Bij opstellen planning de juiste afdelingen betrekken. ▪ Voortgang van uitvoerende monitoren. ▪ Aansturen uitvoerende. ▪ Periodiek voortgangsoverleg, analyseren oorzaak vertraging en bijsturing organiseren. 	B.2.

Nr.	Risico	Omschrijving	Beheersmaatregelen	Proces
4.	De aannemer voert de werkzaamheden niet conform afspraak uit	Als gevolg behaalt het project niet de gewenste kwaliteit. Bij Resultaat Gericht Samenwerken is er een risico dat er helemaal geen zicht is op kwaliteit van de oplevering bij projecten waar geen oplevering plaatsvindt.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Controle kwaliteit door steekproef op het werk. ▪ In getekende Procesverbaal van Oplevering zijn alle opleverpunten opgenomen. ▪ Meer ogen principe bij oplevering. ▪ Opschorten van betaaltermijnen. ▪ Prestatieverklaring. ▪ Keuringsrapport. 	B.2.
5.	Onderhoudsstrategie niet afgestemd op assetmanagement strategie	Dit kan komen doordat de strategie en de gewenste onderhoudsstrategie per complex niet of onvoldoende duidelijk is, of doordat de MJOB niet juist, tijdig en volledig is. Bijvoorbeeld wanneer de gegevens die als basis voor de MJOB worden gebruikt, niet actueel, volledig of juist zijn.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Opstellen Strategisch Voorraadbeleid en/of Complexbeheerplannen. ▪ De aanpassingen in de vastgoedadministratie worden op volledigheid, juistheid en tijdigheid periodiek nagezien door degene die verantwoordelijk is voor de datakwaliteit. ▪ Rapportages ter controle doorvoering wijzigingen na oplevering projecten. ▪ Datakwaliteitscontroles. ▪ Rapportages. ▪ Automatiseren. ▪ Gebruik Aedes ILS. 	B.2.
6.	Onvolledige of onjuiste conditiemeting	De huidige versus de gewenste conditie is niet goed vertaald naar de MJOB, bijvoorbeeld doordat er onvoldoende inzicht is in de huidige kwaliteit van het bezit.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Meer ogen principe toepassen; Het aantal complexen in de MJOB vergelijken met de activastaten. ▪ De MJOB baseren op het Strategisch Voorraad Beleid. 	B.2.
7.	Onveilige situaties voor klanten en medewerkers	Als er onvoldoende inzicht is in de aanwezigheid van asbest, kan dit onverwacht bij de uitvoering van werkzaamheden ontdekt worden en leiden tot onveilige situaties. Andere voorbeelden zijn brandveiligheid of werkomstandigheden (ARBO).	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bij verdenking aanwezigheid asbest tijdig een inventarisatie laten uitvoeren, eventueel met destructief onderzoek. 	B.2.

Nr.	Risico	Omschrijving	Beheersmaatregelen	Proces
8.	Onjuist/onrechtmatig betaalde facturen	Facturen worden te vroeg betaald, waardoor er al betaald is voor nog niet opgeleverd werk. Oorzaak: het ontbreken van de juiste matching tussen facturen en opdrachten.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Voortgangsrapportages, waarmee de opzichter door de stand van het werk bevestigt dat de factuur betaald kan worden. ▪ Meer ogen principe bij accorderen factuur. 	B.3.
9.	Niet voldoen aan wet- en regelgeving	Bij het uitvoeren van planmatig onderhoud moeten veel wetten en regels nageleefd worden, zoals de Wet Ketenaansprakelijkheid, het Bouwbesluit, de juiste vergunningen, ARBO-richtlijnen etc. Wanneer deze wetten en regels wijzigen, kan het voorkomen dat er niet tijdig wordt bijgestuurd en kunnen geplande onderhoudswerkzaamheden in strijd zijn met wet- en regelgeving. Dit kan ook financiële of fiscale gevolgen hebben.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Een medewerker gaat na, of in de opdrachtverstrekking op de juiste wijze de WKA is toegepast, bewijzen van goed betalingsgedrag periodiek worden ontvangen, of de BTW-verleggingsregeling wordt toegepast en of de te storten bedragen op de G-rekening correct zijn. ▪ Eigenaren toewijzen die verantwoordelijk zijn voor het bijhouden van wet- en regelgeving. ▪ Standaardisatie van opnemen richtlijnen in projectaanpak. 	B.2.
10.	Ontevreden bewoners	Bewoners zijn ontevreden over het proces of het resultaat, bijvoorbeeld doordat ze niet of niet tijdig betrokken zijn bij de onderhoudsplannen en -planning.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vooraf vaststellen bewonersparticipatie en communicatie. ▪ Klanttevredenheidsonderzoek. 	A.2.

Generieke processen

Voor de procesketen Coördineren planmatig onderhoud zijn tevens de volgende generieke werkprocessen van toepassing:

- I.1. Actualiseren vastgoedkenmerken
- IV.1. Uitvoeren klanttevredenheidsonderzoek

Deze generieke processen zijn terug te vinden in het laatste hoofdstuk van dit processenboek.

8 MEERJAREN ONDERHOUDSBEGROTING EN CONDITIEMETING

vereniging van
woningcorporaties



8 MEERJAREN ONDERHOUDSBEGROTING EN CONDITIEMETING

Doelstellingen

Doel van het proces Meerjaren Onderhoudsbegroting (MJOB) is inzicht krijgen in welke onderhoudswerkzaamheden, tegen welke kosten de komende jaren worden verwacht om de gewenste kwaliteit van het vastgoed te behouden. Dit vertaalt zich in een begroting ten behoeve van het uitvoeren van planmatig onderhoud.

Doel van het proces Conditie meting is het objectief vaststellen van de conditie van het vastgoedbezit, als input voor de MJOB en om te toetsen of de kwaliteit van het bezit zich op het gevraagde kwaliteitsniveau bevindt. De meet- en registratiewijze vindt plaats conform de NEN2767 standaard.

Uitgangspunten voor dit proces

Naast het in conditie houden van het bezit, is ook verduurzaming van het bezit een steeds belangrijkere opgave. Dit maakt het MJOB-proces complexer. Daarnaast doet het Resultaatgericht Samenwerken steeds meer zijn intrede. In dit referentieproces MJOB trachten we de processtappen zo eenvoudig mogelijk weer te geven en maken we waar nodig uitstapjes naar varianten. Hiermee zetten we een bruikbaar referentieproces neer met oog voor de complexiteit van de werkelijkheid.

Variant

Binnen verschillende corporaties wordt er ook al gedacht aan een 2-jaarlijkse begroting, waarbij men voor 2 jaren vooruit gaat begroten.

Resultaat Gericht Samenwerken

Veel corporaties zijn bezig met het invoeren van Resultaatgericht Samenwerken (RGS). RGS is een groeimodel en corporaties zitten in verschillende fases van dit groeimodel. Dit levert verschillende hybride varianten op. In de basisprocesbeschrijving gaan we uit van de 'traditionele' aanpak. Wel zijn RGS variaties opgenomen en besteden we aandacht aan mogelijke hybride varianten. De volledige RGS-werkwijze is beschreven in de [Leidraad Resultaatgericht Samenwerken van de Stichting Resultaat Gericht Samenwerken](#) (april 2021).

Terminologie

Er worden verschillende termen en afkortingen gebruikt in dit proces. Wij hanteren de volgende termen en afkortingen:

- Meerjaren Onderhoudsbegroting = MJOB
Ook wel Meerjaren Onderhoudsraming genoemd. Ook de term MJOP wordt gehanteerd, dit betreft veelal de planning zonder de financiële paragraaf. Omdat de meeste onderhoudssoftwareprogramma's direct prijzen/normbedragen koppelen aan voorgenomen werkzaamheden, maken we in dit proces geen onderscheid tussen de MJOP en de MJOB.
- Onderhoudsbegroting = JOB
Onze procesketen eindigt met de JOB, oftewel de Jaarlijkse onderhoudsbegroting. Deze wordt ook wel jaarschijf of jaarlijkse onderhoudsplanning genoemd. Wij hanteren hier de term Jaarlijkse Onderhoudsbegroting = JOB.

Onderhoud en/of Investerings

Dit proces richt zich op de Meerjaren Onderhoudsbegroting. Het proces voor investeringen in renovatie en nieuwbouw is buiten beschouwing gelaten. Er zijn echter corporaties waar deze twee processen deels tegelijk lopen. Daarom zijn er wel teksten opgenomen om duidelijk te maken wanneer Onderhoud en Investerings uitgesplitst moeten worden.

Processcope

Over de scope van het proces: In de procesketen MJOB hebben we ook de vertaling van de meerjarenbegroting naar de jaarbegroting opgenomen. Er zijn ook corporaties waar het werkproces 'Plannen uitvoering JOB' onderdeel is van de procesketen Planmatig Onderhoud. De plaatsing van het werkproces in de keten is door corporaties zelf in te vullen. Het heeft geen invloed op de inhoud van het werkproces.

A. BEDRIJFSPROCES OPSTELLEN/ACTUALISEREN MJOB

A.1. WERKPROCES VASTSTELLEN MJOB

Het werkproces Vaststellen MJOB bestaat uit de processtappen die nodig zijn om jaarlijks de MJOB op te stellen c.q. te actualiseren en vast te stellen.

Het MJOB-proces is een continue cyclus die een corporatie jaarlijks doorloopt en die over het algemeen op een bepaald moment in de tijd start. Per corporatie kan dat moment verschillen. Input voor de MJOB is in ieder geval het Strategische Voorraadbeleid dan wel de portefeuillestrategie. Periodiek komen dezelfde complexen terug in de MJOB voor bepaalde werkzaamheden.

Input : Nieuwe jaarcyclus

Output : Vastgestelde en geadmistreerde MJOB

Verantwoordelijke bedrijfsfunctie: Vastgoedsturing

A.1.1. PROCESSTAP (VERZAMELEN INFORMATIE EENHEDEN EN BELEID)

Wat doe je	Verzamel alle informatie benodigd voor het opstellen van de MJOB.
Input/Output	Input: Moment in de tijd. Output: Verzamelde informatie.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Actueel vastgoedbezit▪ Vastgoed dat bijvoorbeeld vanwege projecten of afstoting niet meegenomen hoeft te worden in de MJOB▪ Actueel beleid bijvoorbeeld ten aanzien van Basiskwaliteit en Duurzaamheid▪ Kaderbrief▪ Gebiedsvisie▪ Complexbeheerplannen▪ Analyse dagelijks en mutatieonderhoud▪ Actuele normbedragen▪ Informatie van contractpartners, zoals over installaties, gevels en daken▪ Interne input zoals sociaal beheer, bewonerscommissies, Klanttevredenheidsonderzoeken▪ Flora & Fauna onderzoeksuitkomsten▪ Asbestinventarisaties▪ Complexrisico's▪ Budgetplafond▪ Input Contractonderhoud▪ Input uit uitgevoerd planmatig onderhoud (realisatie JOB voorgaande jaar) op het gebied van uitgevoerd werk, maar bijvoorbeeld ook de vergelijking tussen begrote en werkelijke kosten▪ Planning Groot Onderhoud en renovatie▪ Planning verduurzamingsmaatregelen▪ Garanties en de realisatie van vorige onderhoudsbeurten▪ Overige input uit beleid en organisatiestrategie
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Toetsing inputdocumentatie

Variant/Inspiratie	<p>Inspiratie:</p> <p>De kwaliteit van de aangeleverde informatie is essentieel voor een zo accuraat mogelijke MJOB. Met name de datakwaliteit van vastgoedgegevens is een thema dat bij corporaties hoog op de agenda staat. Er zijn verschillende manieren om de datakwaliteit te controleren. Dit kan door middel van de inzet van analisten, het gebruik van controlerapporten, het automatiseren en inrichten van processen rondom het beheer van datakwaliteit. In de risicoparagraaf wordt ingegaan op enkele concrete risico's en mogelijke beheersmaatregelen.</p> <p>Het proces MJOB kan ook opgestart worden wanneer er nieuw vastgoed is opgeleverd. Dit zorgt namelijk voor wijzigingen in de MJOB ten opzichte van het voorgaande jaar.</p>
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

A.1.2. PROCESSTAP (VERSTREKKEN OPDRACHT TOT CONDITIEMETING) OPTIONEEL

Wat doe je	Om input voor de MJOB te verzamelen, is het nodig de conditie van het bezit te kennen. Als input voor de MJOB kan opdracht tot het intern of extern uitvoeren van een conditiemeting worden verstrekt.
Input/Output	Input: Verzamelde informatie. Output: Verstrekte opdracht tot uitvoeren conditiemeting.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conditie informatie over complexen ▪ Opdrachtbevestiging conditiemeting ▪ Formats ▪ Kwaliteitscriteria ▪ Risicocriteria ▪ Foto's ▪ Plattegronden ▪ BIM (Aedes ILS)
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gunning inspectieorder conditiemeting ▪ Notificering orderverstrekking
Variant/Inspiratie	<p>Variant:</p> <p>Bij het volledig conform RGS werken kan ervoor gekozen worden om de conditiemeting niet meer zelf te laten uitvoeren. In dat geval kunnen de partners verantwoordelijk zijn voor het aanleveren van de complexcondities op basis van een conditiemeting of schouw.</p> <p>Bij hybride vormen, bijvoorbeeld wanneer alleen bij bepaalde complexen of voor bepaalde werkzaamheden conform RGS wordt gewerkt, zal er zowel van de partners informatie moeten komen als vanuit de interne organisatie.</p> <p>De conditiemeting kan ook jaarlijks standaard ingepland zijn, waardoor een expliciete opdracht niet nodig is.</p> <p>Inspiratie:</p> <p>Automatiseer de overdracht van de informatie van de partners, zodat dit direct kan worden verwerkt in de MJOB-software.</p>
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

A.1.3. PROCESSTAP (VERWERKEN RESULTATEN CONDITIEMETING) OPTIONEEL

Wat doe je	Verwerken de resultaten van de conditiemeting in het systeem.
Input/Output	Input: Uitgevoerde conditiemeting. Output: Verwerkte resultaten conditiemeting.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Bouwdelen volgens NL/SfB classificatie▪ BIM (Aedes ILS)▪ Conditiecores▪ Rapport conditiemeting▪ VIP
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Verwerking resultaat conditiemeting
Variant/Inspiratie	Het is ook mogelijk om tijdens het uitvoeren van de conditiemeting alle gegevens al in een systeem te verwerken. Dan is deze stap hier niet meer nodig. Een andere mogelijkheid is om bij het verwerken van de conditiemeting voorgestelde ingrepen al te koppelen aan normbedragen (prijzenboek) om zo meteen een financieel inzicht te hebben.
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

A.1.4. PROCESSTAP (UITVOEREN INSPECTIE BOUWDELEN) OPTIONEEL

Wat doe je	Aanvullend op de conditiemeting kan vastgoed worden geïnspecteerd om te bepalen welke werkzaamheden er nodig zijn om de gewenste kwaliteit en conditie te behalen. Veelal wordt deze inspectie gebruikt om door het automatiseringssysteem voorgestelde maatregelen te toetsen of extra informatie te verzamelen wanneer een complex niet recentelijk onderdeel is geweest van de conditiemeting. Hoe deze inspectie exact vorm wordt gegeven, verschilt per corporatie. Een uitwerking van dit deel van het inspectieproces is hier niet opgenomen.
Input/Output	Input: Gestart MJOB proces. Output: Uitgevoerde inspectie.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Kwaliteitscriteria▪ Risicocriteria▪ Conditiecores▪ Inspectieresultaten
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Gunning inspectieorder▪ Notificering orderverstrekking
Variant/Inspiratie	Variant: De inspecties worden door sommige corporaties uitgevoerd bij het vertalen van de MJOB naar de JOB.
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

A.1.5. PROCESSTAP (OPSTELLEN EN TOETSEN MJOB EN SCENARIO'S)

Wat doe je	<p>Stel de MJOB op of actualiseer deze, op basis van de verzamelde informatie, de conditiemeting en eventueel inspecties, door het voorstellen van technische ingrepen plus begrote kosten (meestal op basis van eenheidsprijzen) en de (gewijzigde) plannings.</p> <p>Vervolgens wordt de conceptversie besproken, beoordeeld en getoetst (aan jaarplanbrief, kaders en beleid) door verschillende (interne) betrokkenen. Dit kan leiden tot aanpassingen die worden doorgevoerd, waarna opnieuw een beoordeling plaatsvindt. Dit is een iteratief proces, mogelijk ook samen met stap A.1.6., dat meerdere malen doorlopen kan worden tot er een eerste concept MJOB ligt. Vaak wordt hier ook al het MT in meegenomen.</p> <p>Veelal wordt er gewerkt met meerdere scenario's waar vervolgens een keuze uit gemaakt moet worden.</p>
Input/Output	Input: Informatie over vastgoedconditie. Output: Scenario's/Concept MJOB.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ MJOB▪ Conditiecores▪ Kwaliteitscriteria▪ Risicocriteria▪ Bouwdelen▪ Bouwkundige elementen
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Bepaling MJOB
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

A.1.6. PROCESSTAP (TOETSEN AAN FINANCIËLE MEERJARENPLANNING (FMP))

Wat doe je	<p>De concept MJOB dan wel meerdere scenario's worden getoetst aan c.q. doorgerekend in relatie tot de totale financiële meerjarenplanning van de corporatie. Pas hierbij de juiste coderingen voor bijvoorbeeld Onderhoud en Investerings toe. Dat is van belang omdat in de uitvoering steeds vaker renovatie- en verduurzamingswerkzaamheden worden gecombineerd met werkzaamheden voor planmatig onderhoud. De uitgevoerde toets leidt uiteindelijk tot een voorkeursscenario.</p> <p>Stap A.1.5. en A.1.6. kunnen meerdere keren als een cyclus doorlopen worden tot er een voorkeursscenario is.</p>
Input/Output	Input: Scenario's/Concept MJOB. Output: Voorkeursscenario.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ MJOB▪ Financiële planning
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Toetsing financiële planning
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

A.1.7. PROCESSTAP (VASTSTELLEN VOORKEURSSCENARIO MJOB)

Wat doe je	Stel het uit stap A.1.6. voortgekomen voorkeursscenario vast.
Input/Output	Input: Voorkeursscenario. Output: Vastgesteld voorkeursscenario MJOB.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ MJOB
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Verwerking MJOB
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

A.1.8. PROCESSTAP (COMMUNICEREN MJOB)

Wat doe je	<p>Draag zorg voor interne communicatie van de uiteindelijke MJOB en waar nodig of gewenst ook voor externe communicatie, naar bijvoorbeeld de huurdersraad of bewonerscommissies.</p> <p>Actualiseer complexbeheerplannen op basis van de MJOB en voorzie het Klantcontactcentrum van nieuwe informatie om vragen over geplande onderhoudswerkzaamheden te kunnen beantwoorden.</p>
Input/Output	<p>Input: Vastgesteld Voorkeursscenario MJOB.</p> <p>Output: Gecommuniceerde MJOB, Geactualiseerde complexbeheerplannen.</p>
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ MJOB▪ Complexbeheerplannen
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Verwerking complexbeheerplannen▪ Notificering MJOB▪ Notificering complexbeheerplan
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

A.1.9. PROCESSTAP (INDIENEN MJOB)

Wat doe je	<p>Dien de MJOB in ter vaststelling conform het begrotingsproces. Dit is een separaat proces, wat hier niet is uitgewerkt.</p>
Input/Output	<p>Input: MJOB.</p> <p>Output: Vastgestelde MJOB.</p>
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ MJOB▪ Begroting
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Verwerking MJOB
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

A.1.10. PROCESSTAP (AMINISTRATIEF VASTLEGGEN MJOB)

Wat doe je	<p>Leg de MJOB administratief vast in het desbetreffende systeem, met de juiste coderingen, indien nodig gesplitst in Onderhoud en Investerings en met de juiste fiscale registraties.</p>
Input/Output	<p>Input: Vastgestelde MJOB.</p> <p>Output: Geadministreerde MJOB.</p>
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ MJOB
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Verwerking MJOB
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

A.2. WERKPROCES PLANNEN UITVOERING JOB

Het werkproces Plannen uitvoering JOB bestaat uit de processtappen die nodig zijn om de uitvoering van de MJOB voor het komende jaar te bepalen. De JOB is dat deel van de MJOB betreffende één jaar.

