

Gids voor slimmer onderhoud met DICO

Inzicht, keuzes en stappen
voor woningcorporaties



vereniging van
woningcorporaties



KETENSTANDAARD
BOUW EN TECHNIEK

SAMEN STERKER MET STANDAARDEN

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
DICO in één oogopslag	4
Wat is DICO?	6
Aansluiten op de visie en de strategie	7
DICO voor corporatie, huurder en onderhoudsleveranciers	7
Wat levert DICO op?	9
Impact van DICO op de interne organisatie van de corporatie	11
Overzicht van betrokken leveranciers, applicaties en rollen	12
Stappenplan om met DICO aan de slag te gaan	13
Business Case voor de woningcorporatie	16
Businesscase voor de onderhoudsleverancier	19
Katern DICO binnen contractonderhoud	20
De doorontwikkeling van de DICO Standaard	21
Tot slot	22



Voorwoord

Voor je ligt de gids Slimmer samenwerken in onderhoud met DICO. Deze gids is opgesteld door Stichting Ketenstandaard, branchevereniging Aedes en digiGO en is bedoeld voor woningcorporaties die meer grip en inzicht willen in hun onderhoudsproces.

Onderhoud is voor veel corporaties een complex samenspel van processen, systemen en samenwerkingspartners. Zeker bij uitbesteed onderhoud is het niet altijd eenvoudig om overzicht te houden, voortgang te bewaken en tijdig bij te sturen.

De DICO Standaard helpt om dat proces te structureren.

Door informatie eenduidig uit te wisselen en processtappen te automatiseren, ontstaat meer voorspelbaarheid in de samenwerking en beter inzicht in wat er gebeurt.

In deze gids laten we zien wat dat concreet betekent. Je krijgt inzicht in de impact op processen, organisatie en samenwerking met onderhoudspartners. Ook bieden we handvatten om zelf te bepalen waar je wilt starten en hoe je DICO stapsgewijs kunt toepassen.

Werk je nog niet met DICO? Of gebruik je de standaard al, maar haal je er nog niet alles uit? Dan helpt deze gids je om gerichter keuzes te maken en vervolgstappen te zetten.

DICO in één oogopslag

WAT HET OPLEVERT, WAT HET VRAAGT EN HOE JE SLIM KUNT STARTEN

DICO helpt woningcorporaties om onderhoud slimmer te organiseren. Met gestandaardiseerde digitale uitwisseling van opdrachten, planning, statussen en facturen ontstaat minder handmatig werk, meer grip op de voortgang en beter inzicht voor corporatie, huurder en onderhoudspartner.

MEER UITLEG OP PAGINA 5



VOORDELEN VOOR HUURDERS, CORPORATIES EN ONDERHOUDSPARTIJEN

ZONDER DICO



MEER HANDMATIG WERK, MEER VRAGEN, MEER FOUTGEVOELIG

MET DICO



MEER GRIP, MINDER WERK, BETERE SAMENWERKING



TIJDBESPARING

Minder belwerk en handmatig overtypen. Meer tijd voor belangrijkere taken.



MINDER FOUTEN

Eenduidige gegevens, goed bij de eerste keer.



BETERE PLANNING

Direct inzicht in beschikbaarheid en voortgang. Makkelijk bijsturen.



STERKERE SAMENWERKING

Duidelijke afspraken en snellere afhandeling.

MEER UITLEG OP PAGINA 6-9

WAT VRAAGT HET VAN JE ORGANISATIE?

