



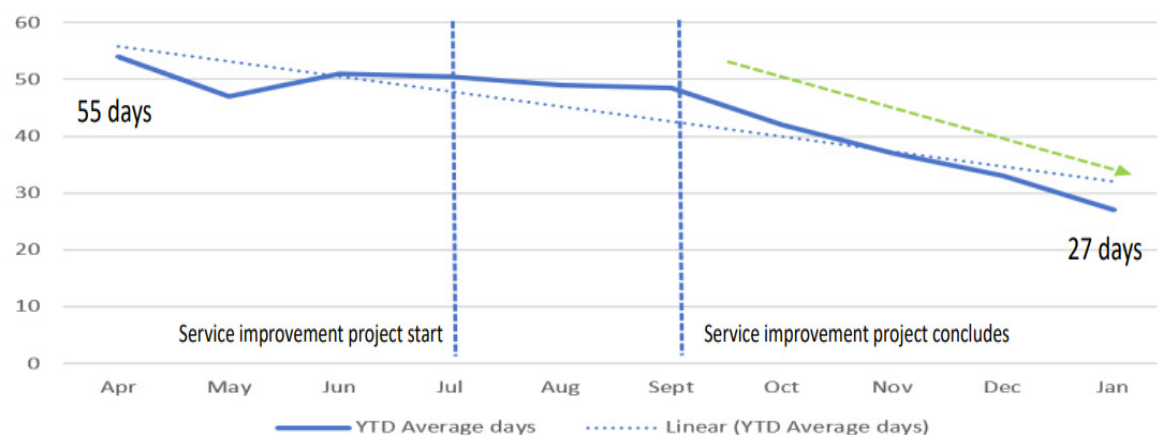
Case Study

Dienstverlening verbeterd
Leegstand en verhuur



We hebben nu het proces, de vaardigheden en de technologie om meer woningen beschikbaar te maken.

Gemiddelde doorlooptijd van leegstand



*De G15 omvat een groep van 15 grootschalige sociale woningcorporaties die zich inzetten voor het verbeteren van huisvestingsomstandigheden en het bieden van betaalbare woningen in Londen.

The Hyde Group is een sociale woningcorporatie gevestigd in Londen en tevens lid van de G15.* We hebben woningen langs de zuidkust, waaronder in Kent, Peterborough en Londen. We hebben ongeveer 31.000 algemene huurders en 14.000 eigenaren met gedeeld eigendom.

Iets meer dan een jaar geleden heeft Hyde beloofd de leegstand tijden van woningen te verkorten door het proces van het klaarmaken van een woning voor nieuwe huurders te versnellen. In 2022 duurde het gemiddeld 55 dagen tussen het moment dat een huurder een woning verliet en een nieuwe huurder erin trok. In oktober 2023 was de doorlooptijd duurzaam gehalveerd tot slechts 27 dagen.

Van onze projectleider Andy Kelly

“

Strategische verandering en transformatie binnen Hyde bestaat uit drie onderdelen: PMO, Portfoliomanagement en ons Service Improvement Team. Ons proces voor serviceverbetering is gebaseerd op een raamwerk en beleid genaamd: “Process Excellence”. Process Excellence is weer opgesplitst in drie gebieden: Service Improvement, Procesbeheer en het opleidingscentrum lean excellence. De serviceverbeteringen die wij doorvoeren zijn sterk gebaseerd op Lean-denken, met de focus op People, Purpose and Process. We weten dat People en Process klantwaardetoevoegend zijn en technologie, vaardigheden, leiderschap, risicobeperking, beheersmaatregelen, etc., stellen mensen en processen in staat om service en kwaliteit te verbeteren. Dit project heeft dezelfde benadering gevolgd en heeft een duurzame basis gelegd voor verdere verbetering.