Input : Vastgesteld MJOB

Output : Vastgestelde JOB

Verantwoordelijke bedrijfsfunctie: Vastgoedsturing

A.2.1. PROCESSTAP (ADMINISTRATIEF VASTLEGGEN JOB)

Wat doe je	Op enig moment voorafgaand aan de uitvoering, wordt de JOB bevroren en administratief vastgelegd. Dit betekent dat de totale jaarbegroting is vastgezet. Wel is er enige ruimte gewenst om te kunnen schuiven binnen deze begroting om veranderende marktprijzen en mee- en tegenvallers op te vangen.
Input/Output	Input: Vastgestelde JOB; planning. Output: Bevroren en vastgelegde JOB.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ JOB▪ Planning▪ Budget
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Verwerking JOB
Variant/Inspiratie	Variant: Het administratief vastleggen van de JOB kan ook als eindstap van het proces Vaststellen MJOB zijn opgenomen.
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

A.2.2. PROCESSTAP (OPSTELLEN UITVOERINGSPLANNING)

Wat doe je	<p>Stel op basis van de vastgestelde JOB een uitvoeringsplanning op. Houdt daarbij ook rekening met andere zaken die de planning kunnen beïnvloeden, bijvoorbeeld de capaciteitsplanning.</p> <p>De planning dient daarnaast ook enige flexibiliteit in zich te hebben, zodat er ruimte is om tijdens de uitvoering te schuiven (ook tussen projecten onderling) wanneer er mee- of tegenvallers zijn.</p> <p>Communiceer de uitvoeringsplanning intern en eventueel extern, zodat er in andere processen rekening mee kan worden gehouden. Bijvoorbeeld in het proces Reparatieonderhoud, waar reparaties worden afgewogen tegen gepland planmatig onderhoud.</p>
Input/Output	Input: Vastgestelde JOB. Output: Uitvoeringsplanning.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ JOB▪ Jaar onderhoudsplanning (JOP)▪ Capaciteitsplanning▪ Geplande onderhoudsprojecten▪ Budgetten
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Bepaling uitvoeringsplanning
Variant/Inspiratie	Variant: Wanneer de inspecties niet in het proces Vaststellen MJOB zijn uitgevoerd, kan ervoor gekozen worden deze als eerste stap in het proces Plannen Uitvoering JOB uit te voeren. Maak verschillende planningen op basis van de 'grootte' van een project.
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

OVERZICHT KPI'S BIJ HET BEDRIJFSPROCES

Nr.	Naam KPI	Omschrijving	Proces	Resultaat/ proces
K.A.1.	Begroting versus realisatie	De in de JOB van het voorliggende jaar begrote kosten versus de werkelijke realisatie. Dit als input voor de inschattingen in de huidige MJOB.	A.1.1.	R
K.A.2.	MJOB versus norm en kengetal eenheid	Verhouding tussen begrote kosten per eenheid ten opzichte van de Onderhoudsnorm en kengetal per eenheid per tijdsvak.	A.1.5.	R
K.A.3.	Grenzen Kaderbrief	Begrote kosten in de MJOB ten opzichte van het in de Kaderbrief van dat jaar meegegeven budgetplafond.	A.1.6.	R

B. BEDRIJFSPROCES INSPECTEREN VASTGOED

B.1 WERKPROCES OPNEMEN CONDITIE BOUWDELEN

Het werkproces Opnemen conditie bouwdelen maakt deel uit van het bedrijfsproces Inspecteren Vastgoed en bestaat uit de processtappen die nodig zijn om objectief de conditie van de bouwdelen vast te stellen.

Bij Resultaat Gericht Samenwerken (RGS) kan ervoor gekozen worden om de conditiemeting niet meer zelf uit te voeren.

Input: Opdracht tot uitvoeren conditiemeting

Output: Opdracht conditiemeting uitgevoerd

Verantwoordelijke bedrijfsfunctie: Vastgoedinspectie

B.1.1. PROCESSTAP (OPSTELLEN LIJST COMPLEXEN VOOR CONDITIEMETING)

Wat doe je	Stel de lijst op van complexen waar een conditiemeting uitgevoerd moet worden. De meeste corporaties doen jaarlijks een conditiemeting op een deel van het bezit, in cycli van 3 jaar. Daarnaast zijn er complexen die om bepaalde redenen niet meegenomen hoeven te worden, bijvoorbeeld vanwege geplande sloop, grootschalige projecten of verkoop.
Input/Output	Input: Opdracht tot uitvoeren conditiemeting. Output: Lijst te inspecteren complexen.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Conditie-informatie complexen▪ Complexstrategie
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Bepaling overzicht conditiemeting
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

B.1.2. PROCESSTAP (VERSTREKKEN OPDRACHT UIT TE VOEREN CONDITIEMETING) OPTIONEEL

Wat doe je	Verstrek opdracht aan een interne afdeling of medewerker voor het uitvoeren van de conditiemeting. Veelal wordt de conditiemeting uitgevoerd door een externe partij. Volg in dat geval voor de opdrachtverstrekking het generieke proces Inkopen goederen, diensten en werken. Essentieel is dat de uitvoerende gecertificeerd is.
Input/Output	Input: Lijst met te inspecteren complexen en Overzicht te inspecteren bouwdelen. Output: Opdracht tot uitvoeren conditiemeting.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Conditie-informatie complexen▪ Opdrachtbevestiging conditiemeting
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Gunning inspectieorder conditiemeting
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

B.1.3. PROCESSTAP (UITVOEREN CONDITIEMETING)

Wat doe je	Voer de conditiemeting uit conform NEN2767. De resultaten van de conditiemeting moeten worden verwerkt in het systeem. Dit kan in deze stap gebeuren, ofwel in het proces MJOB.
Input/Output	Input: Opdracht tot uitvoeren conditiemeting. Output: Uitgevoerde conditiemeting/Vastgestelde conditie bouwdelen.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Opdrachtbevestiging conditiemeting▪ Rapport conditiemeting
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Verwerking resultaat conditiemeting
Variant/Inspiratie	Inspiratie: Voer een steekproefsgewijze controle van de conditiemeting uit om deze te toetsen aan kwaliteit en consistentie. Ook kan er gekeken worden naar uitschieters als extra controle.
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

OVERZICHT KPI'S BIJ HET BEDRIJFSPROCES

Nr.	Naam KPI	Omschrijving	Proces	Resultaat/ proces
K.B.1.	Actualiteit conditiemeting	Percentage van het bezit met een actuele conditiemeting zijnde maximaal 3 jaar oud.	B.1.1.	P
K.B.2.	% complexen waar conditiemeting is uitgevoerd	Percentage complexen waar in een tijdvak de conditiemeting is uitgevoerd ten opzichte van het totaal aantal complexen.	B.1.3.	P
K.B.3.	Aantal gebreken	Aantal in de conditiemeting geconstateerde gebreken per VHE/complex.	B.1.3.	P

OVERZICHT KPI'S BIJ DE GEHELE PROCESKETEN MJOB EN CONDITIEMETING

Nr.	Naam KPI	Omschrijving	Proces	Resultaat/ proces
K.PK.1	Gerealiseerde conditiescore	De stijging van de conditiescore ten opzichte van de vorige conditiescore als gevolg van het uitvoeren van de in de MJOB geplande maatregelen.	Procesketen	R
K.PK.2	Gemiddelde conditiescore	De gemiddelde conditiescore van het gehele bezit.	Procesketen	R
K.PK.3	% Vereiste conditiescore per categorie bezit	Percentage per categorie bezit dat voldoet aan de gestelde norm voor de conditiescore.	Procesketen	R

RISICO'S BIJ HET PROCES MEERJAREN ONDERHOUDBSGEROTING EN CONDITIEMETING

Nr.	Risico	Omschrijving	Beheersmaatregelen	Proces
1.	Onvolledig of onjuist beeld van de conditie van het bezit	<p>Oorzaken van een onvolledig of onjuist beeld van het bezit kunnen zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ de bezitsregistratie die als basis voor de MJOB wordt gebruikt, is niet actueel, volledig of juist; ▪ het is niet duidelijk welke complexen aan de beurt zijn voor een conditiemeting; ▪ conditiemetingen zijn lastig te vergelijken doordat verschillende inspecteurs niet consistent werken; ▪ door capaciteitsgebrek is het niet haalbaar bij alle complexen eenmaal in de 3 jaar een (kwalitatief goede) conditiemeting te houden. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cyclus van datakwaliteitscontroles opzetten. ▪ Stelpost opnemen in MJOB voor onvoorzien wanneer de werkelijkheid anders is dan de ingeschatte gegevens. ▪ Datakwaliteit op orde. ▪ Planning voor conditiemeting op complexniveau is gemaakt op basis van vastgesteld beleid. ▪ Inrichten van een cyclus van eenmaal per 3 jaar uitvoeren conditiemeting per complex. ▪ Training, scholing, certificering van inspecteurs. ▪ Leren van elkaar. ▪ Steekproeven. ▪ Opstellen van interne en externe resourceplanning. ▪ Intern of extern alloceren van capaciteit. ▪ Prioriteren. 	Procesketen

Nr.	Risico	Omschrijving	Beheersmaatregelen	Proces
			<ul style="list-style-type: none"> Optimaliseren van de planning. 	
2.	Tijdigheid	Voor de MJOB zijn verschillende tijdrovende inventarisaties verplicht conform wet- en regelgeving, zoals rondom asbest en flora en fauna. Wanneer deze te laat starten, kan dat vertragend werken voor de MJOB. Dat geldt ook voor het te laat opleveren van de conditiemeting.	<ul style="list-style-type: none"> Jaarlijkse cycli op elkaar afstemmen en tijdig starten. Extra stelpost opnemen voor onvoorziene werkzaamheden door wijzigende wet- en regelgeving. 	Procesketen
3.	Onjuiste uitkomsten MJOB	De uitkomsten van de MJOB kunnen onjuist zijn, omdat bijvoorbeeld: <ul style="list-style-type: none"> de voorcalculatie niet betrouwbaar is als gevolg van slechte data of verouderde normbedragen/parametersettingen, onderhoud en investeringen niet goed zijn uitgesplitst. de MJOB voldoet niet aan jaarplan-/Kaderbrief of hanteert verschillende uitgangsbegrotingen. 	<ul style="list-style-type: none"> Vooraf uitgangspunten afstemmen met alle betrokkenen. Afstemmen van MJOB met investeringsplanning. Toetsen of MJOB voldoet aan jaarplan-/kaderbrief; Meer ogen principe toepassen om juistheid te controleren. Training en scholing. Leren van elkaar. Na vaststelling van een begroting in een proces deze altijd toetsen aan de centrale (jaar)begroting met als doel om zeker te weten dat er geen verschillen zijn. 	Procesketen

9 GENERIEKE PROCESSEN

vereniging van
woningcorporaties



9 GENERIEKE PROCESSEN

In dit hoofdstuk staan alle generieke processen, waar in eerdere hoofdstukken naar verwezen wordt.

In onderstaande tabel is te zien welke generieke processen in dit processenboek voorkomen en in welk(e) processen deze aan bod komen.

Nummer	Generiek werkproces	Komt voor in hoofdstuk
I.1.	Actualiseren vastgoedkenmerken	Verhuurmutatie
		Coördineren planmatig onderhoud
		Reparatieonderhoud
II.1.	Opstellen en verzenden factuur	Verhuurmutatie
		Leveren servicecomponenten
		Reparatieonderhoud
II.2.	Uitbetalen	Leveren servicecomponenten
III.1.	Verwerken factuur	Verhuurmutatie
		Leveren servicecomponenten
		Reparatieonderhoud
IV.1.	Uitvoeren klanttevredenheidsonderzoek	Coördineren planmatig onderhoud
		Reparatieonderhoud

FINANCIËLE PROCESSEN ALS ONDERDEEL VAN EEN PROCESKETEN

Uitgangspunt in de CORA is dat een dienst volledig is afgerond wanneer de financiële afhandeling is afgerond. Daarom verwijst dit processenboek bij elke procesketen naar de generieke processen die nodig zijn voor die financiële afhandeling. De financiële processen zijn hier alleen uitgewerkt vanuit het oogpunt van de beschreven procesketens en zijn niet als individuele processen volledig en allesomvattend uitgewerkt.

I. BEDRIJFSPROCES REGISTREREN VASTGOEDKENMERKEN

I.1. WERKPROCES ACTUALISEREN VASTGOEDKENMERKEN

Het werkproces Actualiseren Vastgoedgegevens is een generiek proces dat wordt doorlopen nadat inspectie of onderhoud in een eenheid of complex is uitgevoerd. Alle essentiële vastgoedelementen die tijdens de inspectie zijn opgenomen of door het onderhoud zijn aangepast, moeten in de registratie worden geactualiseerd.

Inspiratie

Digitalisering kan in dit proces enorm veel winst opleveren qua tijd, handelingen en datakwaliteit. Tijdens de voor- en eindinspectie bijvoorbeeld kunnen onderstaande gegevens al automatisch zijn verzameld, bijgewerkt en gecontroleerd.

Vaak is de vastgoedregistratie versplinterd vastgelegd, verspreid over meerdere afdelingen en systemen. Door vastgoedgegevens te centraliseren voorkom je dubbele registratie en ben je verzekerd van eenduidige en actuele gegevens.

Alle stappen in dit proces zijn als optioneel bestempeld, omdat niet bij iedere registratie alle gegevens hoeven te worden bijgewerkt. Dat wil niet zeggen dat bijwerken van deze gegevens optioneel is.

Aedes ILS

Belangrijk om van tevoren in te richten: waar wordt alle informatie vastgelegd en hoe? Aedes ILS is hierbij een handig hulpmiddel dat zich richt op het gestandaardiseerd vastleggen van (gewijzigde) objecten, bouwdelen en kenmerken/elementen. Meer informatie hierover is terug te vinden op [de website van Aedes](#).

Het actualiseren vraagt verder om (periodieke) interne datakwaliteitscontroles zoals controles op volledigheid, juistheid, consistentie, tijdigheid etc.

Input : Te actualiseren vastgoedgegevens

Output : Te actualiseren vastgoedgegevens verwerkt

Verantwoordelijke bedrijfsfunctie: Vastgoedregistratie

I.1.1. PROCESSTAP (BIJWERKEN PLATTEGRONDEN) OPTIONEEL

Wat doe je	Werk de plattegronden c.q. BIM-modellen bij op basis van de meest actuele informatie.
Input/Output	Input: Uitgevoerde inspectie of onderhoud. Output: Bijgewerkte plattegronden eenheid.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Eenheid▪ Vertrek▪ Plattegrond▪ BIM▪ Aedes ILS▪ NEN2580
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Verwerking mutaties plattegrond
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

I.1.2. PROCESSTAP (BIJWERKEN VASTGOEDREGISTRATIE) OPTIONEEL

Wat doe je	Werk de vastgoedgegevens bij op basis van de meest actuele informatie, bijvoorbeeld de gegevens over badkamer, keuken en toilet en andere cartotheek-items zoals die van de technische installaties. Verder is het belangrijk om vooraf af te spreken welke vastgoedkenmerken en welke exacte gegevens bijgehouden moeten worden.
Input/Output	Input: Uitgevoerde inspectie of onderhoud. Output: Bijgewerkte vastgoedregistratie.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Eenheid▪ Vertrek▪ Bouwkundig element▪ Collectief object▪ Cartotheek▪ Aedes ILS▪ BIM▪ NEN2580
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Verwerking mutaties vastgoedinformatie
Variant/Inspiratie	Met behulp van een app kan tijdens een inspectie eenvoudig worden langsgelopen welke vastgoedgegevens gecontroleerd moeten worden en kunnen deze gegevens naar andere systemen worden verzonden via koppelingen.
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

I.1.3. PROCESSTAP (BIJWERKEN WONINGWAARDERING) OPTIONEEL

Wat doe je	Werk de woningwaardering bij op basis van de meest actuele informatie.
Input/Output	Input: Uitgevoerde inspectie of onderhoud. Output: Bijgewerkte woningwaardering (-punten).
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Woningwaardering
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Verwerking woningwaardering
Variant/Inspiratie	Het bijwerken van de woningwaardering kan gemakkelijk geautomatiseerd worden. Belangrijk is dat er daarbij een accorderingsstap wordt ingebouwd.
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

I.1.4. PROCESSTAP (ACCORDEREN WONINGWAARDERING) OPTIONEEL

Wat doe je	Wanneer de woningwaardering aangepast moet worden, kan hier een akkoord voor nodig zijn van de hiervoor aangewezen afdeling/persoon.
Input/Output	Input: voorstel aanpassing woningwaardering. Output: geaccordeerde woningwaardering.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Woningwaardering
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Verwerking woningwaardering
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

I.1.5. PROCESSTAP (BIJWERKEN FOTO'S) OPTIONEEL

Wat doe je	<p>Werk de foto's bij op basis van de meest actuele informatie.</p> <p>Deze foto's hebben een bredere toepassing:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Advertentiedoeleinden.<input type="checkbox"/> Informatie voor de huurder<input type="checkbox"/> Gebruik door de aannemer (Zie ook Verhuurmutatie, Processtap E.1.11)<input type="checkbox"/> Vastlegging van de 'huidige' staat, met name gebruikt voor het aansprakelijk kunnen stellen van huurders voor schade nadat zij weer vertrekken uit de eenheid. <p>Aan de hand van de doeleinden kunnen de foto's op verschillende locaties worden opgeslagen.</p>
Input/Output	<p>Input: Uitgevoerde inspectie of onderhoud.</p> <p>Output: Bijgewerkte foto's.</p>
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Foto's (in verschillende fotobibliotheken, afhankelijk van toepassing)
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Verwerking vastgoedfotomateriaal
Variant/Inspiratie	<p>Variant: Het vastleggen van foto's is nodig om de staat van de eenheid bij oplevering aan de huurder vast te leggen. Doel hiervan is om in schadegevallen aansprakelijkheid te kunnen vaststellen. Foto's vastleggen is echter zeer tijdsintensief. Sommige corporaties kiezen er daarom voor dit niet te doen en aanvaarden het risico dat in bepaalde gevallen schades van bewoning niet te verhalen zijn. Andere corporaties vinden de vastlegging wel essentieel. Ook zijn er corporaties die de verantwoordelijkheid voor de bewijslast bij de huurder leggen in geval van aansprakelijkheidsvraagstukken.</p> <p>Inspiratie: Het is mogelijk om via een app de huurder zelf de foto's te laten maken. Zo hoeft er geen afspraak gemaakt te worden en kunnen de beelden direct bij het juiste dossier terecht komen.</p> <p>Digitalisering kan ook een bijdrage leveren door foto's automatisch op de juiste plek te laten archiveren.</p>
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

I.1.6. PROCESSTAP (BIJWERKEN ZAV EN WMO GEGEVENS) OPTIONEEL

Wat doe je	<p>Werk informatie over aanwezige ZAV en WMO-aanpassingen bij op basis van de meest actuele informatie. Hierbij kan ook worden vastgelegd of een ZAV is goedgekeurd en of deze door de huurder verwijderd moet worden bij vertrek.</p>
Input/Output	<p>Input: Uitgevoerde inspectie of onderhoud.</p> <p>Output: Bijgewerkte informatie over ZAV en WMO-aanpassingen.</p>
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ ZAV▪ WMO-aanpassing▪ Beleid▪ Afspraak▪ Contactmoment
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Verwerking mutaties vastgoedinformatie
Variant/Inspiratie	<p>Het bijwerken hiervan kan meteen na de voorinspectie gebeuren, maar er zijn ook corporaties die dit pas doen na sleuteluitgifte omdat pas dan de werkelijke staat van de eenheid na mutatieonderhoud zichtbaar is.</p>
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

I.1.7. PROCESSTAP (BIJWERKEN GEGEVENS EPA LABEL) OPTIONEEL

Wat doe je	Werk de vastgoedgegevens bij op basis waarvan het EPA-label is vastgesteld. Dit label wordt verstrekt door een externe organisatie die de keuring uitvoert. Soms komt het voor dat tijdens de eerste inspectie blijkt dat aangetroffen energetische maatregelen van invloed zijn op het label en moet er een nieuw label aangevraagd worden. (NB. Het actualiseren van het EPA-label zelf is een apart proces.)
Input/Output	Input: Uitgevoerde inspectie of onderhoud. Output: Bijgewerkte informatie over EPA-label.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Energieprestatie▪ Eenheid
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Verwerking EPA-label
Variante/Inspiratie	Externe EPA-adviseur heeft toegang tot het systeem van de corporatie en uploadt zelf de geactualiseerde gegevens. Per mail wordt de corporatie hierover geïnformeerd.
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

I.1.8. PROCESSTAP (BIJWERKEN KWALITEITSSTAAT) OPTIONEEL

Wat doe je	Los van de vaste onderdelen van de woninginspectie, kennen sommige corporaties ook een score of een categorie toe aan de woning, met als doel om beter onderhoud te kunnen voorspellen. Ook deze moet bijgewerkt worden wanneer er zaken gewijzigd zijn in de woning.
Input/Output	Input: Uitgevoerde inspectie of onderhoud. Output: Bijgewerkte kwaliteitsstaat.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Kwaliteitswaardering eenheid▪ Kwaliteitscriteria
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Verwerking vastgoedkwaliteitskenmerken
Variatie/Inspiratie	Om zeker te zijn dat de kwaliteitsstaat van de eenheden in het systeem up-to-date is, kan een APK worden ingericht zodat de informatie niet alleen afkomstig is uit mutaties.
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

II. BEDRIJFSPROCES VOEREN DEBITEURENBEHEER

II.1. WERKPROCES OPSTELLEN EN VERZENDEN FACTUUR

Het werkproces Opstellen en verzenden factuur bestaat uit de processtappen die nodig zijn om kosten te vorderen bij bijvoorbeeld een huurder.

