

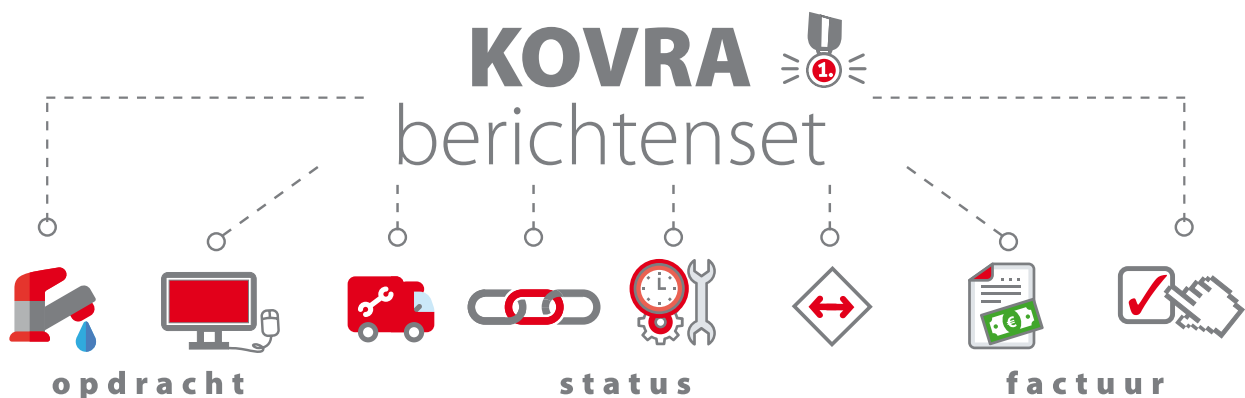
# Digitaal samenwerken: ga simpelweg van start!



Eind 2014 startten Stichting Ketenstandaard Bouw en Installatie, CorpoNet en stichting KOVON een pilot met als doel door middel van gestandaardiseerde berichten digitale gegevensuitwisseling tussen woningcorporaties en aannemers mogelijk te maken.

Nu, voorjaar 2018, is het tijd de pilotperiode af te sluiten en de balans op te maken.

Hoe hebben de deelnemers\* het pilottraject ervaren? Waar liep men tegenaan? Welke winst is er behaald? En welke adviezen hebben de pioniers voor partijen die aan de vooravond staan van het digitaliseren van dit proces?



## De gedachte

Voor de hele keten zorgt de digitalisering met de KOVRA-berichtenset voor een **snelle, foutloze en geautomatiseerde gegevensuitwisseling**. Oftewel: korte doorlooptijden, snellere betaling en correcte facturen. Ook kan men met de berichtenstandaard de status van een opdracht beter volgen en is er real-time informatie beschikbaar voor communicatie met de huurder. In tegenstelling tot informatie in een aannemersportaal, waar informatie handmatig bijgewerkt moet worden.

Voor de softwareleveranciers geldt dat de investeringen die zij doen in het kunnen aanbieden van een gebruiksvriendelijk product aan bestaande klanten herbruikbaar zijn voor toekomstige klanten.

## De praktijk

Aan **de pilot** namen vijf teams deel bestaande uit een woningcorporatie, een aannemer en hun softwareleveranciers\*\*.

Eén pilotteam had vrij snel na de start van de pilot de digitale gegevensuitwerking succesvol draaiende in de productieomgeving. Zij hebben inmiddels twee jaar ervaring opgedaan met een proces dat aantoonbaar werkt, betrouwbaar is en waar men dagelijks de voordelen van ervaart. Bij de andere pilotteams is er nog geen koppeling in de productieomgeving tot stand gekomen. De meesten verwachten dit binnen afzienbare tijd te realiseren. Ook buiten de pilot zijn er door verschillende partijen met de standaardberichten koppelingen gerealiseerd.

## Het vervolg

In april zal **versie 1.0 van de KOVRA-berichtenset** - opdracht, status en factuur - worden gereleased door de commissie Vastgoedonderhoud en beheer, die door Ketenstandaard, CorpoNet en KOVON is opgericht voor het beheer van de standaardberichten. Daarin zit ook de eerste versie van het planningsbericht. Bij de berichten wordt documentatie geleverd voor het gebruik.

Naast de berichten is ook behoefte aan **hergebruik van kennis**, zowel bij corporaties als bij co-makers. Onder andere in de vorm van best-practices voor de automatisering van het proces en de aanpak. Dit zal in een samenwerking tussen Ketenstandaard, CorpoNet, stichting KOVON en Aedes worden opgezet.

