

## Impressies en enkele conclusies van de KOVRA paneldiscussie op 23 november 2016.

KOVON heeft in 2012 het initiatief genomen om te komen tot de start van het KOVRA project en de oprichting van de werkgroep KOVRA. (Zie voor nadere informatie daarover: [www.kovon.nl](http://www.kovon.nl) onder KOVRA.)

Onderdeel van het KOVRA project is het testen van de drie ontwikkelde KOVRA berichten opdracht, status en factuur. Hieraan wordt sinds 2015 door meerdere KOVRA pilotteams gewerkt. Deze KOVRA pilotteams bestaan elk uit een woningcorporatie met zijn ERP leverancier en een comaker met zijn automatiseerder.

Onder andere om breder bekendheid te geven aan het KOVRA project en aan de stand van zaken in de verschillende KOVRA pilotteams werd op 23 november 2016 een informatiebijeenkomst belegd. Onderdeel daarvan was een paneldiscussie met leden van de KOVRA pilotteams die bezig zijn met het testen van de drie berichten.

Tijdens de paneldiscussie kwamen een groot aantal zaken aan de orde.

Zo bleek dat er behoorlijke **verschillen in aanpak en voortgang** te signaleren zijn tussen de verschillende KOVRA pilotteams.

Wat betreft de **aanpak**: Er zijn pilotteams waarin eerst gewerkt is aan optimalisatie van het proces Dagelijks Onderhoud (Reparatie Onderhoud en Mutatie Onderhoud) binnen de organisaties van de woningcorporatie en de comaker en tussen beide organisaties en daarna gestart is met het testen van de drie berichten. Er zijn ook pilotteams die “gewoon” begonnen zijn en gaandeweg tegen allerlei (proces- en samenwerkings)vraagstukken aanlopen.

**De conclusie** kan getrokken worden dat een aanpak waarbij **eerst aan procesoptimalisatie** wordt gewerkt de **voorkeur** verdient. Dit is een operatie die tijd kost en waarmee niet vroeg genoeg begonnen kan worden, zodat daarna het geoptimaliseerde proces vertaald kan worden in automatisering en elektronisch berichtenverkeer tussen woningcorporatie en comaker.

Ketenstandaard en NetWIT bevelen KOVON aan als onafhankelijke adviseur die op basis van kennis en expertise bij uitstek geschikt is om woningcorporaties en comakers te adviseren en te begeleiden bij procesoptimalisatie en daarmee samenhangende vraagstukken als KPI's, kwaliteit, klanttevredenheid, proceskostenanalyse, business case etc.

Ook wat betreft de **voortgang** bleken er behoorlijke verschillen. Er zijn pilotteams die zich met name richten op Reparatie Onderhoud. Andere pilotteams richten zich met name op Mutatie Onderhoud. Bij Reparatie Onderhoud gaat het veel meer om grote aantallen berichten tussen woningcorporatie en comaker. Daar is derhave ook de meeste “winst” (dat is besparingen en verbeteringen in de keten) te realiseren. Ook hiermee hangen verschillen in voortgang samen. Verder speelt een rol dat in een aantal pilotteams gewacht moet

worden op het als gevolg van de KOVRA berichten verwerken van de noodzakelijke programmawijzigingen door de ERP leverancier. Eerst daarna kan onder verantwoordelijkheid van de stuurgroep KOVRA per pilotteam een test van de livegang plaats gaan vinden en kunnen de dan bewezen voordelen van deze geïmplementeerde verbeteringen ten goede komen aan de woningcorporaties en hun comakers.

**De conclusie** kan getrokken worden dat het er veelbelovend uitziet en dat reikhalzend wordt uitgekeken naar het beschikbaar komen van de gevalideerde resultaten van de KOVRA pilotteams.



Een blik in de volle zaal met meer dan 200 aanwezigen.



KOVON , MQM en KOVRA een goede combinatie voor advisering van woningcorporaties en comakers bij optimalisatie van de bedrijfsvoering en kostenreductie.



Een aantal deelnemers aan de KOVRA pilot tijdens de paneldiscussie.