Inputgebeurtenis

De start van dit proces is afhankelijk van de procesketen waar we ons in bevinden. De inputgebeurtenis zal afkomstig zijn uit een proces waarin een product of dienst is geleverd, waar ook de specificatie voor de in rekening te brengen kosten wordt opgesteld. Vanzelfsprekend moet er ook een vastgelegde afspraak zijn over de door te berekenen kosten.

Input : In rekening te brengen kosten inclusief specificatie

Output : In rekening te brengen kosten gefactureerd

Verantwoordelijke bedrijfsfunctie: Debiteurenbeheer

II.1.1. PROCESSTAP (BOEKEN IN REKENING TE BRENGEN KOSTEN) OPTIONEEL

Wat doe je	Boek de in rekening te brengen kosten, bijvoorbeeld in de rekeningcourant van de huurder.
Input/Output	Input: In rekening te brengen kosten. Output: Factuur.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">In rekening te brengen kosten
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">Boeking in rekening te brengen kosten
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

II.1.2. PROCESSTAP (OPSTELLEN FACTUUR)

Wat doe je	Stel vanuit de boeking van de kosten een factuur op. Dit kan een plus- of een minfactuur zijn.
Input/Output	Input: In rekening te brengen kosten. Output: Opgestelde factuur.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">KostenboekingFactuurHuurder
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">Generatie factuur
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

II.1.3. PROCESSTAP (VERSTUREN FACTUUR)

Wat doe je	Controleer de factuur en verstuur deze. Als er een brief bij de factuur verstuurd moet worden, verstuur de factuur dan intern naar de betreffende afdeling, die de brief toevoegt. Voorbeeld: afrekening service- en stookkosten plus brief.
Input/Output	Input: Opgestelde factuur. Output: verstuurde factuur (met eventueel een toelichtende brief).
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">HuurovereenkomstFactuurBrief
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">Verzending uitgaande factuurNotificering uitgaande factuur
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

II.2. WERKPROCES UITBETALEN

Het werkproces Uitbetalen bestaat uit processtappen die zorgdragen voor het uitbetalen aan huurders van te ontvangen bedragen, bijvoorbeeld te veel betaalde voorschotten.

Input : Uit te betalen kosten

Output : Uitbetaalde kosten

Verantwoordelijke bedrijfsfunctie: Debiteurenbeheer

II.2.1. PROCESSTAP (UITBETALEN)

Wat doe je	Boek door huurder te ontvangen bedragen voor de uitbetaling.
Input/Output	Input: Afrekening opgesteld. Output: Afrekening verwerkt.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Factuur▪ Betaling
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Boeking uit te betalen bedrag
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

OVERZICHT KPI'S BIJ HET BEDRIJFSPROCES

Nr.	Naam KPI	Omschrijving	Proces	Resultaat/ proces
K.II. 1.	Doorlooptijd uitbetaling	Aantal werkdagen waarbinnen het uit te betalen bedrag is uitbetaald na definitief vaststellen van deze uitbetaling.	II.1.	R
K.II. 2.	Tijdige betaling	Gemiddeld aantal dagen waarbinnen een betaling aan een klant voldaan is, na dagtekening van de factuur.	II.2.	R

RISICO'S BIJ HET PROCES VOEREN DEBITEURENBEHEER

Nr.	Risico	Omschrijving	Beheersmaatregelen	Niveau
1.	Onjuiste of onvolledige doorbelasting van kosten	Kosten worden niet of niet volledig doorbelast.	<ul style="list-style-type: none">▪ Lijncontrole inrichten. Bijhouden middels rapportages, evalueren en bijsturen wanneer dit vaak voorkomt.	II
2.	Onjuiste vastlegging	Onjuiste vastlegging en hierdoor onjuiste factuur.	<ul style="list-style-type: none">▪ Periodieke steekproef c.q. prijs/prestatie controle op juistheid facturen.	II

III. BEDRIJFSPROCES VOEREN CREDITEURENBEHEER

III.1. WERKPROCES VERWERKEN FACTUUR

Het werkproces Verwerken factuur bestaat uit processtappen die nodig zijn om een binnengekomen factuur betaalbaar te stellen.

Input : Factuur ontvangen

Output : Ontvangen factuur betaald

Verantwoordelijke bedrijfsfunctie: Crediteurenbeheer

III.1.1. PROCESSTAP (INBOEKEN FACTUUR)

Wat doe je	Boek de ontvangen factuur in.
Input/Output	Input: Ontvangen factuur. Output: Ingeboekte factuur.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Factuur▪ Boeking▪ Crediteur
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Boeking ontvangen factuur
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

III.1.2. PROCESSTAP (UITSPLITSEN FACTUUR)

Wat doe je	Splits na het inboeken de factuur uit aan de hand van de kostenplaats. Pas bij het uitsplitsen koppel je de factuur aan de grootboekrekening/kostenplaats en/of aangegane verplichting.
Input/Output	Input: Ingeboekte factuur. Output: Verwerkte factuur.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Factuur▪ Crediteur▪ Grootboekrekening▪ Kostenplaats▪ Verplichting▪ Inkooporder
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Bepaling kostenplaats
Variant/inspiratie:	Door aan de voorkant inkooporders te maken met de juiste kostencodes, hoef je achteraf geen handmatige boekingen te doen om facturen op de juiste kostencode vast te leggen. Bij het binnenkomen van de factuur, bestaat de controle dan alleen nog uit het matchen met de inkooporder om te weten dat het goed in het grootboek staat.
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

III.1.3. PROCESSTAP (CONTROLLEREN FACTUUR)

Wat doe je	Controleer de factuur aan de hand van het contract en/of indien aanwezig de inkooporders. Het controleren van de factuur gebeurt op basis van de procuratieregeling.
Input/Output	Input: Ingeboekte factuur. Output: Gecontroleerde factuur.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Factuur ▪ Inkooporder ▪ Contract ▪ Crediteur ▪ Dashboard (verbruik) ▪ Prestatie
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Toetsing inkomende factuur
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

III.1.4. PROCESSTAP (BETAALBAARSTELLEN FACTUUR)

Wat doe je	Stel de ingeboekte factuur betaalbaar.
Input/Output	Input: Gecontroleerde factuur. Output: Betaalbaar gestelde factuur.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Factuur ▪ Contract ▪ Crediteur ▪ Betaling
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Betaalbaarstelling inkomende factuur
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

OVERZICHT KPI'S BIJ HET BEDRIJFSPROCES

Nr.	Naam KPI	Omschrijving	Proces	Resultaat/ proces
K.III.1.	Doorlooptijd factuurafhandeling	Gemiddeld aantal dagen tussen ontvangst factuur en de laatste factuurbetaling.	III	P
K.III.2.	Aantal openstaande facturen	Aantal ontvangen facturen die nog niet zijn betaald op het meetmoment.	III	P
K.III.3.	Correct factureren	Percentage van alle facturen die voldoen aan de vooraf gestelde eisen en welke in één keer verwerkt zijn.	III	P

RISICO'S BIJ HET PROCES VOEREN CREDITEURENBEHEER

Nr.	Risico	Omschrijving	Beheersmaatregelen	Proces
1.	Onvoldoende gespecificeerde facturen	Facturen kunnen onvoldoende gespecificeerd zijn, bijvoorbeeld wanneer bij inkoop onvoldoende afspraken gemaakt zijn over het specificeren. Specificaties kunnen ontbreken zoals ordernummer, VHE-nummer, type werkzaamheden of de juiste uitsplitsing daarvan. Bij servicekosten kan dit zelfs tot gevolg hebben dat er geen akkoord komt op doorbelasting.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Onvoldoende gespecificeerde facturen niet accepteren en niet betaalbaar stellen. ▪ Vereisten omtrent factuurspecificaties opnemen in contract- en facturatievoorwaarden. 	III

IV. BEDRIJFSPROCES MANAGEN KLANTTEVREDENHEID

IV.1. WERKPROCES UITVOEREN KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Het werkproces Uitvoeren klanttevredenheidsonderzoek is een generiek proces dat bestaat uit processtappen die nodig zijn om na het leveren van een product of dienst de klanttevredenheid te meten en te bepalen of er wellicht actie nodig is naar aanleiding van de waardering van de klant.

De meting kan op verschillende momenten in een procesketen plaatsvinden, bijvoorbeeld meteen nadat een product of dienst geleverd is of wanneer de financiële afhandeling gereed is.

Input : Geleverd product of dienst

Output : Uitgevoerd klanttevredenheidsonderzoek

Verantwoordelijke bedrijfsfunctie: Klanttevredenheid

IV.1.1. PROCESSTAP (VERSTUREN ENQUETE)

Wat doe je	Verstuur een klanttevredenheidsenquête naar de klant naar aanleiding van een geleverde dienst of product.
Input/Output	Input: Geleverd product of dienst. Output: Verstuurde enquête.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Enquête▪ Product/dienst
Applicatieservice(s)	Verzending enquête
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

IV.1.2. PROCESSTAP (ONTVANGEN INGEVULDE ENQUETE)

Wat doe je	Ontvang de door de klant ingevulde enquête.
Input/Output	Input: Ontvangen enquête. Output: Gearchiveerde/verwerkte enquête.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Enquête
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Verwerking Enquête
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

IV.1.3. PROCESSTAP (BEOORDELEN ANTWOORDEN)

Wat doe je	Analyseer de gegeven antwoorden.
Input/Output	Input: Ontvangen enquête. Output: Beoordeelde antwoorden.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Enquête▪ Beoordeling enquêteresultaten
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Ordening enquêteresultaten
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

IV.1.4. PROCESSTAP (BEOORDELEN GEWENSTE (RE)ACTIE)

Wat doe je	Beoordeel op basis van de gegeven antwoorden welke reactie er gegeven dient te worden of welke actie er genomen dient te worden.
Input/Output	Input: Beoordeelde antwoorden. Output: Bepaalde (re)actie.
Informatieobjecten	<ul style="list-style-type: none">▪ Beoordeling enquêteresultaten▪ Actie klanttevredenheid▪ Verbeterpunt▪ Contactmoment
Applicatieservice(s)	<ul style="list-style-type: none">▪ Terugkoppeling enquête acties
Variant/Inspiratie	Inspiratie: Neem altijd contact op met klanten die een lage score geven.
Uitvoerende	<in te vullen door corporatie>

OVERZICHT KPI'S BIJ HET BEDRIJFSPROCES

Nr.	Naam KPI	Omschrijving	Proces	Resultaat/ proces
K.IV.1	Klanttevredenheidscijfer	Gemiddelde cijfer dat klanten geven in de klanttevredenheidsenquête, uitgesplitst naar geleverde product of dienst.	IV.1.	R

RISICO'S BIJ HET PROCES MANAGEN KLANTTEVREDENHEID

Nr.	Risico	Omschrijving	Beheersmaatregelen	Niveau
1.	Lage klanttevredenheid	De klant is niet tevreden over afhandeling, kosten of communicatie.	<ul style="list-style-type: none">▪ Duidelijke communicatie vooraf;▪ Bewaken opvolging;▪ Inrichten track & trace.	IV.1.

BIJLAGE 1: NOTATIE MODELLERING PROCESSEN

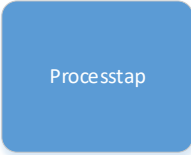




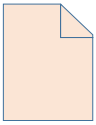
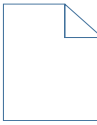





In de praktijk worden veel verschillende notatievormen en niveaus van detaillering van processen toegepast. In deze bijlage lichten we de notatievorm toe die gebruikt is in de procesdiagrammen bij dit processenboek (bijlage 2).

Dit processenboek is corporatie onafhankelijk opgesteld. Er is dus sprake van een hoger niveau van procesuitwerking dan voor een individuele corporatie.

Voor de vastlegging van de processen van het processenboek maken wij gebruik van een notatie die op BPMN (Business Process Modelling Notation) is gebaseerd, in combinatie met Archimate. BPMN is de meest toegepaste taal voor het modelleren van processen, Archimate voor architectuur. De combinatie is gemaakt om de vastlegging van de processen in CORA mogelijk te maken.

Symbolen

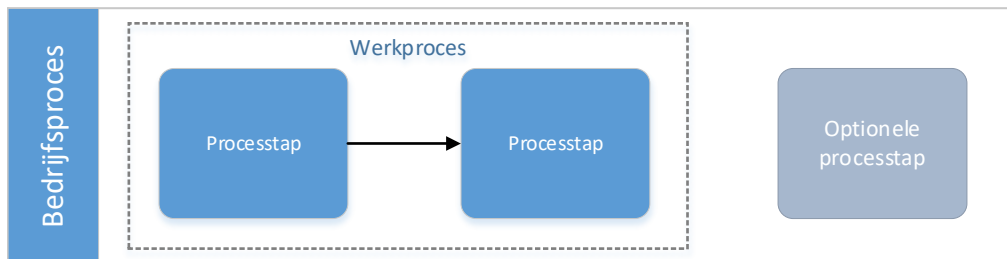
De volgende symbolen worden toegepast:

Processtap	Optionele processtap	Begingebuurtenis	Eindgebeurtenis	Tussenliggende gebeurtenis
 Processtap	 Optionele processtap	 Begin-gebeurtenis	 Eind-gebeurtenis	 Tussenliggende gebeurtenis
Resultaat KPI	Proces KPI	Risico	Informatieobject	
 Resultaat KPI	 Proces KPI	 Risico	 Informatieobject	
Stroom	Associatie (risico/KPI)	Associatie (informatieobject)		
				

De insteek van het processenboek is procesmodellering op een abstractieniveau waarbij details vermeden worden. Dat volgt uit de doelen en de wens om de diagrammen simpel te houden. Dit heeft tot gevolg dat niet alle BPMN symbolen gebruikt worden. Alleen de hoofdelementen van de BPMN taal worden gebruikt.

Proces en stroom

De processtappen staan in de 'zwembaan' van het betreffende bedrijfsproces. Een bedrijfsproces kan meerdere werkprocessen bevatten met daarbinnen processtappen. Een werkproces is met een stippellijn binnen de zwembaan van het bedrijfsproces aangegeven.



Pijlen geven de 'stroom' aan in een proces. Als er pijlen tussen processtappen staan, impliceert dit een vaste volgorde. De output van de voorliggende stap is dan noodzakelijk voor de volgende stap. Ontbreken de pijlen, dan impliceert dit geen noodzakelijke volgorde.

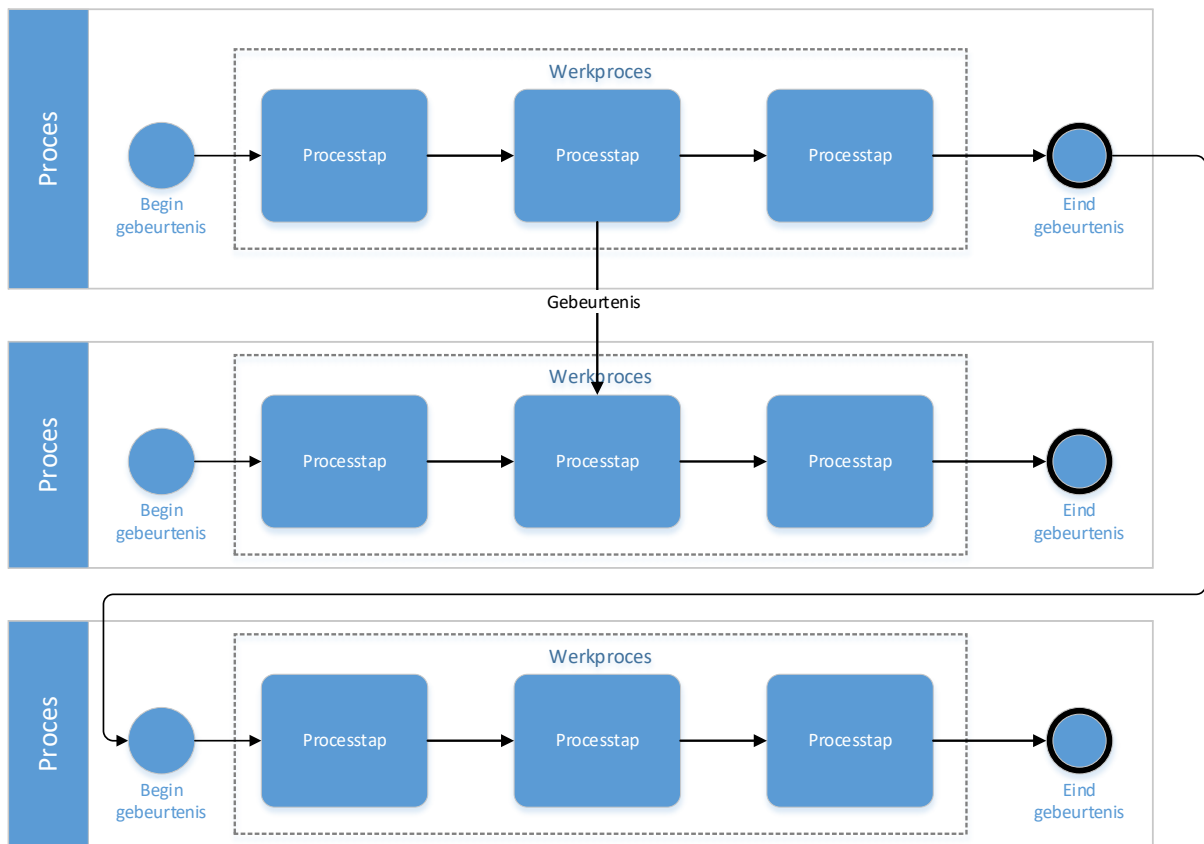
Dit kan ook betekenen dat deze stappen meerdere malen en op verschillende momenten kunnen voorkomen binnen het proces. Ook kan een stap in een proces afhankelijk zijn van een stap in een ander proces. In dat geval loopt de stroom van één proces naar een ander proces. Een optionele stap (grijs) is een stap die kan worden overgeslagen.

Gebeurtenis en trigger

Een proces start door een gebeurtenis, ofwel: een gebeurtenis is de 'trigger' voor een proces.

Een gebeurtenis wordt met een rondje aangegeven. Een begingebuurtenis kan bijvoorbeeld een inkomend bericht zijn, een tijdstip of een signaal. Een proces eindigt met een eindgebeurtenis.

Ook een eindgebeurtenis kan een bericht bevatten, een tijdstip of een status.



De eindgebeurtenis van een proces kan de begingebuurtenis van een ander proces zijn. Ook tussenliggende processtappen kunnen stappen van andere processen opstarten. Op dat moment gebeuren twee dingen: het oorspronkelijke proces loopt door én een stap van een ander proces wordt opgestart. In dat geval tekenen wij niet de tussenliggende gebeurtenis, maar geven die aan met een tekst in de pijl.

Gegevens, input en output

BPMN is ontworpen om administratieve processen binnen organisaties te modelleren. De input en output van administratieve processen zijn gegevens. Dit in tegenstelling tot productieprocessen: daarvan kan de input een halffabricaat, ruwe materialen e.d. zijn en de output een fysiek product zoals een auto. Om een processtap van een administratief proces uit te kunnen voeren, is vaak input van buiten het proces nodig in de vorm van gegevens. Een processtap kan ook output in de vorm van gegevens opleveren. In de notatie wordt daarvoor het 'informatieobject'¹ gebruikt. Een informatieobject kan bijvoorbeeld een document zijn, vastgelegde gegevens of een bericht.

Informatieobjecten worden alleen apart benoemd als deze relevant zijn als (externe) input of output van het proces of processtappen. De informatiestromen worden met een gestreepte lijn aangegeven.

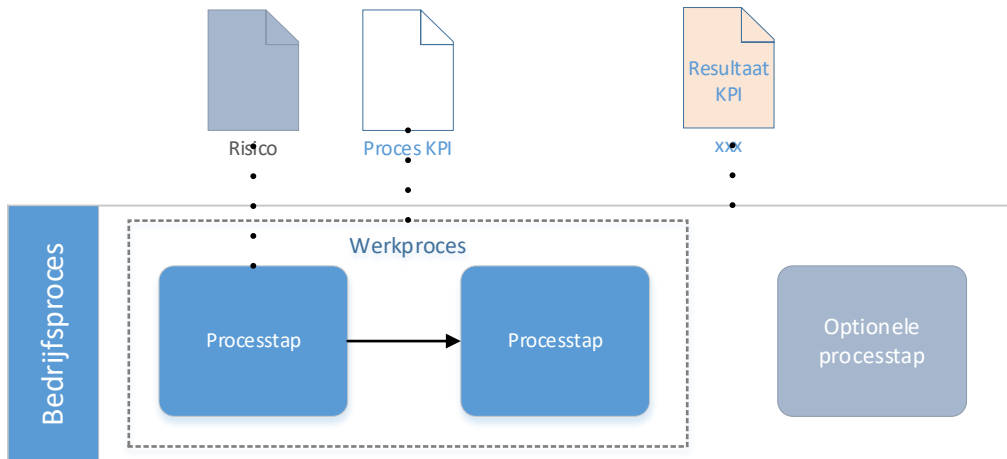
¹ Informatieobjecten zijn in de CORA architectuur het concepttype bedrijfsobject uit de bedrijfsarchitectuur en heeft samenhang met gegevensobject uit de informatiearchitectuur dat te vertalen is naar data-object in BPMN.