”

Andy Kelly
Business Analyst



10 Doelen van het project



Verkort de doorlooptijd van de leegstaande woning



Verlaag de kosten voor leegstandreparaties



Maak beter gebruik van de opzegtermijn



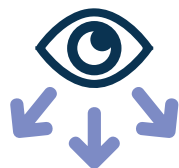
Verbeter de kwaliteit van de woning bij overdracht



Creëer processen met behulp van Engage Process



Begrijp de verspilling, doorlooptijden en levertijden van de huidige situatie



Voeg alle niveaus van procesdiagrammen toe aan het procesoperationele model (POM) van Hyde



Stem de regio's op elkaar af zodat ze op dezelfde manier werken



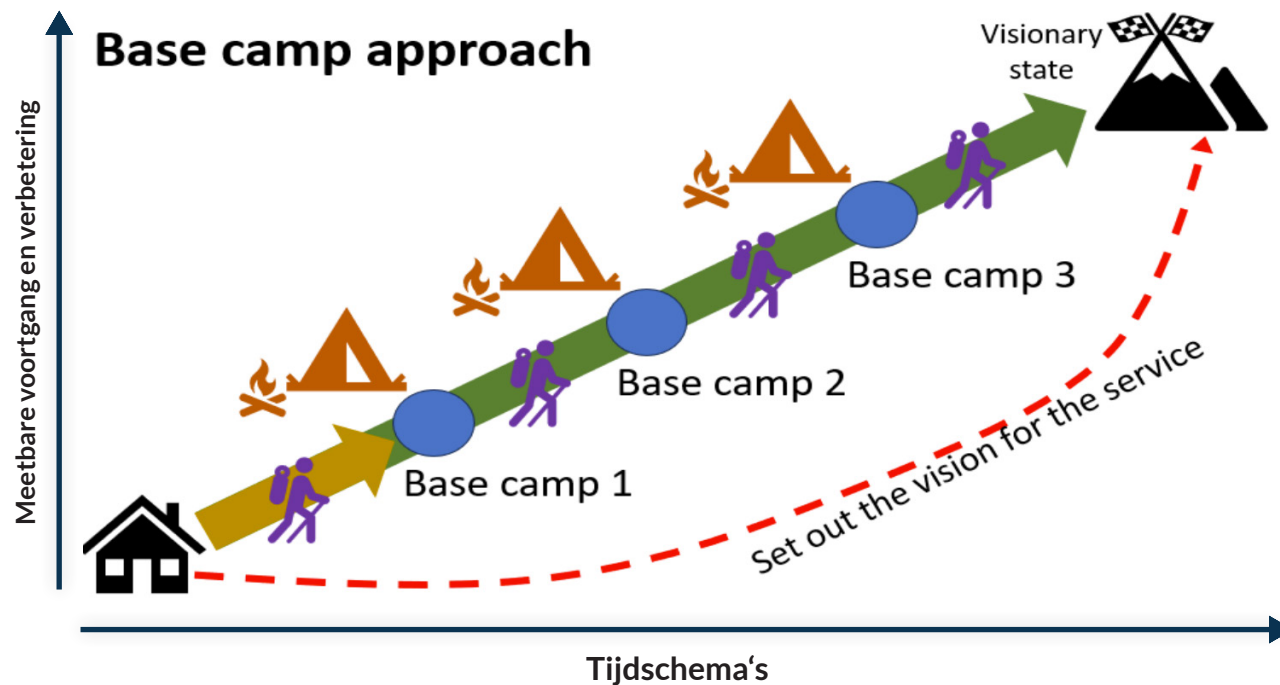
Verhoog de vaardigheden van al het personeel met behulp van trainingen die zijn opgeslagen in ons POM op Engage Process



Gebruik Engage Process om de kosten voor het gehele traject te berekenen

Hoe hebben we dit succes behaald?

- **We begrijpen de klantbeleving en feedback**
- **We hebben de huidige processen in kaart gebracht en vervolgens verbeterd**
- **We hebben de serviceprestaties in de drie regio's bekeken**
- **We hebben een volledige resource-optimalisatieanalyse uitgevoerd binnen de teams w.o.:**
 - Team analyses met behulp van vaardigheidskaarten en tijdsmanagement.
 - Een uitgebreide vaardigheidsmatrix ontwikkeld voor de drie regio's.
 - Standaard operationele procedures (SOP's) opgesteld voor alle taken.
 - Een compleet overzicht van vaardigheidskaarten opgesteld voor gedragsregistratie.
- **Geupdate omzet en verhuurprocessen en procedures die aansluiten bij de leegstand KPI's!**
- **Een nieuw proces gecreëerd en de vier weken opzegtermijn effectiever benut**
- **De drie regio's op elkaar afgestemd om een uniforme werkwijze te hanteren**
- **De verhuisbehoeften beoordeling verbeterd om te helpen bij de geplande werkzaamheden**
- **We stellen de verwachtingen van klanten nu eerder vast en verbeteren onze communicatie.**
- **We hebben een herlaadproces voor leegstaande woningen opgezet om het herladen te starten.**
- **We hebben de overdracht tussen EHL (Equal Homes & Lettings) en het vastgoedonderhoud geoptimaliseerd.**
- **Een verbeterd proces ontwikkeld voor het oplossen van vragen.**
- **Prestatiemaatstaven opgesteld die zijn afgestemd op de procesprestaties.**



