



HomeTeam staat 24/7 op scherp

HomeTeam is het service- en onderhoudsbedrijf, dat Woonconcept samen met woningcorporatie De Woonplaats in Enschede heeft opgezet. Honderd medewerkers rijden dag in, dag uit met hun busjes van storing naar reparatie. Van de klanten krijgen ze een dikke zeven.



In Steenwijk staat het zenuwcentrum van HomeTeam. Daar komen wekelijks tweeduizend telefoontjes binnen over lekkende daken, klemmende deuren en ander ongemak. HomeTeam werkt met honderd monteurs in Groningen, Drenthe, Overijssel en een stukje Gelderland. 'Voor huurders van Woonconcept staan we 7 dagen in de week op scherp, 24 uur per dag', vertelt directeur Marco Meijer. 'Als mensen bellen, is er iets kapot en dat is heel vervelend. We moeten dan snel handelen. Als er een lift hapert, zijn we er direct, maar een standaardklus als een lekkende kraan wordt binnen drie dagen gepland en uitgevoerd. Onze monteurs zijn allround, ze kunnen de meeste klussen zelf opknappen. Als het probleem ingewikkeld is, halen ze er een collega bij. Soms werkt een heel team monteurs aan een klus, bijvoorbeeld als we een uitgewoond huis moeten opknappen. Dan zijn er wel even een paar man zoet met schilderen, timmeren, de CV-ketel onderhouden, het dak repareren, noem maar op'. HomeTeam werkt voor twee woningcorporaties, maar ook voor verenigingen van eigenaren, gemeenten, beleggers en zorginstellingen, waaronder Vanboeijen en Visio.

Meteen afspraak

Ook particulieren kunnen bij HomeTeam terecht. 'Het particuliere werk laten we uitvoeren door zelfstandige klusbedrijfjes die zich bij HomeTeam hebben aangesloten. Ze zijn eigen baas, maar werken onder onze naam. Wij helpen ze met bij-

voorbeeld planning, inkopen, administratie en reclame. Bovendien krijgen ze klussen bij grote klanten van ons'. HomeTeam kent twee werkstromen. Op de eerste plaats kleine reparatieklussen. 'Als een huurder ons belt over bijvoorbeeld een kapot raam, maken we tijdens het gesprek een afspraak in de agenda van de monteur. Die ziet dat meteen in zijn boordcomputer. De andere werkstroom betreft de grotere onderhoudswerken. 'Die vragen meer aandacht dan het kleine werk omdat we bijvoorbeeld een opname moeten doen, materialen moeten bestellen en een onderhoudsteam moeten inplannen'.

Dikke zeven

HomeTeam wil dat zijn klanten tevreden zijn. Daarom worden klanten gevraagd wat ze vinden van de dienstverlening. 'Uit onderzoek komt een score van een dikke zeven naar voren. We proberen dit cijfer natuurlijk op te krikken. Als er iets verkeerd gaat, doen we ons uiterste best om de fout meteen te herstellen. We stellen niet uit, maar zitten er bovenop. Snel handelen, daar komt het op aan'. Niet alles gaat in één keer goed. In 7% van de gevallen lukt het niet om de klus vlot te herstellen. 'Dat komt bijvoorbeeld omdat er iemand niet thuis is, de klus moeilijker is dan aanvankelijk gedacht of dat er een bepaald onderdeel niet in de bus van de monteur ligt. Ons streven is om van de 7% een 5 te maken. Hiervoor maken we gebruik van diverse marktonderzoeken en bespreken we het soms met enkele huurdersbelangenverenigin-

gen van de corporaties waarvoor we werken. We willen de huurders nadrukkelijk betrekken bij de problematiek. Niet alleen begrip vragen dat het soms niet goed gaat, maar ook vragen om mee te denken over oplossingen. We doen er alles aan om goed te presteren. Daarom eisen we van onze monteurs dat ze niet alleen goed met hun handen zijn, maar ook goed kunnen communiceren met hun klanten'.

Door André Staas, Comm'art

Waarom Home Team?

Tot 2001 had Woonconcept een eigen onderhoudsdienst. In die tijd werd ook begonnen met de verkoop, van huurwoningen aan huurders. Vaak vroegen die huurders ons dan of ze met hun koopwoningen mee konden liften met het onderhoud aan de huurwoningen. Dat was natuurlijk goedkoper dan wanneer ze zelf een aannemer moesten inschakelen. Want een aannemer moet daarover belasting betalen en een woningcorporatie niet. Maar dat was concurrentievervalsing en dat mag niet. Dus aan dat verzoek konden we niet voldoen. Maar zo is wel het idee ontstaan om onze onderhoudsdienst onder te brengen in een BV. En zo is HomeTeam geboren. De winst die HomeTeam maakt, gaat naar de aandeelhouders, Woonconcept en collega-corporatie De Woonplaats. Dat geldt zet Woonconcept dan weer in voor het betaalbaar houden van sociale huurwoningen, leefbaarheid en andere maatschappelijke zaken.