Informatiestromen binnen het proces worden niet apart beschreven. Informatiestromen en informatieobjecten zijn relevant voor de digitalisering van processen: gegevens worden in de automatisering met koppelingen tussen applicaties uitgewisseld.

KPI's en risico's

Proces-KPI's en risico's zijn geassocieerd met een processtap, een werkproces of een bedrijfsproces. Resultaat-KPI's zijn geassocieerd met de geleverde dienst door het bedrijfsproces.

Associaties worden met een stippellijn aangegeven:



Andere symbolen

Vanuit het doel van de uitwerking van het processenboek wordt onder andere de 'poort', ofwel het 'wybertje' niet toegepast, tenzij sprake is van een keuze die voor alle corporaties geldt:



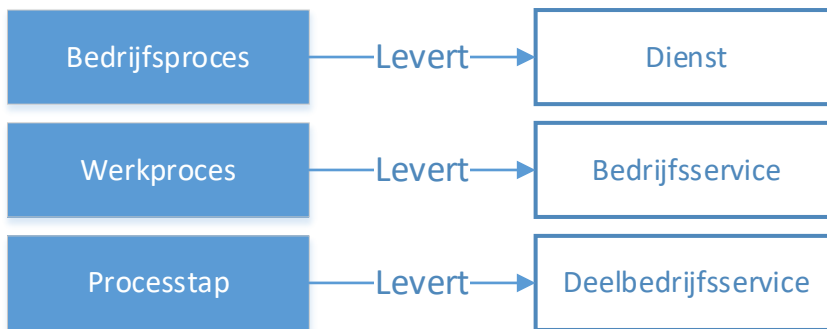
Doel van de 'wybertjes' in BPMN is het kunnen modelleren van keuzes. Die kom je in referentieprocessen weinig tegen. Een poort representeert ook de toepassing van bedrijfsregels. Die zijn vaak corporatie-specifiek en gekoppeld aan beleid. Hetzelfde geldt voor het toepassen van een 'gateway' om tussen uitvoerenden te schakelen.

Als een keuze voor alle corporaties geldt, wordt deze wel opgenomen in de notatie van het proces, bijvoorbeeld als deze door wet- of regelgeving is bepaald en als deze past bij het detailniveau van het referentieproces.

In BPMN wordt in de zwembanen vaak de uitvoerende verantwoordelijke vermeld. Omdat wij hier spreken over referentieprocessen, en de verantwoordelijke over het algemeen specifiek is voor de organisatie, nemen wij die in het processenboek niet op. Wel zijn per werkproces de bedrijfsfuncties conform CORA opgenomen.

Proceshiërarchie en varianten

Processen kunnen in organisaties verschillend zijn ingericht. Vaak is daar een goede reden voor. CORA is gebaseerd op een vaste hiërarchie van producten, diensten, bedrijfsservices en deelbedrijfsservices. Een dienst komt bij voorkeur maar één keer voor in de producthiërarchie. Vanuit dat uitgangspunt heeft een dienst een eenduidig voortbrengend proces. Een dienst kan uit bedrijfsservices bestaan, met elk een eigen voortbrengend proces. Zie ook het CORA kennismodel.



Toch kan sprake zijn van varianten in processen. Die kunnen ontstaan door:

- Verschillende interpretatie van de dienst die geleverd wordt resp. werkelijk verschillende diensten of additionele bedrijfsservices (bijv. door regionale verschillen).
- Verschillende manieren om een dienst te leveren.
- Een andere volgorde van tussen- en afhankelijkheden van processen.

Voor de referentieprocessen nemen wij de meest voorkomende en relevante waarde-toevoegende stappen op die noodzakelijk zijn voor de realisatie van een dienst.

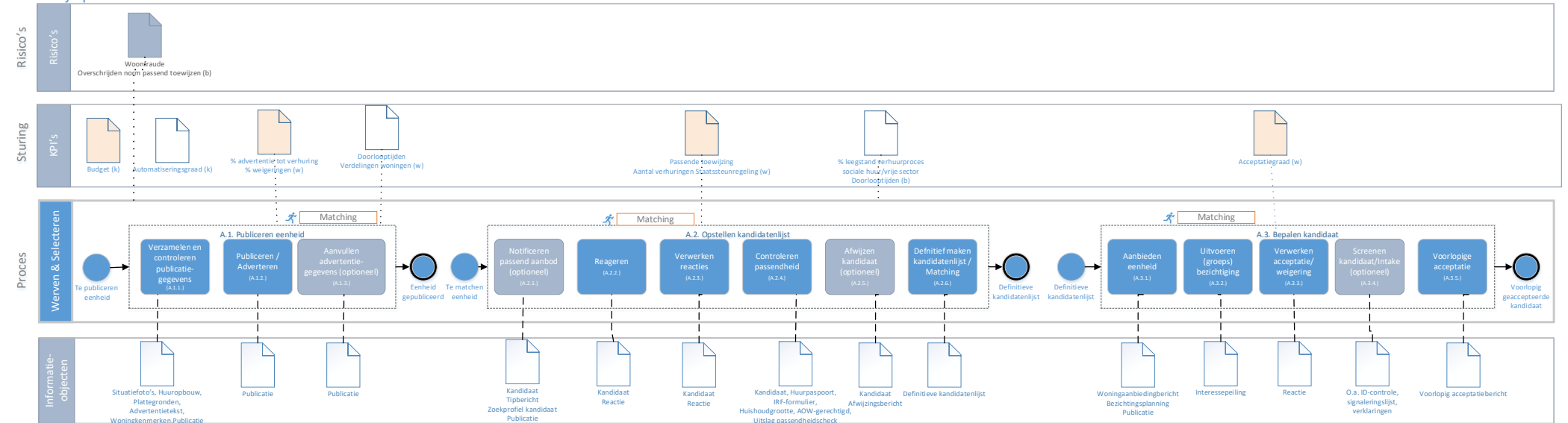
BIJLAGE 2: PROCEDIAGRAMMEN

VERHUURMUTATIE

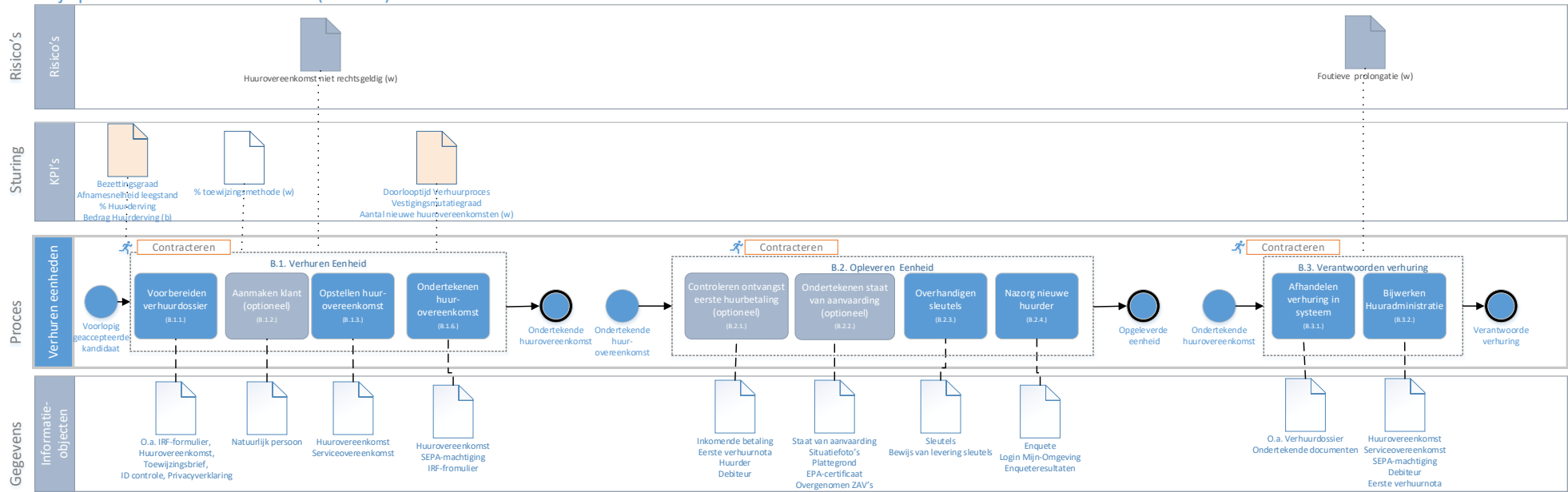
Procesketen Verhuurmutatie		
Processenboek	Nov. 2021	Versie 0.96

LEGENDA:
 Procesketen (k)
 Bedrijfsproces (b)
 Werkproces (w)
 Processtap (p)

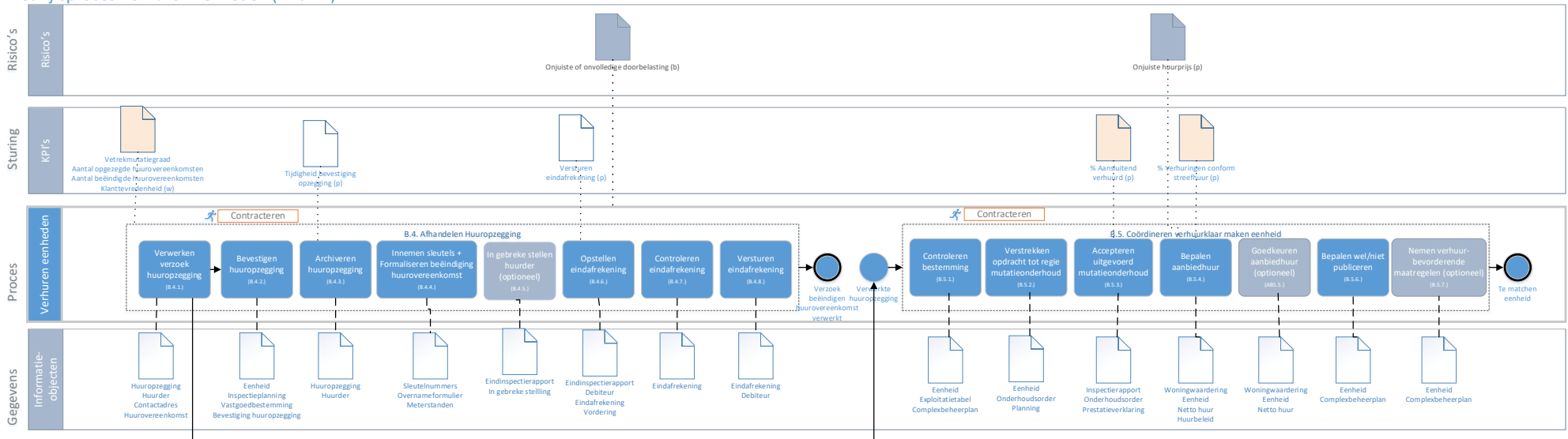
A. Bedrijfsproces Werven & Selecteren



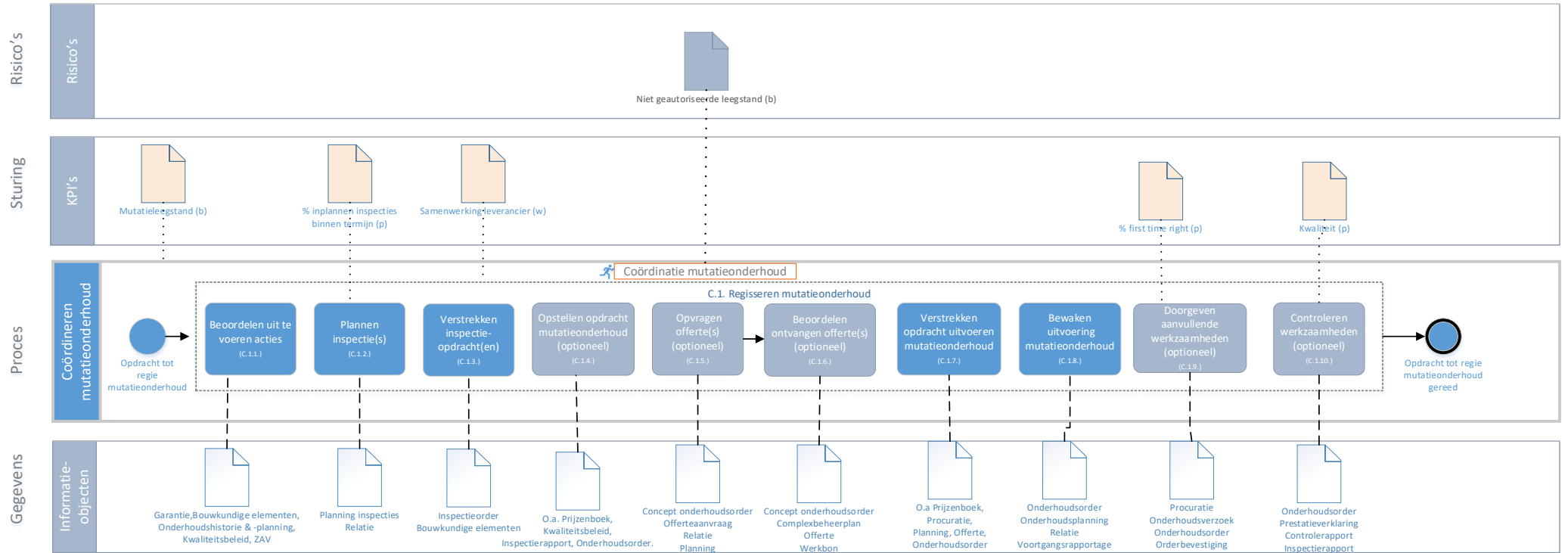
B. Bedrijfsproces Verhuren Eenheden (1 van 2)



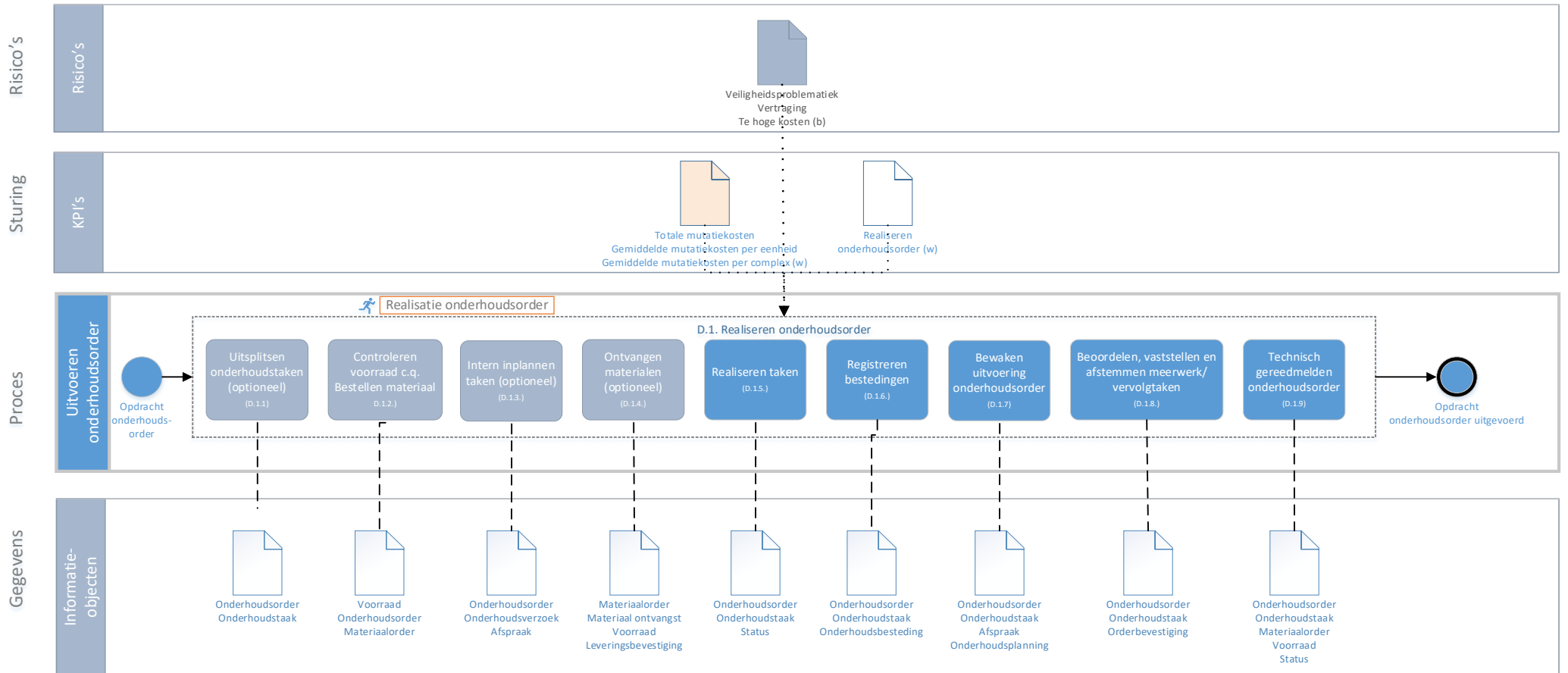
B. Bedrijfsproces Verhuren Eenheden (2 van 2)



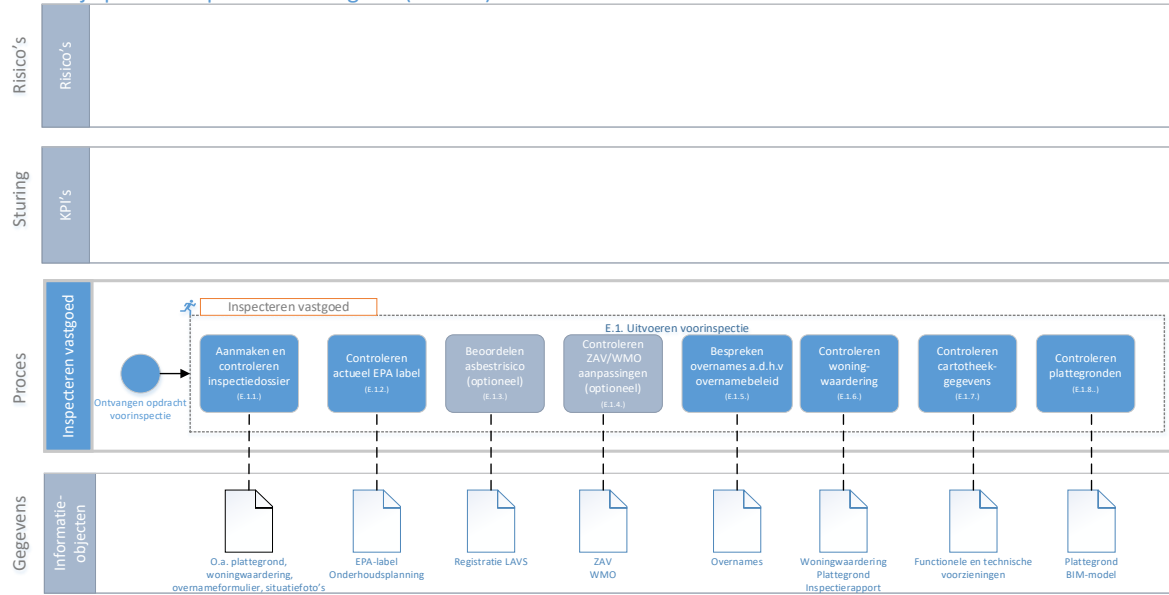
C. Bedrijfsproces Coördineren mutatieonderhoud