De benadering van continu verbeteren bij Hyde volgt het model van de FMCG (fast-moving consumer goods) productiebranche. Dit is een heel andere benadering dan hoe de woningsector doorgaans haar groei en efficiëntie aanpakt. We weten dat people en process de belangrijkste factoren zijn die klantwaarde creëren, en al het andere stelt mensen en processen in staat om sneller, slimmer en efficiënter te werken. Onze basecamp-benadering maakt het mogelijk om strategisch serviceverbeteringen te plannen, te beginnen met het leggen van een stevige basis (Basecamp 1) en vervolgens door te ontwikkelen naar een visionaire toestand. Dit houdt in dat we direct verbeteringen kunnen behalen door middel van snelle successen, terwijl we tegelijkertijd duurzame verbeteringen opbouwen naarmate we verdergaan met de verschillende basecamps.

Hoe helpt de Engage Process Modeler met ons procesbeheer en analyse?

We maken nu ongeveer 5 jaar gebruik van de Engage Process Modeler. We gebruiken het als groepsmodelleringstool, het helpt om onze systeem touch points te begrijpen, risico's te beoordelen, de kosten en doorlooptijden van de dienstverlening te berekenen en biedt ons procesgegevens om slecht presterende processen verder onder de loep te nemen. Engage Process heeft ons geholpen om procesgegevens accurater te gebruiken en de reden voor het in kaart brengen van processen veranderd. We zijn bezig met het creëren van een procesoperationeel model (POM) voor de organisatie, waarbij procesketens op 4 niveaus worden gekoppeld. Een op maat gemaakt idee, waarbij Engage Process geholpen heeft. We hebben ook 10 van onze medewerkers een administratieve training bij Engage Process laten volgen, om superusers te worden, hierdoor kunnen ze proceswijzigingen goedkeuren, ander personeel trainen en het POM in hun werkgebied onderhouden. Over het algemeen moet een opgeborgen proces niet als een succes worden beschouwd. Een proces wat gemakkelijk toegankelijk, correct en voorzien van goede gegevens is, is de sleutel tot succes, en Engage Process biedt ons hiervoor de mogelijkheid.

Hyde teams betrokken bij het project:

- Team Leegstaande Woningen en Verhuur
- Vastgoedonderhoud
- Team Vastgoedinspectie (London, South, Kent and Peterborough)
- Team Huurbeheer
- Business Intelligence
- Beleid en Risico
- Team Strategische Verandering en Transformatie
- Klantenserviceteam
- Financieel Team
- Team woningbeheer
- Team Digitale Systemen
- Communicatieteam



Over Engage Process

Engage Process biedt een eenvoudige en zeer effectieve manier voor het in kaart brengen en analyseren van je bedrijfsprocessen. Het platform is 100% SaaS en stelt je team in staat om processen samen te bespreken, te evalueren en te verbeteren. Door de medewerker op de eerste plaats te zetten, is Engage Process een echte human-centric oplossing. Dit betekent proactief processen verkennen en opnieuw vormgeven in real-time.

Processen vormen de basis voor managementprogramma's zoals compliance, rechtmatigheid, risicomanagement, continu verbeteren en digitale transformatie. Meer dan 300 organisaties in Nederland en wereldwijd zetten Engage Process dagelijks in, waaronder Gemeente Ede, Flanderijn, Provincie Noord-Holland, Woonmeij, Centrada, City of Edinburgh Council, H2O groep, ClZ en SCS Railways.

HOOFDKANTOOR

Tel: +31 20 530 72 80
Email: sales@engageprocess.com
Website: engageprocess.com
Kantoor: Boeingavenue 8
1119 PB, Schiphol-Rijk