## De conclusie

Stond de hele digitale gegevensuitwisseling twee jaar geleden nog in de kinderschoenen, inmiddels is de vraag in de markt naar de KOVRA-set standaardberichten enorm toegenomen en breidt het aantal koppelingen zich als een olievlek uit. Een mooie ontwikkeling, die door een snellere uitwisseling van data bij de ketenpartners de beoogde **forse kostenbesparing** oplevert, maar die ook bijdraagt aan de **optimalisatie van de dienstverlening** voor de huurder.



### \* Corporaties en aannemers/comakers



### \*\* Softwareleveranciers



## EERLIJKE FEITEN

*Dat de KOVRA-set met standaardberichten nog niet bij alle pilot-deelnemers in productie is, heeft verschillende oorzaken:*

- de standaard was in de beginfase alleen geschikt voor reparatieonderhoud en nog niet voor mutatieonderhoud;
- een lange doorlooptijd. Het doornemen en optimaliseren van het proces zodat deze door de keten heen op dezelfde manier is ingericht is belangrijk maar vraagt veel tijd;
- het moeten wachten op optimalisatie van softwarepakketten;
- het verschil in implementatie van ingediende wijzigingsverzoeken ( RFC's) op versies van de pilotberichten. Vertraagt één schakel in de keten, dan vertraagt het hele proces;
- de ruimte voor interpretatie van de standaardberichten tussen de zender en de ontvanger;
- technische beperkingen bij het koppelen door het hanteren van verschillende koppelmechanismen bij ERP-leveranciers;
- de diversiteit aan partijen. Er is een groot aantal partijen bij de ontwikkeling en invoering van de KOVRA-set betrokken en dat levert verschillende inzichten, tempo's, technische invullingen en belangen op. In de praktijk is het lastig om alle neuzen dezelfde kant op te krijgen.

## PRAKTISCHE TIPS

*Partijen die voornemens zijn een KOVRA-koppeling tot stand te brengen moeten rekening houden met een aantal factoren die bepalen of het traject succesvol wordt:*

- je hebt een lange adem nodig;
- er moet van begin af aan vertrouwen zijn in elkaar;
- durf je naar elkaar kwetsbaar op te stellen;
- de KOVRA-koppeling ondersteunt een proces dat overkoepelend is over een aantal partijen. Probeer eerst gezamenlijk processen en werkwijzen te optimaliseren en KOVRA-compliant te maken voordat je gaat koppelen;
- pak het traject pragmatisch aan en ga niet alle uitzonderingen die een proces omvatten op voorhand vastleggen. Hoe moeilijker en uitgebreider je het maakt, hoe meer uitzonderingen je tegenkomt;
- durf processen te veranderen en accepteer de veranderingen;
- zorg voor goede kennisoverdracht in de hele keten;
- zorg voor een goede teststraat en –capaciteit in de keten;
- heb als partijen allemaal hetzelfde doel voor ogen en blijf dat doel gedurende het hele traject voor ogen houden.
- realiseer je dat het digitaliseren van gegevensuitwisseling een project is naast de dagelijks werkzaamheden, waarbij snelheid bepalend is voor de kans van slagen en waarbij van iedere partij individueel inspanning en uithoudingsvermogen wordt gevraagd;
- zorg dat er heldere afspraken zijn rondom het koppelvlak. Je moet met elkaar helder voor ogen hebben welke processen en procesvarianten ze ondersteunen en welke gegevens uitgewisseld moeten worden;
- maak goede prijsafspraken met elkaar, ook over de kosten van de digitalisering;
- er moet sprake zijn van een fundamenteel volume aan opdrachten en de intentie om langdurig met elkaar samen te werken;
- ga simpelweg van start en realiseer je dat het digitaliseren niet in één keer voor alle combinaties van corporaties en aannemers werkt. Begin klein en pak door op ervaring.

## WENSENLIJSTJE

De KOVRA-berichtenset bestaat nu uit drie berichten: opdracht, status en factuur, die aansluiten op de SALES-standaardberichten die Ketenstandaard samen met CorpoNet en stichting KOVON beheert. Hoog op het verlanglijstje van de deelnemers aan de pilot staat de uitbreiding van de standaard om planningsgegevens van de opdracht met elkaar uit te kunnen wisselen. Lastig daaraan is dat wanneer aannemers werken met ketenpartners, ook zij bereid moeten zijn hun agenda's beschikbaar te stellen. Daarnaast ziet men ook graag een standaardisatie van de inhoud van de berichten. Dit geldt in het bijzonder voor statusvelden. Een status kan in het ene ERP-systeem een afwijkende betekenis hebben ten opzichte van het andere ERP-systeem.

Daarnaast kan de informatie aan de voorkant verbeterd worden wanneer er in het bericht bijvoorbeeld een foto meegestuurd kan worden.