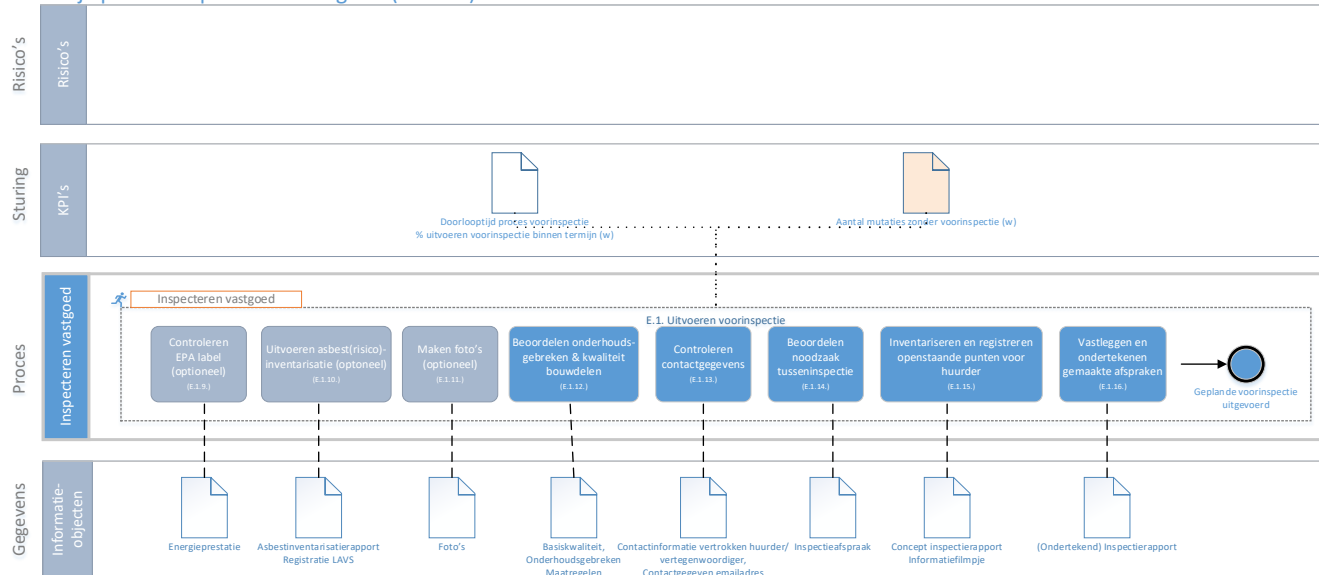
D. Bedrijfsproces Uitvoeren onderhoudsorder



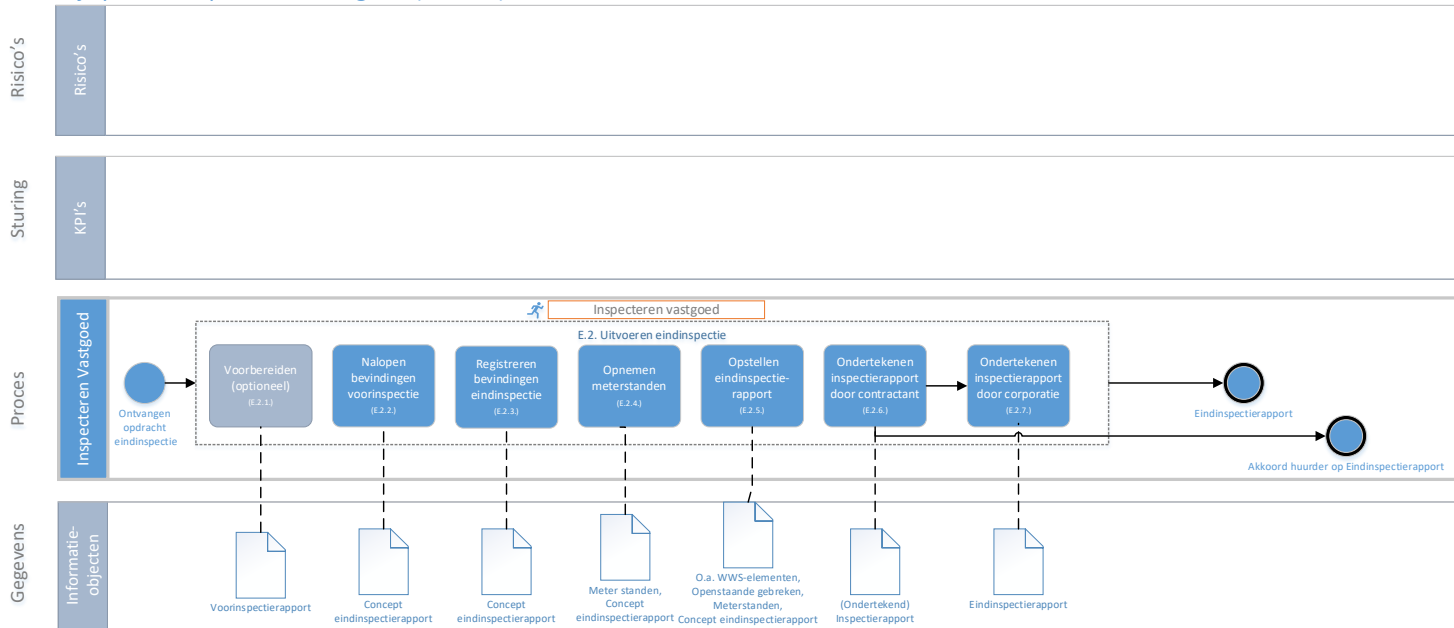
E. Bedrijfsproces Inspecteren Vastgoed (1 van 3)



E. Bedrijfsproces Inspecteren Vastgoed (2 van 3)



E. Bedrijfsproces Inspecteren Vastgoed (3 van 3)



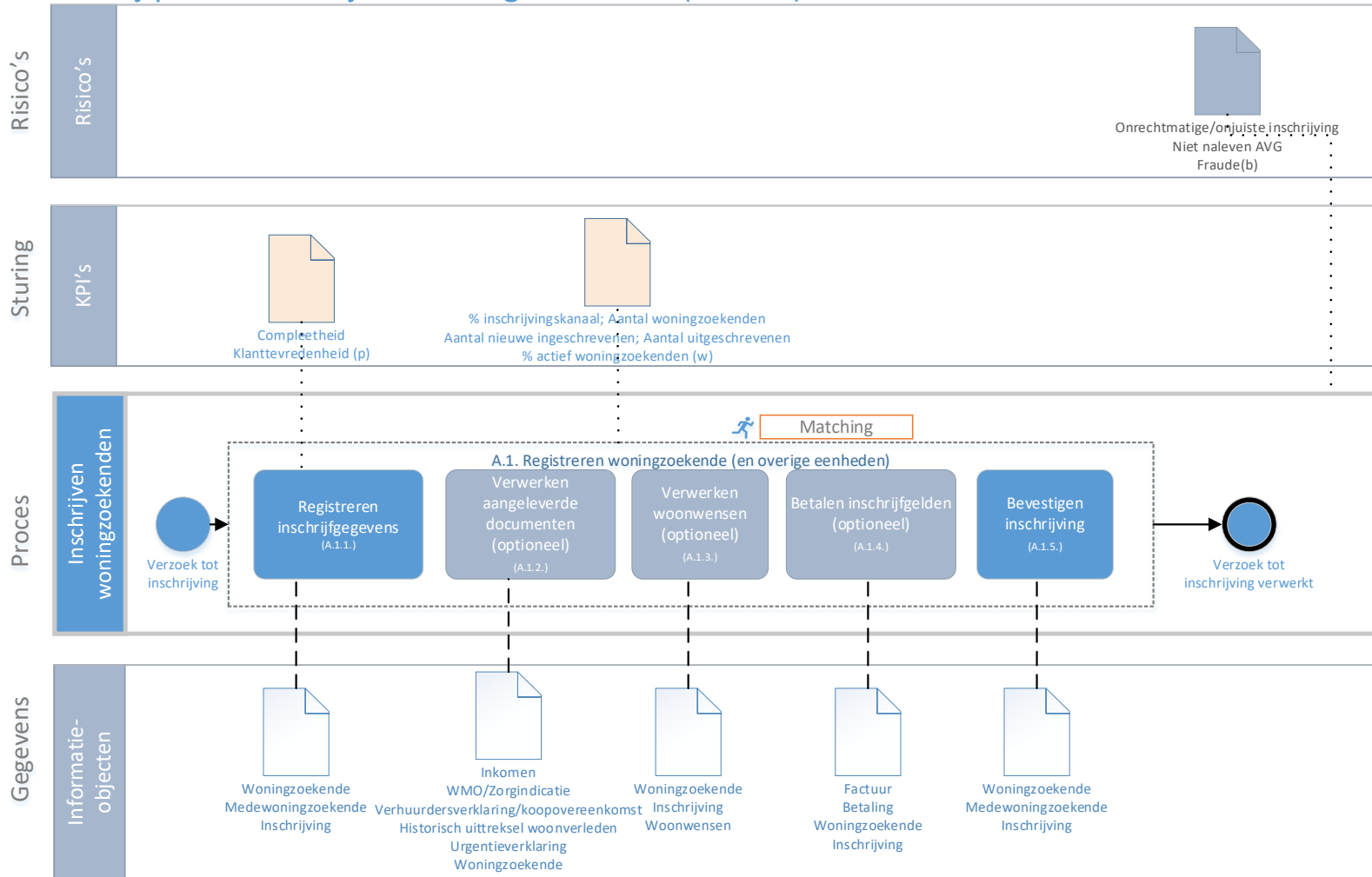
INSCHRIJVEN WONINGZOEKENDEN

LEGENDA

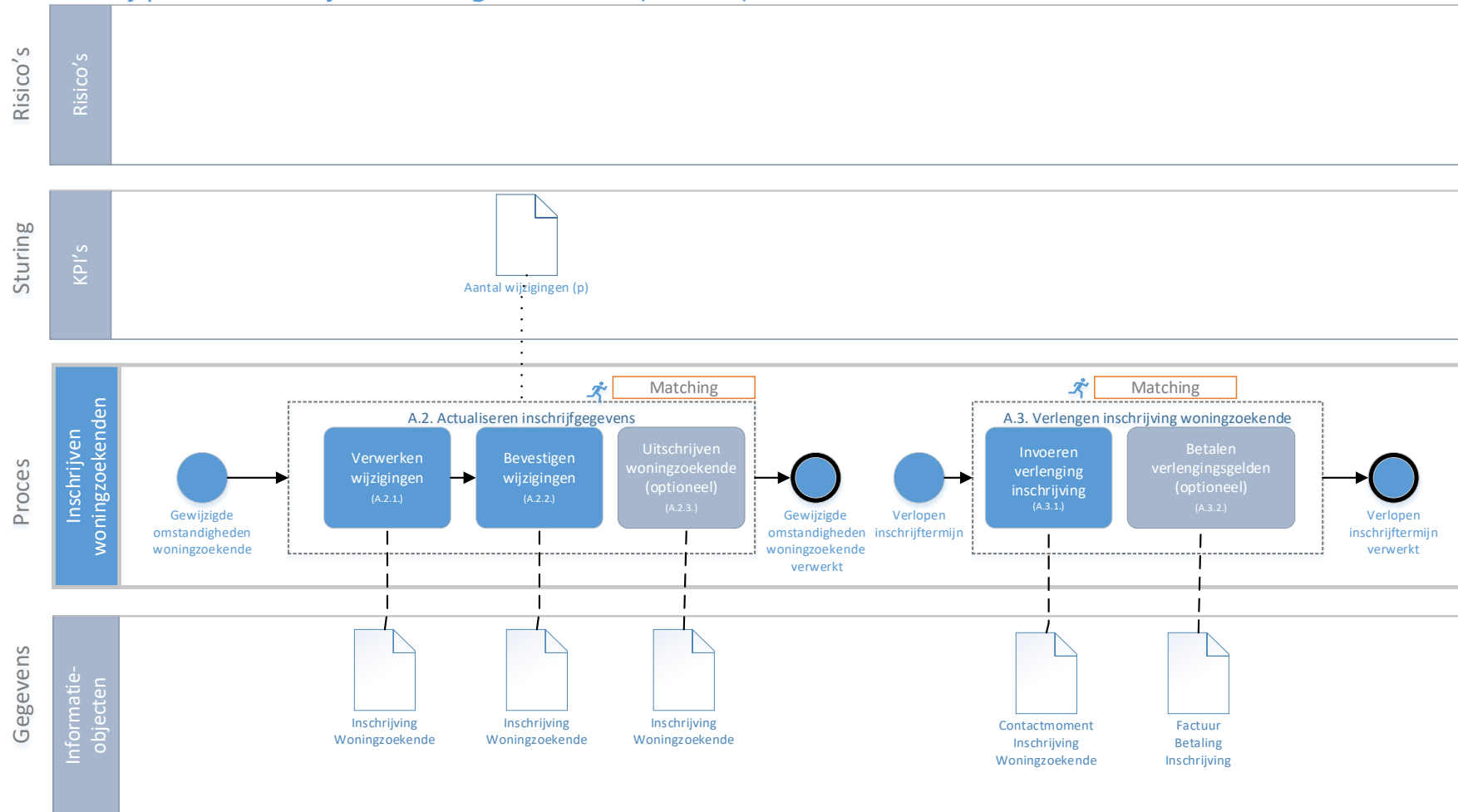
- Procesketen (k)
- Bedrijfsproces (b)
- Werkproces (w)
- Processtap (p)

Proces Inschrijven Woningzoekenden			
Processenboek	Nov. 2021	Versie 0.96	

A. Beschrijfproces Inschrijven woningzoekenden (1 van 2)



A. Beschrijfproces Inschrijven woningzoekenden (2 van 2)

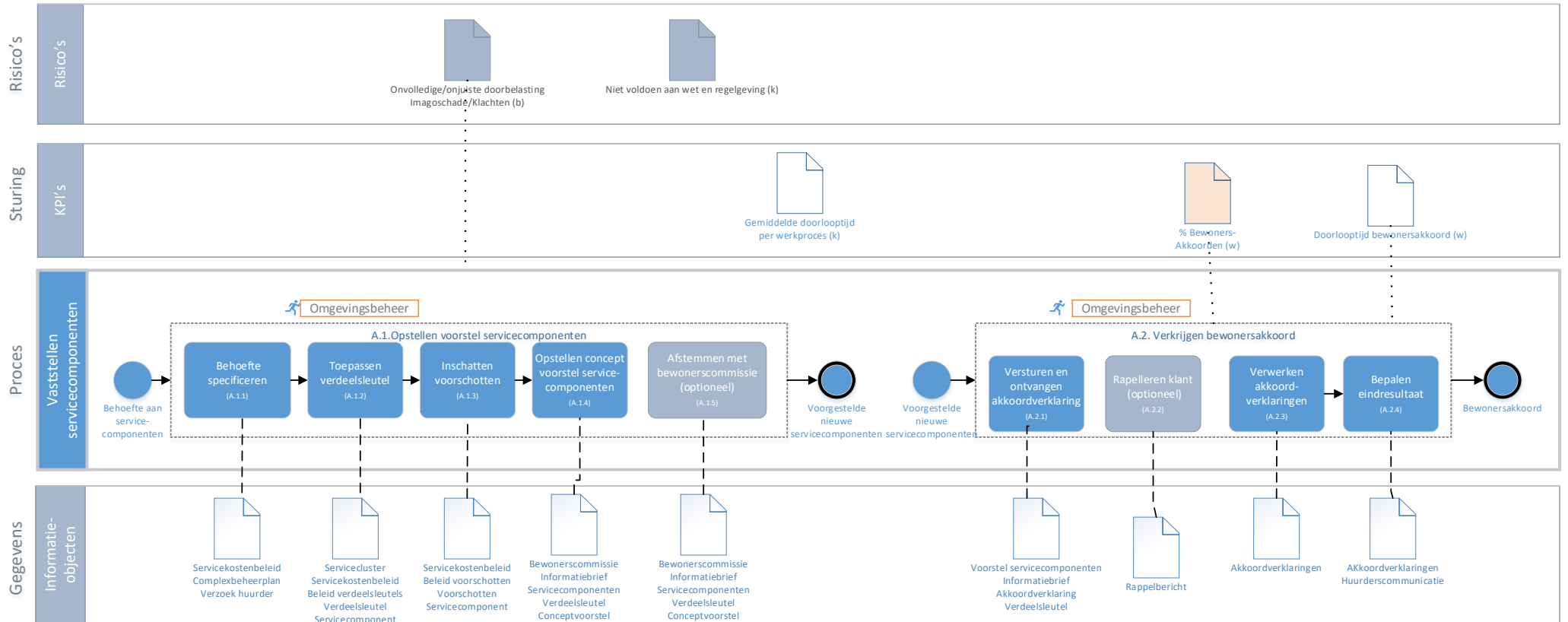


LEVEREN SERVICECOMPONENTEN

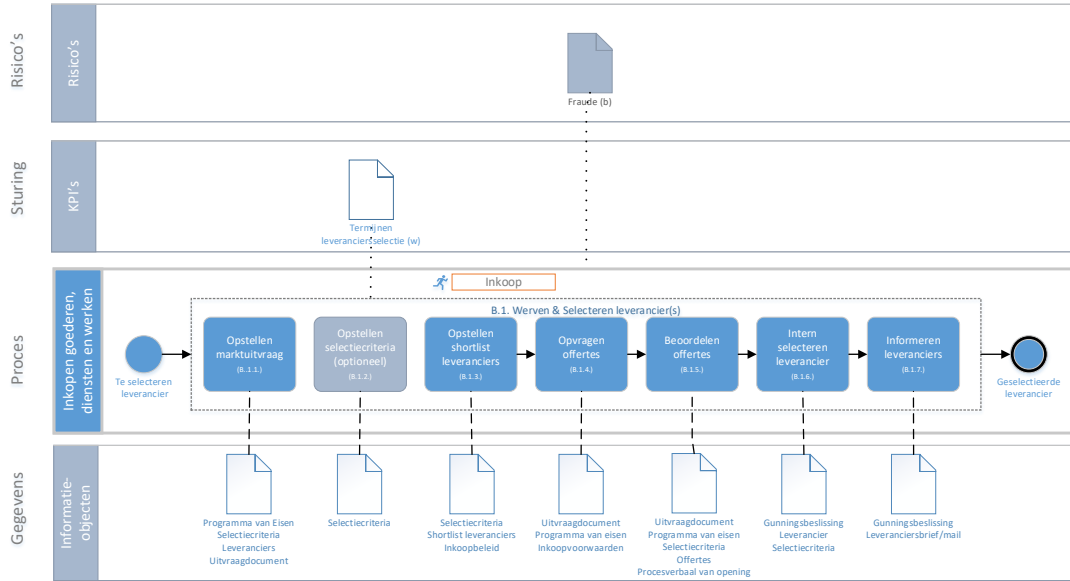
Procesketen Leveren Servicecomponenten			
Processenboek	Nov. 2021	Versie 0.96	

LEGENDA
 Procesketen (k)
 Bedrijfsproces (b)
 Werkproces (w)
 Processtap (p)

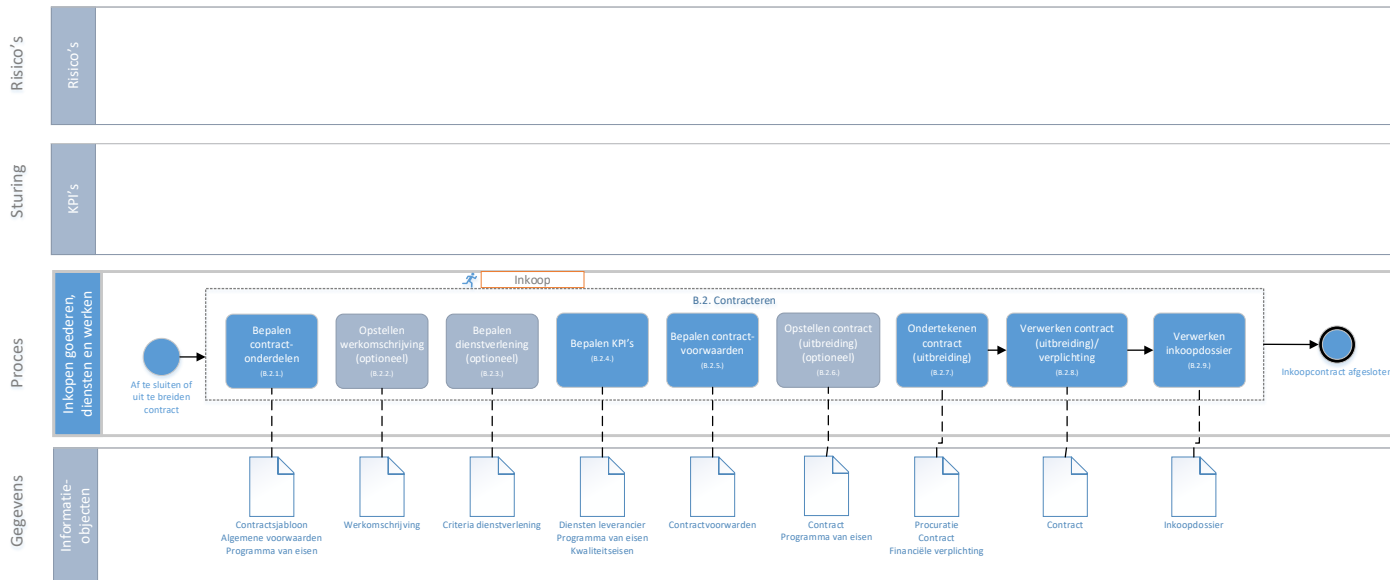
A. Bedrijfsproces Vaststellen servicecomponenten



