

Vivare aan het woord over AVW2

Bij Vivare vallen nauwelijks nog facturen uit 'AVW2 maakte de problemen bespreekbaar'

Toen bij woningcorporatie Vivare facturen massaal uitvielen, schakelde het AVW2 in. Het was een taaiere klus dan verwacht, die Patrick Kwakman met rust en volharding wist te klaren. 'Hij blijft zoeken tot het is opgelost,' zegt Frank Scholtens namens Vivare.

Als je een bezit hebt van 25.000 woningen (in Arnhem en wijde omgeving), dan heb je dus ook te maken met reparaties. Frank Scholtens, manager Klantgestuurd onderhoud bij woningcorporatie Vivare, weet er alles van. Hij vertelt hoe een reparatie normaliter verloopt: 'Onze afdeling Klant Expertise Centrum (KEC) geeft een van onze ketenpartners opdracht de reparatie uit te voeren. Als dat is gebeurd, stuurt onze partner een gereedmelding. Verloopt alles zoals verwacht en is er geen sprake van een wijziging ten opzichte van de pakketprijs die wij en de partner hebben afgesproken, dan zet Vivare na de gereedmelding een vinkje en wordt de factuur automatisch betaald.'

Kink in de kabel

Simpel zat, zou je zeggen. Begin 2021 kwam er echter een kink in de kabel. Van de ene op de andere dag stroomden de foutmeldingen binnen. Of zoals ze dat bij Vivare noemen: de ene na de andere factuur viel uit. 'Talloze facturen klopten niet meer met de gereedmelding,' zegt Frank Scholtens. Hij vermoedt dat het iets te maken had met de indexering van de pakketprijzen die op 1 januari was ingegaan. 'Het systeem voerde de indexering niet adequaat door. Hetzelfde gold voor de btw-berekening. Onze eigen mensen konden de vinger er niet op leggen. Vandaar dat we AVW2 vroegen er eens naar kijken.'

Opdracht verlengd

Patrick Kwakman begon namens AVW2 met het nalopen van individuele facturen: wat gebeurt hier nou eigenlijk? Een succes van de aanpak van AVW2 was volgens Frank Scholtens dat ze alle uitvallende facturen in eerste instantie oplosten. 'Enerzijds ontlastte dat ons én anderzijds maakte het voor AVW2 duidelijk waar en waarom dingen fout gingen. Dat was namelijk niet heel makkelijk te zien. Sterker nog, na een half jaar hebben we de opdracht verlengd, omdat AVW2 zei: "We komen nog steeds onverklaarbare uitzonderingen tegen, waarvan we niet weten wat er gebeurt." Al met al duurde het een jaar voordat zij het helemaal doorgrondden. Zo gecompliceerd was het.'

Bespreekbaar maken

Op enig moment moest Patrick Kwakman zelfs de leverancier van het IT-systeem van Vivare uitleggen hoe het werkte en wat er misliep. 'Wat AVW2 siert is dat ze de problemen op een nette en professionele manier bespreekbaar maakten. Patrick is heel rustig, kan dingen goed uitleggen aan anderen en weet dan ook de juiste snaar te raken. Dat heeft hij goed gedaan. Het leidde nooit tot frictie, maar wel tot coöperatie om een aantal dingen aan te passen. En niet alleen op mijn afdeling, maar ook op andere afdelingen. Bovendien ging hij bij onze ketenpartners langs om te kijken wat er in hun systemen gebeurde en om dat gelijk te trekken met de onze.'

Vriendelijk en goed benaderbaar

Volgens Frank Scholtens is Patrick Kwakman 'vriendelijk en goed benaderbaar'. 'Hij komt zijn afspraken na en is duidelijk in zijn rapportages en verslaglegging. Hij is analytisch, zoekt dingen echt goed uit, is volhardend op een prettige manier. Hij blijft net zo lang zoeken tot het opgelost is. Vervolgens kon hij een nieuwe werkwijze neerleggen die goed is ontvangen. AVW2 heeft het proces gestroomlijnd en afspraken gemaakt over wat welke afdeling precies geacht wordt te doen. En als wij het proces liever niet wilden aanpassen, bekeek AVW2 of het systeem kon worden aangepast. Ze kwamen dus ook met oplossingen. Zo werken we nu en dat gaat heel goed.'

Hand in eigen boezem

Frank Scholtens steekt de hand ook in eigen boezem. Lachend: 'Vivare is best een eigenwijze organisatie, hoor! We vinden al snel dat we ergens van mogen afwijken, dat een afspraak met de ene leverancier net weer anders mag zijn dan met de andere. Of dat we mogen afwijken van het beleid vanwege maatwerk. Het is dus voor ICT-leveranciers niet makkelijk om voor ons een uniform product op te leveren.'

Heel prettig bedrijf

Bij **AVW2** had Frank Scholtens ook contact met Mark Koolman en Jos Vervoort. 'Mark is af en toe een tikkeltje *eigen wijs*,' zegt Frank Scholtens, 'maar dat moet je ook zijn als je bij zo'n adviesorganisatie werkt. Jos is een heel prettige en rustige man die de dingen durft te benoemen. Hij kent de markt, de corporatieprocessen en de ICT-wereld. **AVW2** heeft een heldere visie op de processen binnen de corporatie. Ze werken veel met het negen-vlaks-model, dat veel corporaties gebruiken voor de inrichting van hun ICT. **AVW2** kan dat heel eenvoudig en voor medewerkers begrijpelijk presenteren. En ze schuwen ook niet om de vinger op de gevoelige plek te leggen. Ik vind het een heel prettig bedrijf om mee te werken.'