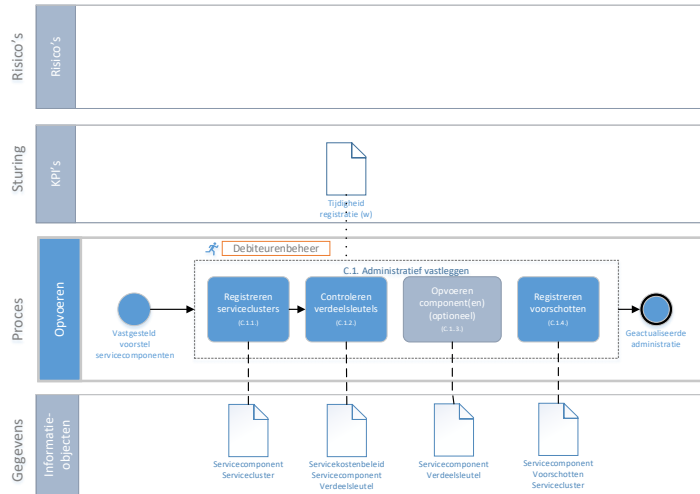
B. Bedrijfsproces Inkopen goederen, diensten en werken (1 van 2)



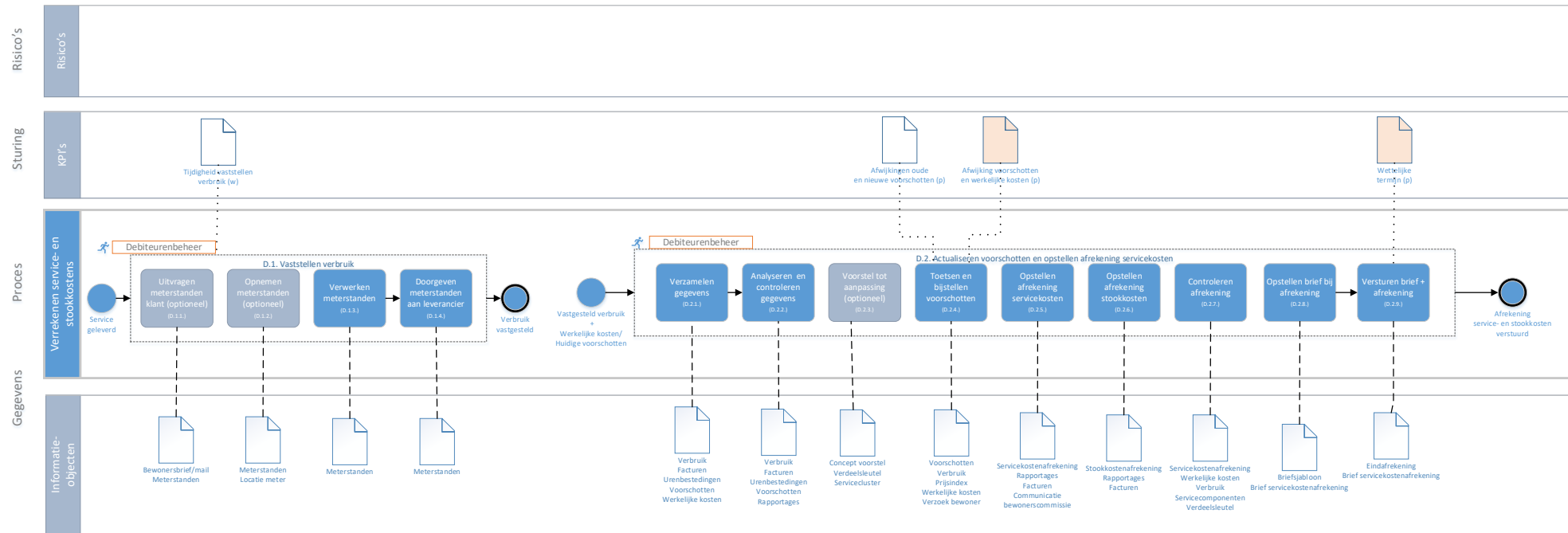
B. Bedrijfsproces Inkopen goederen, diensten en werken (2 van 2)



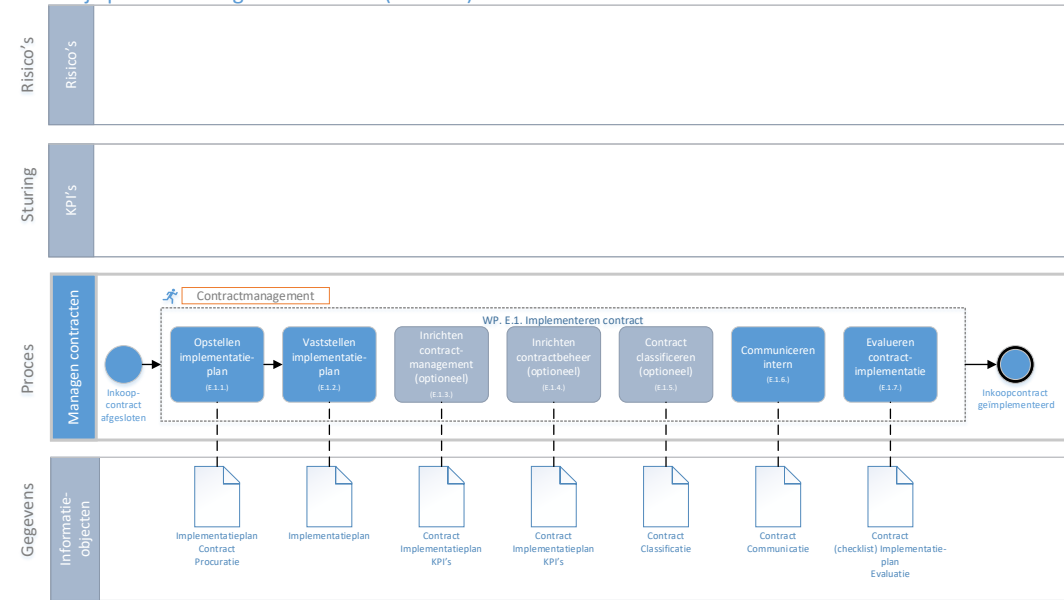
C. Bedrijfsproces Opvoeren serviceclusters en servicecomponenten



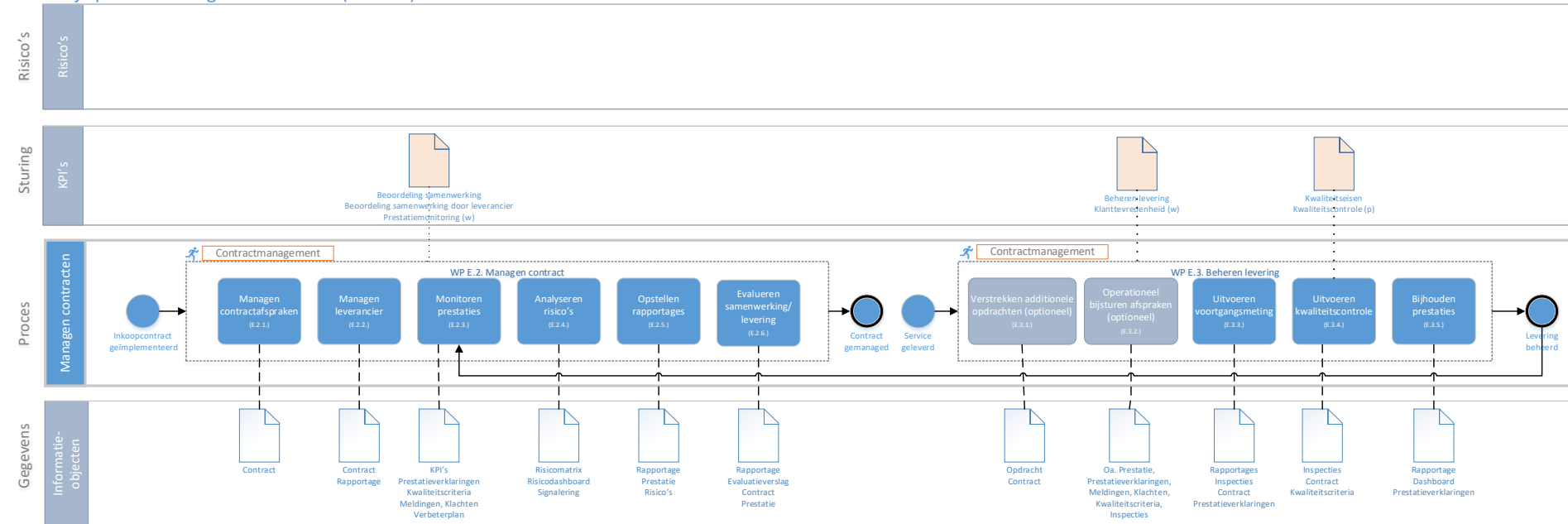
D. Bedrijfproces Verrekenen service- en stookkosten



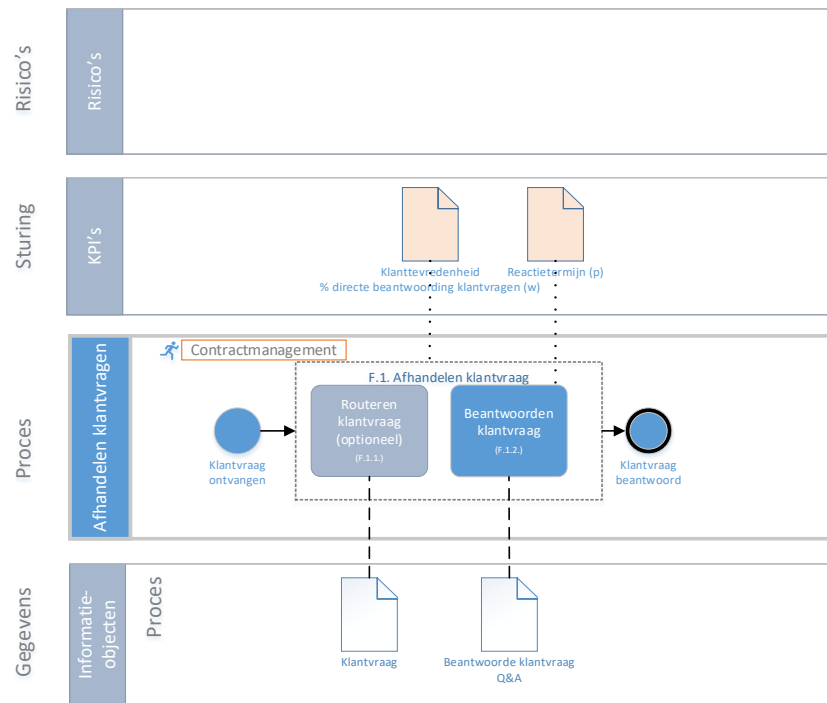
E. Bedrijfsproces Managen contracten (1 van 2)



E. Bedrijfsproces Managen contracten (2 van 2)



F. Bedrijfsproces Afhandelen klantvragen

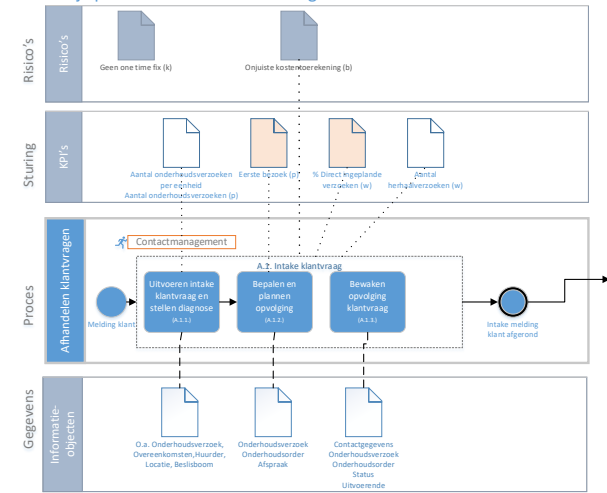


REPARATIEONDERHOUD

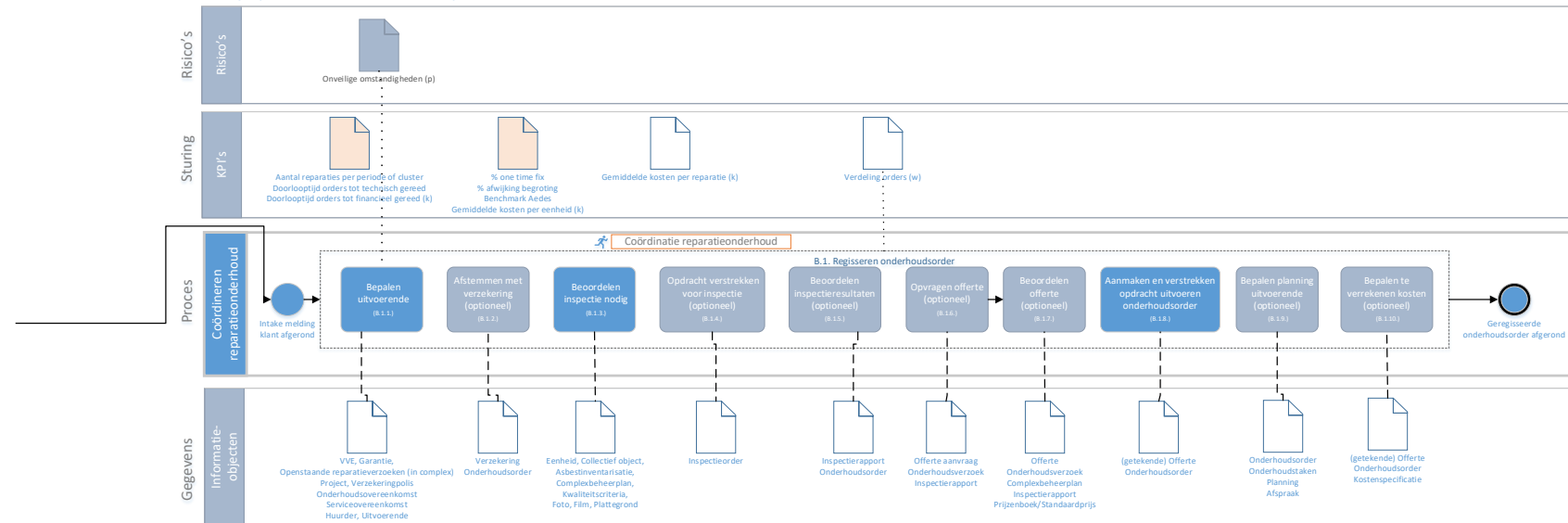
Procesketen Reparatieonderhoud		
Procesboek	Nov. 2021	Versie 0.96

LEGENDA
 Procesketen (k)
 Bedrijfsproces (b)
 Werkproces (w)
 Processtap (p)

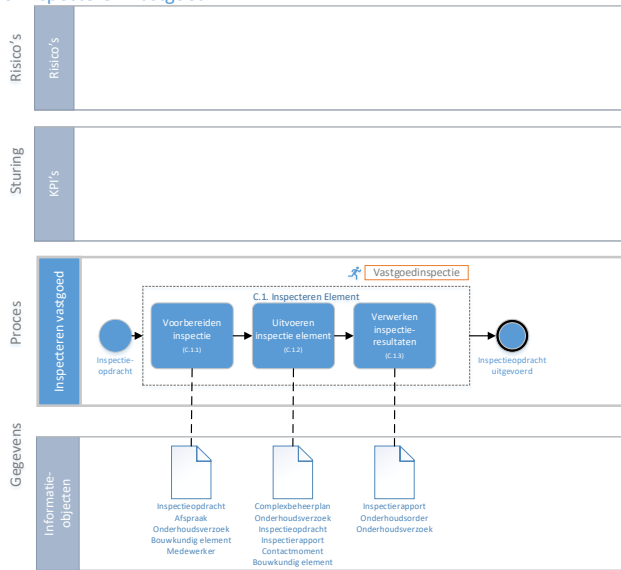
A. Bedrijfsproces Afhandelen klantvragen



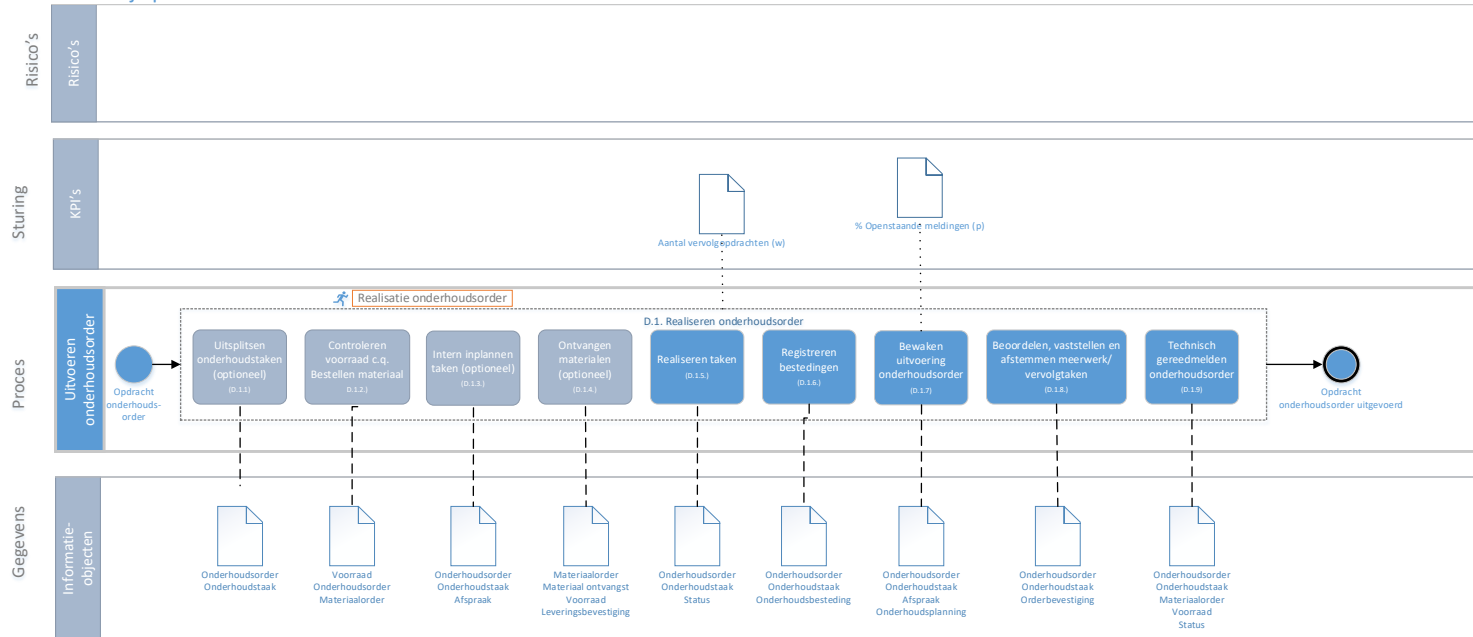
B. Bedrijfsproces Coördineren Reparatieonderhoud



C. Inspecteren Vastgoed



D. Bedrijfsproces Uitvoeren onderhoudsorder

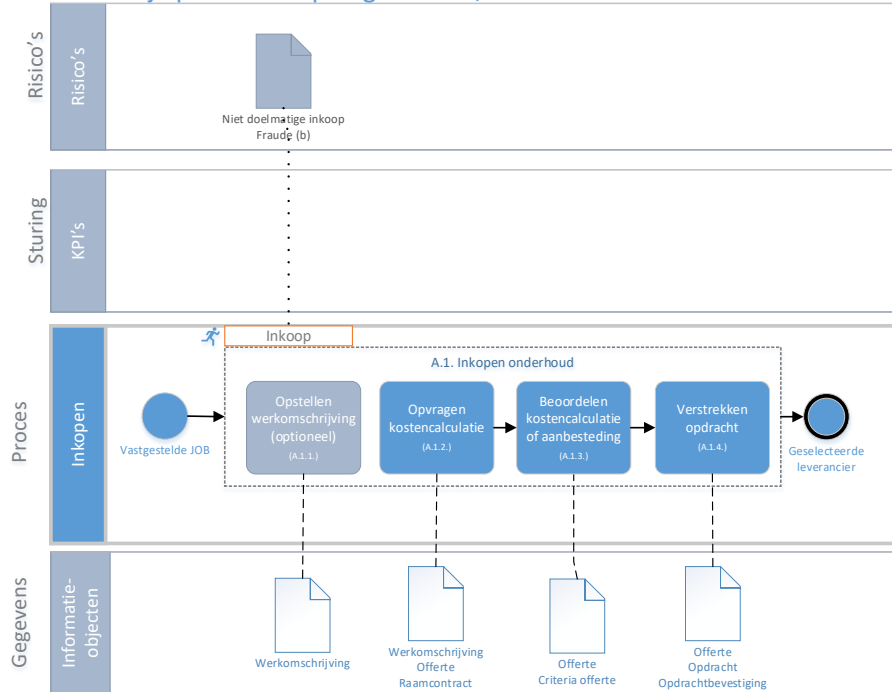


COÖRDINEREN PLANMATIG ONDERHOUD

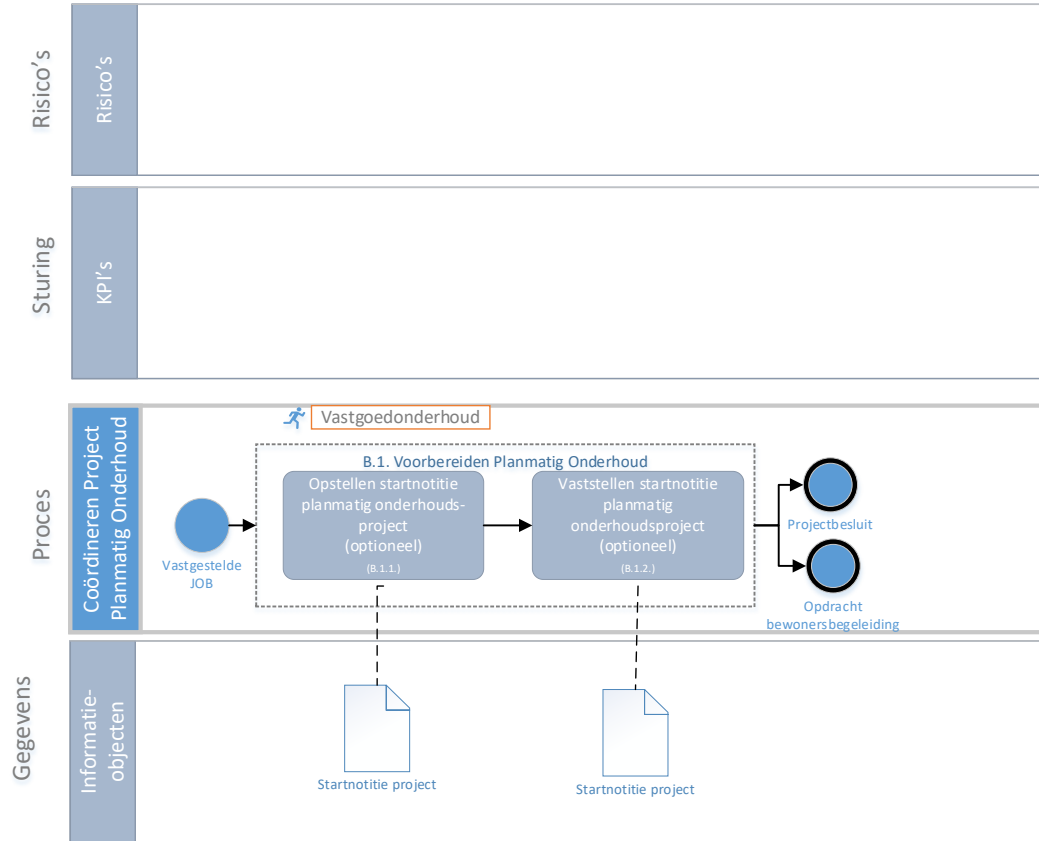
Proces Coördineren Planmatig Onderhoud			
Processenboek	Nov. 2021	Versie 0.96	

LEGENDA
 Procesketen (k)
 Bedrijfsproces (b)
 Werkproces (w)
 Processtap (p)

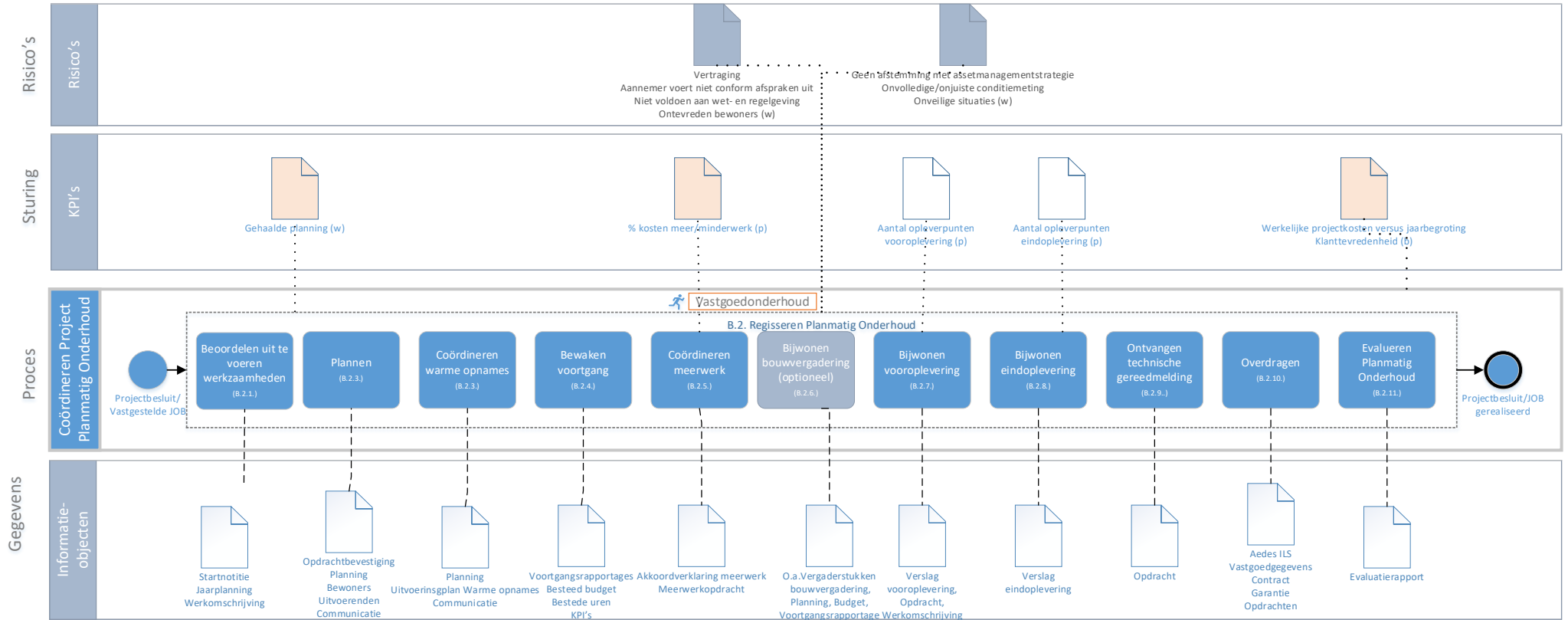
A. Bedrijfsproces Inkopen goederen, diensten en werken



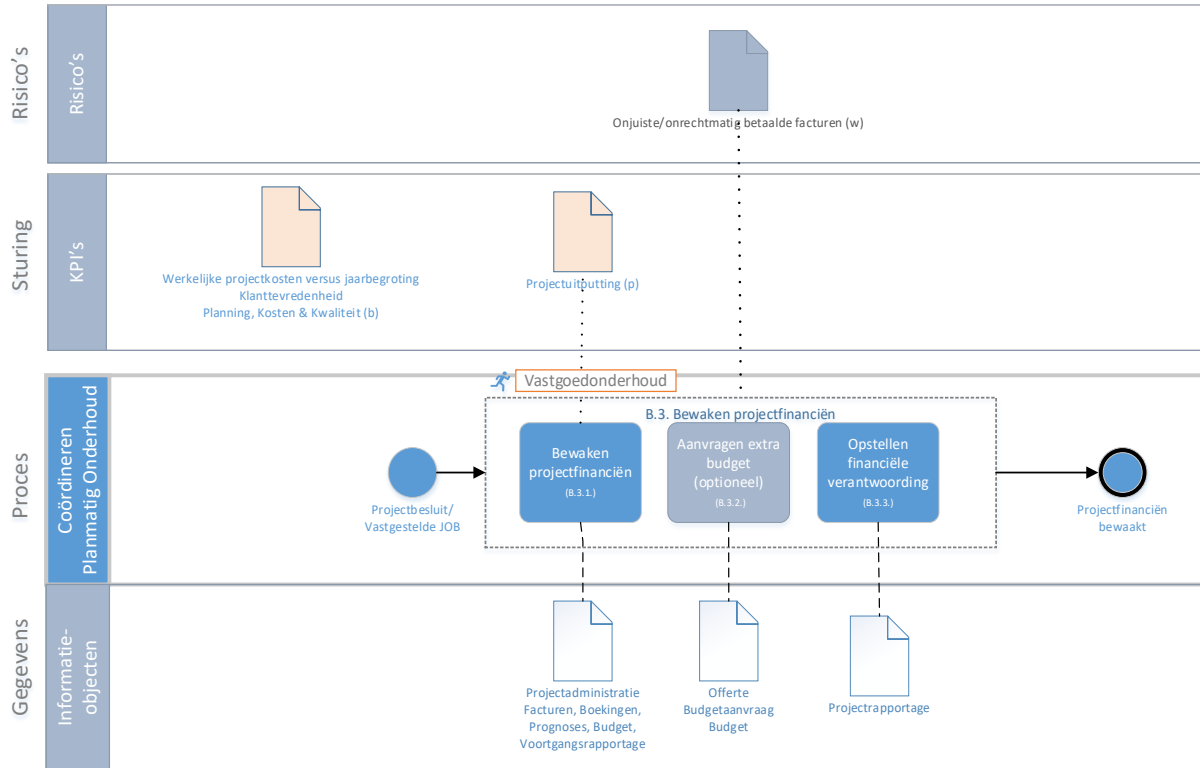
B. Bedrijfsproces Coördineren Project Planmatig Onderhoud (1 van 3)



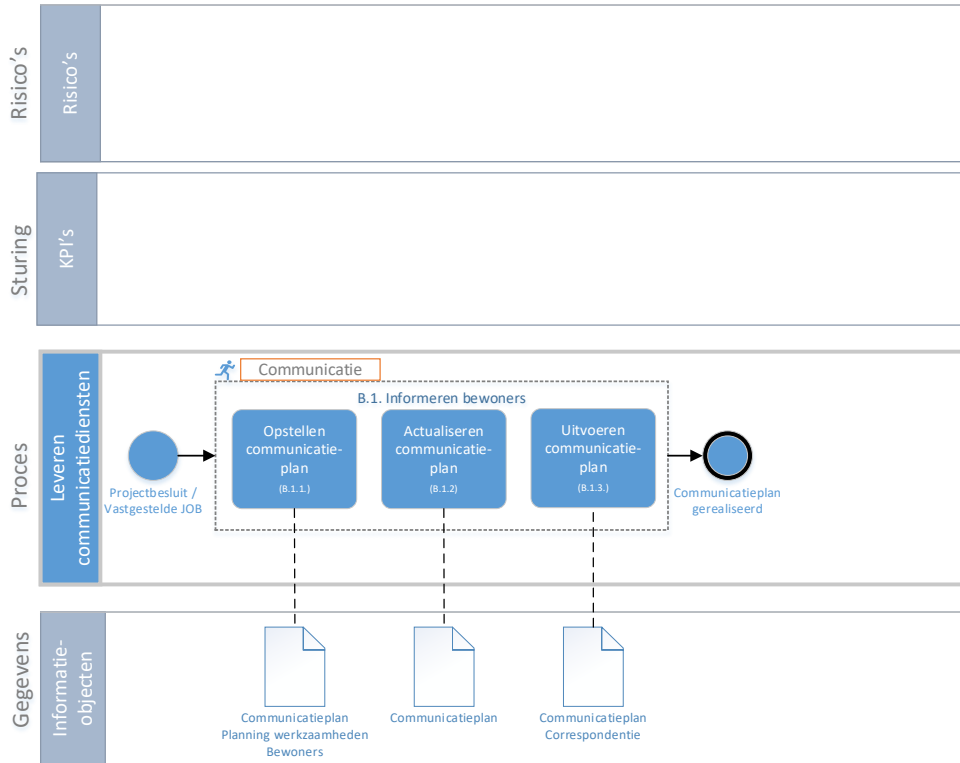
B. Bedrijfsproces Coördineren Project Planmatig Onderhoud (2 van 3)



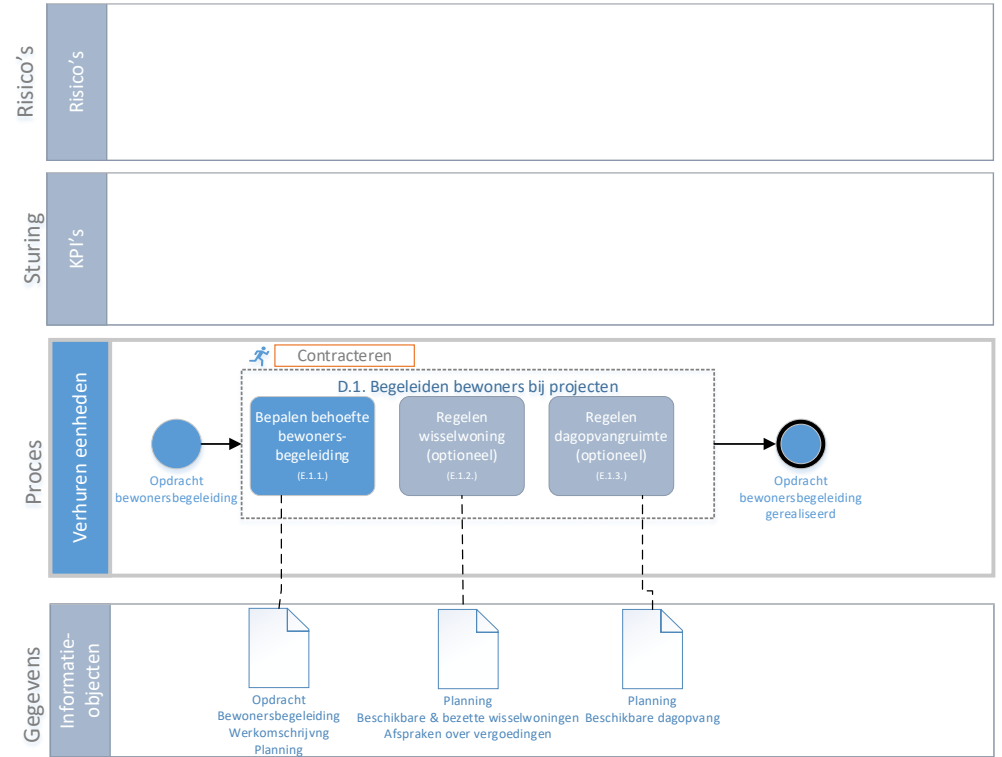
B. Bedrijfsproces Coördineren Planmatig Onderhoud (3 van 3)



C. Bedrijfsproces Leveren communicatiediensten



D. Bedrijfsproces Verhuren eenheden

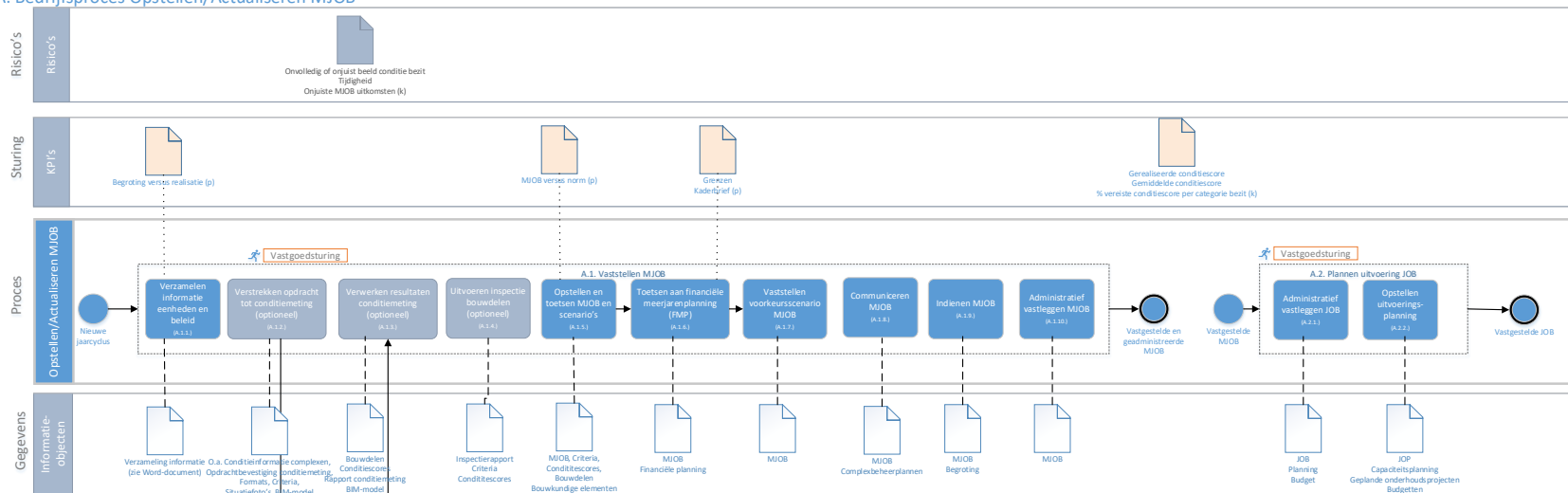


MEERJAREN ONDERHOUDSBEGROTING EN CONDITIEMETING

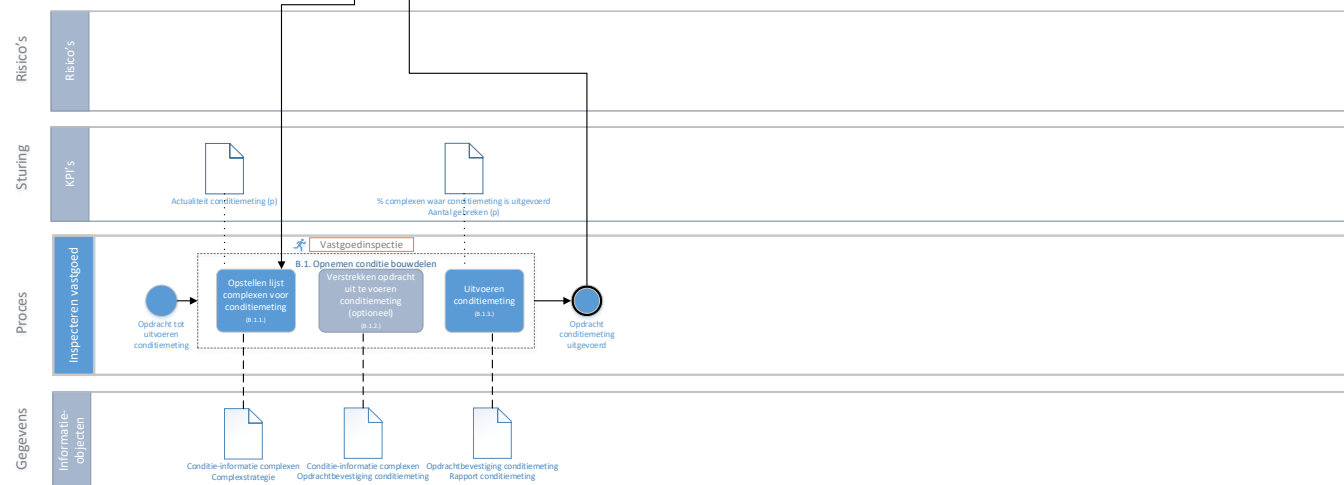
Proces Opstellen/Actualiseren MJOB + Conditiemeting		
Processenboek	Nov. 2021	Versie 0.96

LEGENDA
 Procesketen (k)
 Bedrijfsproces (b)
 Werkproces (w)
 Processtap (p)

A. Bedrijfsproces Opstellen/Actualiseren MJOB



B. Bedrijfsproces Inspecteren vastgoed

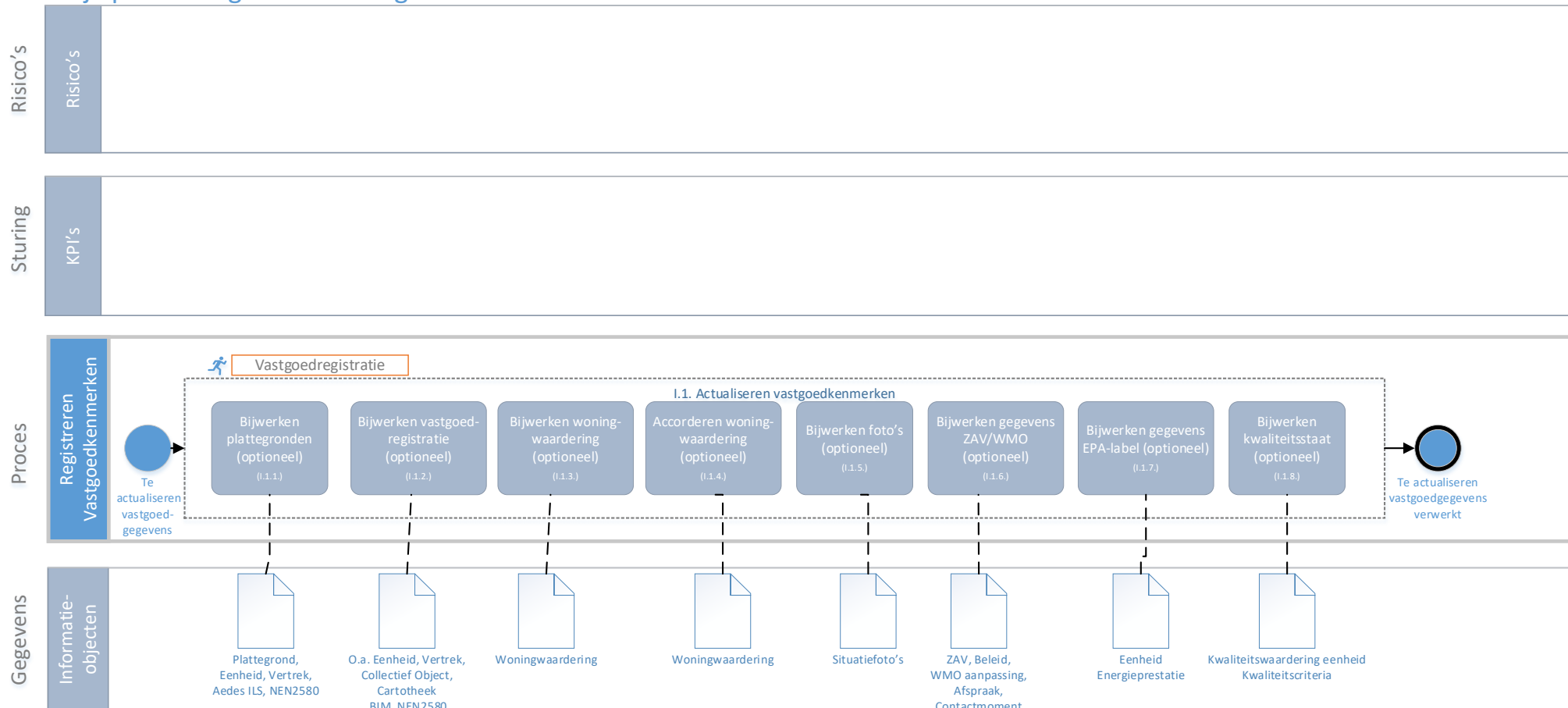


GENERIEKE PROCESSEN

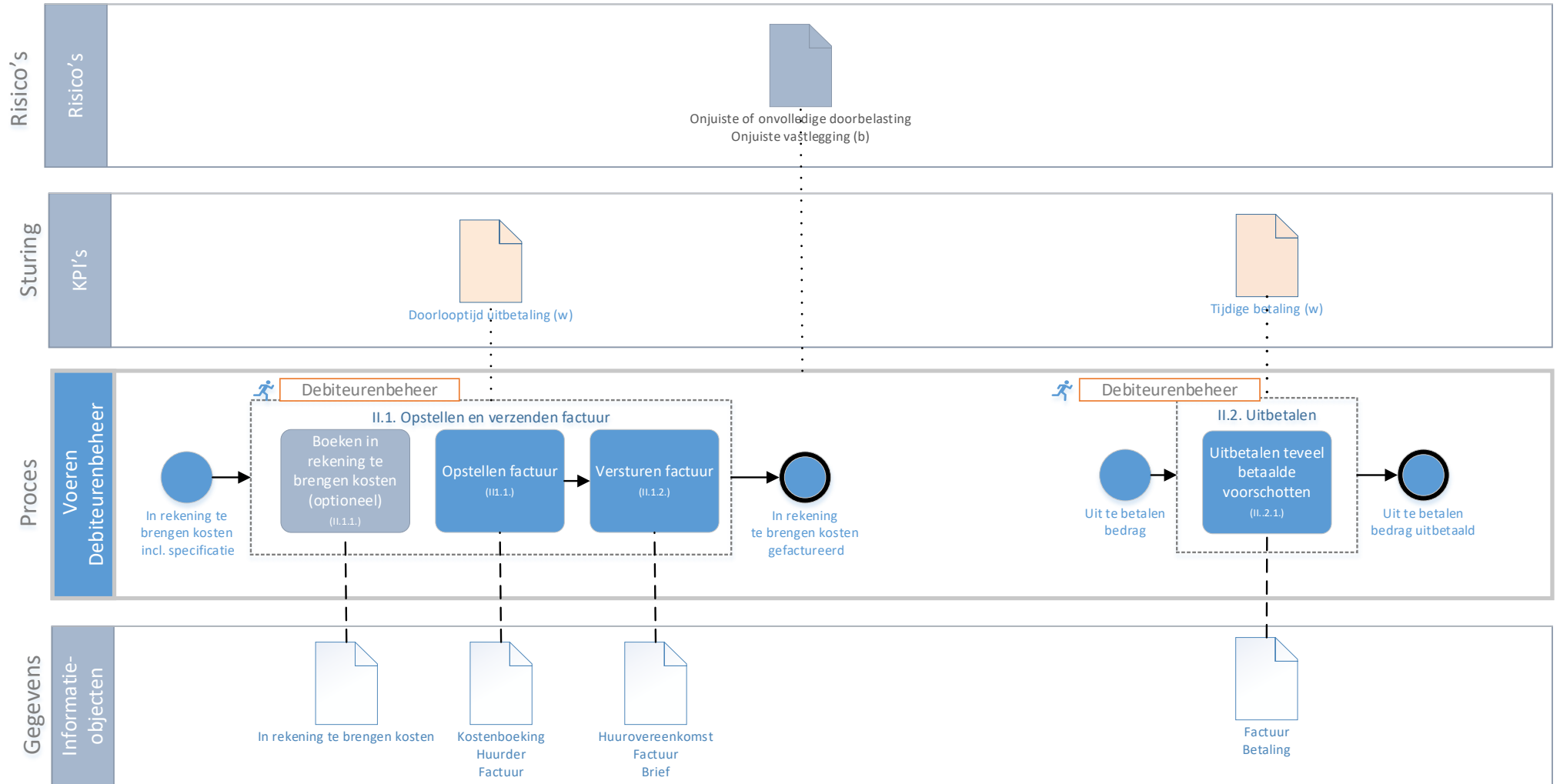
Generieke processen			
Processenboek	Nov. 2021	Versie 0.96	

LEGENDA
 Procesketen (k)
 Bedrijfsproces (b)
 Werkproces (w)
 Processtap (p)

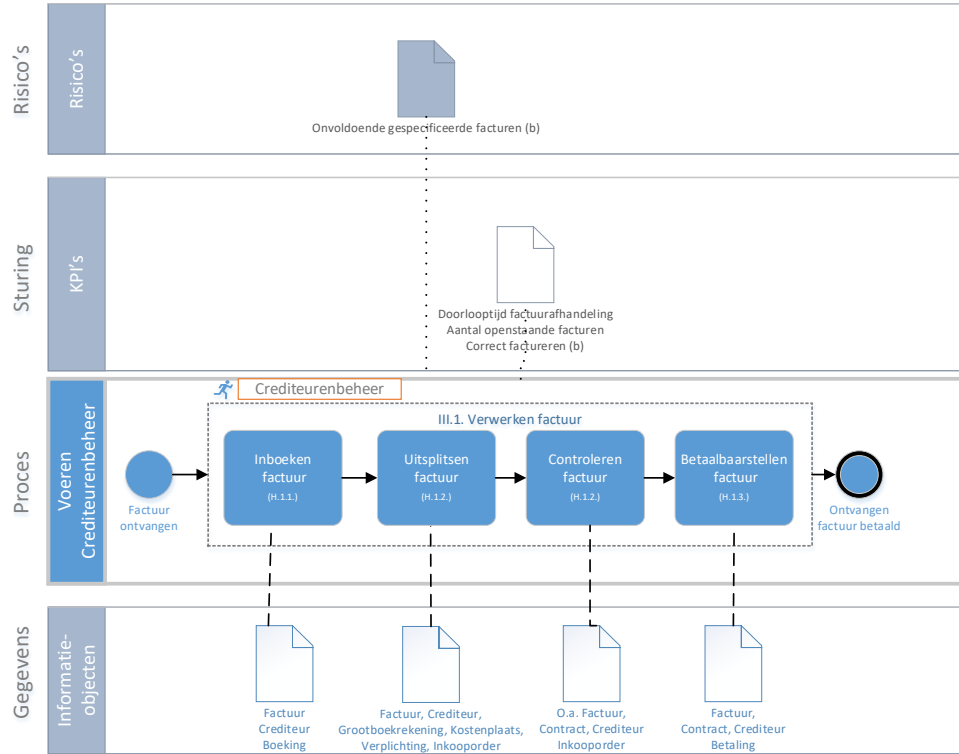
I. Bedrijfsproces Registreren Vastgoedkenmerken



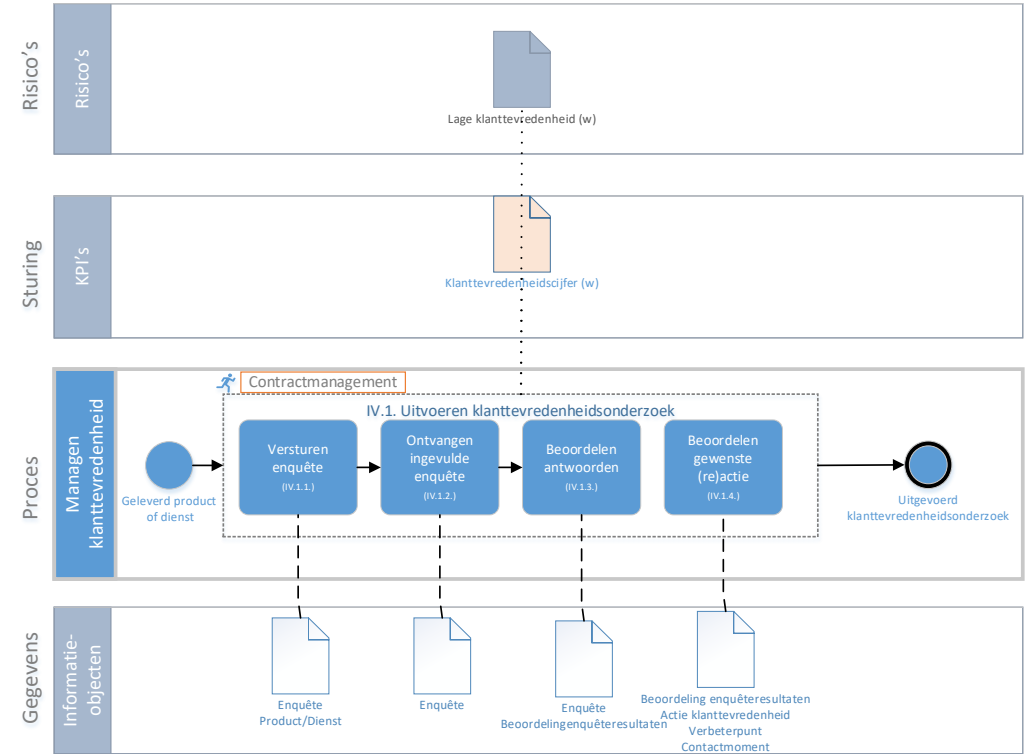
II. Bedrijfsproces Voeren Debiteurenbeheer



III. Bedrijfsproces Voeren Crediteurenbeheer



IV. Bedrijfsproces Managen klanttevredenheid



BIJLAGE 3: BEGRIPPENLIJST EN AFKORTINGEN

Begrippenlijst

Bewoner/Huurder/Klant

Bewoner – De term 'bewoner' is gebruikt als de processtap betrekking kan hebben op alle bewoners, ongeacht of zij de persoon zijn wiens handtekening op de huurovereenkomst staat. Ook hanteren we deze term in processen die in de sector de benaming 'bewoner' in zich dragen zoals 'bewonersakkoord'.

Huurder – De term 'huurder' is gebruikt wanneer het officiële stappen betreft die betrekking hebben op de rechten en plichten van de huurder.

Klant – De term 'klant' hanteren we in de processen rondom het werven en selecteren van een nieuwe huurder, omdat het daar een persoon betreft die nog geen huurder of bewoner hoeft te zijn. Ook gebruiken we de term in processen die in de sector de benaming 'klant' in zich dragen zoals 'klanttevredenheid'. Ten slotte hanteren we de term 'klant' wanneer in het proces zowel bewoners, als huurders als andere klanten (bijvoorbeeld de bewoners van een koophuis dat naast een huurwoning staat) bedoeld kunnen worden.

Cartotheek

Gedeelte van het administratiesysteem waarin alle gegevens van het vastgoedbezit in zijn vastgelegd.

CORA

CORA bestrijkt de inrichting van de bedrijfsvoering en informatievoorziening van woningcorporaties. Op cora.wikixl.nl is alle informatie over CORA terug te vinden.

Eenheid/Woning

Eenheid – In het processenboek maken we geen onderscheid tussen verschillende type eenheden. In nagenoeg alle processtappen wordt dan ook de algemene term 'eenheid' gebruikt, tenzij er echt een aanleiding is om het eenheidstype te specificeren.

Woning – In het processenboek wordt alleen de term 'woning' gebruikt als de processtap expliciet betrekking heeft op het eenheidstype woning of wanneer het in de sector een reguliere term is, zoals 'woningzoekende'.

Koppelvlak

Een koppelvlak is een interface die uitwisseling van gegevens tussen informatiesystemen verzorgt.

NEN2767

NEN2767 is het instrument voor het objectief en uniform meten van de fysieke kwaliteit van bouw- en installatiedelen van gebouwen en/of infrastructuur.

Procesverbaal van Oplevering

In het bouwrecht wordt doorgaans een proces-verbaal opgemaakt bij de oplevering van een werk. Tijdens de oplevering lopen de opdrachtgever en de aannemer/opdrachtnemer het werk langs en noteren in een document afwerkingspunten, gebreken en andere zaken die niet overeenkomen met de overeenkomst van aanneming. Dit document wordt het proces-verbaal van oplevering genoemd en wordt door beide partijen ondertekend.

VERA

VERA is de standaard voor gegevensuitwisseling in de corporatiesector en zijn ketenpartners. VERA is gebaseerd op CORA en sluit daarmee als gegevensstandaard aan bij de processen van corporaties. Op <https://corponet.nl/producten/vera/> is alle informatie over VERA terug te vinden.

Afkortingen

APK	Algemene Periodieke Keuring
AVG	Algemene Verordening Gegevensbescherming
BIM	Building Information Model
BOG	Bedrijfs Onroerend Goed
CIZ	Centrum Indicatiestelling Zorg
EPA	Energie Prestatie Advies
ERP	Enterprise Resource Planning
ID	Identiteit
KPI	Kritieke Prestatie Indicator
MJOB	Meerjaren Onderhoudsbegroting
NAW	Naam Adres Woonplaats
PDCA	Plan Do Check Act
RGS	Resultaat Gericht Samenwerken*
RPA	Robotic Process Automation
SEPA	Single Euro Payments Area
WMO	Wet Maatschappelijke Ondersteuning
WRV	Woonruimteverdeling
WWD	Woningwaardering
WWS	Woningwaarderingstelsel
ZAV	Zelf Aangebrachte Voorzieningen

* RGS wordt ook gebruikt als afkorting voor het Referentie Grootboekschema, maar in die hoedanigheid komt de afkorting niet voor in deze versie van het processenboek.

Overige gebruikte terminologie is conform CORA en VERA.

DANKWOORD

Het processenboek is tot stand gekomen onder opdrachtgeverschap van Michiel van Wezel en Robert Versteeg (**Aedes**), onder leiding van het projectteam bestaande uit Allard Dolron, Bas Buitendijk, Martijn Videler (**VVA-informatisering**) en Maike Jansen, Magdalena Salama, Adrian Canlon (**Squerist**) en in nauwe samenwerking met het CORA kernteam Arjen de Vries (**Lefier**), Jan Fock (**Vestia**), Vincent Breuking (**Woonstad**) en Leon van der Zanden (**Woonbedrijf**).

Aan de totstandkoming van het processenboek hebben de volgende corporatiemedewerkers bijgedragen: Caroline Loos (senior medewerker verhuur), Daan Krabbendam (implementatiemanager vastgoed), Robert Hogerwaard (senior opzichter) (**Alwel**); Marco van Rosmalen (regisseur onderhoud), Sjriek Simons (controller) (**Antares**); Janine Dinkela (medewerker AOIC) (**De Woonplaats**); Judith Oudshoorn (procescontroller) (**Dunavie**); Diane van Herpen (BIM-projectleider) (**Eigen Haard**); Bonny Tiggelman (procescoach) (**Elkien**); Thijs Stoof (specialist plannen en begroten) (**GroenWest**); Aida Opdam (procesmanager), Rachida Mezghad (procesmanager) (**Kleurrijk Wonen**); Rian Rommens (coördinator woonruimtebemiddeling) (**Klik voor Wonen**); Annemarie van Aken-Dorst (kwaliteitsadviseur) (**Laurentius**); Patrick Poppe (beleidsadviseur) (**Maasvallei**); Mirjam Watermulder (controller) (**Mijande Wonen**); Peter Kornet (teammanager verbeteren & vernieuwen) (**Mitros**); Teus van der Heijden (controller) (**Mozaïek Wonen**); Alex Folkertsma (vastgoedeconoom, business controller), Sander Oosterhoff (teamleider service en mutatieonderhoud), Stephen Lee (teamleider accounting), Yusuf Sener (business controller) (**Rochdale**); Sandra van Oosterbosch (coördinator verhuur) (**Stadlander**); Janneke van Tetrode (proces en informatieanalist), Marcel Raap (proces en informatieanalist), Mieke Plaatzter (proces en informatieanalist), Soraya Gallas (manager service- en stookkosten), Susanne van der Poel (proces en informatieanalist) (**Staedion**); Wouter Dings (adviseur processen & compliance) (**Stichting Weller Wonen**); Agnes Wassink (adviseur processen en informatievoorziening) (**Vestia**); Michelle Derks (klantconsulent), Sander Weijl (proces- en informatiemanagement expert) (**Vivare**); Michel van Dalen (informatiemanager) (**Volkshuisvesting Arnhem**); Jurgen Dekkers (teamleider onderhoud) (**WonenBreborg**); Arnout Bakker (director governance, risk & compliance) (**Woningstichting Nijkerk**); Meindert Lunenburg (adviseur kwaliteit en control) (**Woningstichting Wierden en Borgen**); Ineke Gielens (businesspartner informatieanalyse), Leon van der Zanden (architect informatiemanagement) (**Woonbedrijf**); Cindy Borst (adviseur verbetermanagement), Muriël van Ee (projectleider woonruimtebemiddeling), Wilfred Termoshuizen (manager onderhoudsdienst) (**Woonbron**); Klaas-Jan Slim, Pieter Teitsma (projectleider onderhoud) (**Woonconcept**); Reinout Schoone (manager team goede woning) (**Woongood Middelburg**); Hannah van der Snoek (kwaliteitsmanager), Ina van Honk (teamleider verhuur & wijkbeheer) (**Woonkracht10**); Febe van der Zwan (projectleider techniek), Wouter Kolbeek (business consultant digitale innovatie en transformatie) (**Woonstad Rotterdam**); Joep Elbersen (proces- & informatiemanager) (**Woonstichting 'thuis**).

Ook hebben de volgende corporaties bijgedragen:

Actium, Area Wonen, Beveland Wonen, Casade, De Woonplaats, l'escaut, Fien Wonen, Idealis, Kennemer Wonen, Maasvallei, Ons Huis, Oosterpoort, Portaal VOC, SVWN, Sité Woondiensten, Trivire, Weller Wonen, Woonbedrijf ieder1, Woonmeij, Woonstichting Domijn, WSN, Zeeuwend.

En hebben de volgende marktpartijen bijgedragen:

Andersom, BDO Advisory, Bouwbedrijf Joziassie, cegeka-dsa, Hercules, HC&H Consultants, Hercules, Itris, Lacor Civiel en Groentechniek, Ponthus Wolfs Consultancy, SKARP, Vastgoed Onderhoud Centrale.

Speciale dank gaat uit naar de leden van **De Vernieuwde Stad** en de leden van de Stuurgroep Processenboek Marcel Rog (**Woonpartners**), Edward Przewozny (**Stadgenoot**), Hendrik Hoogenkamp (**Beter Wonen IJsselmuiden**), Petra Groenewege (**Woongood Middelburg**) en André van Duijn (**Rochdale**).

Wij hebben ons best gedaan alle betrokkenen in dit dankwoord aan bod te laten komen. Mochten we onverhoopt toch iemand vergeten zijn te noemen, dan hierbij onze welgemeende excuses! Stuur een berichtje naar Aedes en in de volgende versie van het processenboek wordt je (corporatie/organisatie) naam toegevoegd.