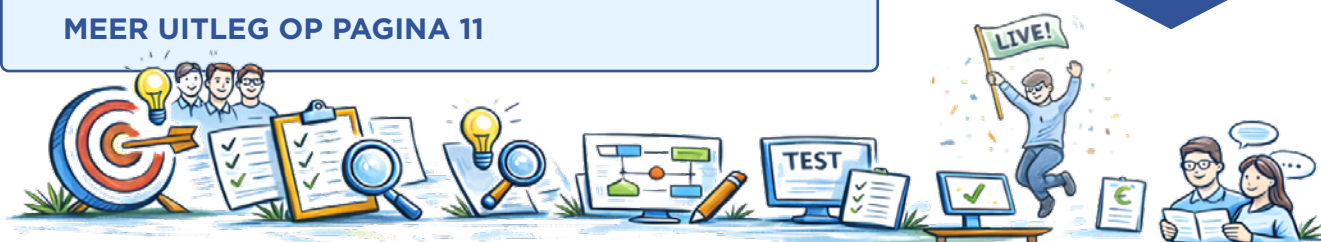
- **Duidelijk doel:** wil je vooral efficiency, of ook meer grip en inzicht?
- **Heldere scope:** welke onderhoudsströmen en leveranciers neem je mee?
- **Goede procesafspraken:** welke statussen gebruik je en wat doe je ermee?
- **Interne opvolging:** wie monitort, wanneer grijp je in en hoe?
- **Samenwerking in de keten:** stem goed af met ERP-leveranciers, partners en eventueel een koppelplatform.

MEER UITLEG OP PAGINA 11

DE 8 STAPPEN ALS LEIDRAAD

- 1-Doelbepaling
- 2-Scopebepaling
- 3-Verkenning
- 4-Proces
- 5 Inrichting en tests
- 6-Pilot
- 7-Livegang
- 8-Nazorg

MEER UITLEG OP PAGINA 13



1. Doelbepaling 2. Scopebepaling 3. Verkenning 4. Proces 5. Inrichting en tests 6. Pilot 7. Livegang 8. Nazorg

KOSTEN

Deelname Ketenstandaard	Implementatiehulp	Organisatorische kosten
		
Eenmalige entreebijdrage en een jaarlijkse deelnemersbijdrage op basis van jaaromzet	implementatiekosten en bijdrage gebruik koppelplatform	Afhankelijk van keuzes van corporatie

MEER UITLEG OP PAGINA 17

CONTACT



CONTACTGEGEVENS

- Mocht je nog vragen hebben over de DICO Standaard, werken met de DICO Standaard of de implementatie van de DICO Standaard, neem dan contact op met Mario Renes van Ketenstandaard via **m.renes@ketenstandaard.nl**, met Aedes via **datastandaarden@aedes.nl** of stel ze direct in de datastandaarden community op **www.aedes.nl**.
- Benieuwd naar de ERP leveranciers die kunnen helpen bij de implementatie van de DICO Standaard?

MEER UITLEG OP PAGINA 21

Wat is DICO?

“De DICO Standaard is een set afspraken die spelregels biedt voor de elektronische uitwisseling van informatie tussen fabrikanten, groothandels, bouw-, onderhouds- en installatiebedrijven en woningcorporaties...”



BEKIJK HIER
DE ANIMATIE

De DICO standaard is dus een gestandaardiseerde manier voor opdrachtgever en opdrachtnemer om informatie uit te wisselen, bijvoorbeeld op het gebied van planning of (uitbested) onderhoud.

BESPAART TIJD BIJ ALLE ONDERHOUD

Volg je als opdrachtgever of -nemer de DICO Standaard, dan hoef je veel berichten over technische zaken niet meer onderling af te stemmen. De DICO Standaard heeft dit al voor je gedaan. Denk dan aan welke informatie er in een onderhoudsopdracht moet staan en in welk format, zodat de onderhoudsleverancier er meteen mee aan de slag kan, welke voortgangsstatus op welke manier en in welke situatie gedeeld wordt, hoe de facturatie verloopt of hoe een planningsverzoek aangeleverd wordt.

DICO is bedoeld voor reparatie- en mutatie onderhoud en voor planmatig onderhoud. Dat de DICO-standaard waardevol is bij reparatie- en mutatie onderhoud, is vrij breed bekend. Gezien de aard en schaal van planmatig onderhoud zijn misschien niet alle aspecten van de DICO standaard, zoals status updates, even relevant. Toch kan de DICO standaard ook bij planmatig onderhoud van grote waarde zijn. De mogelijke efficiency voordelen, een goede opdrachtverstrekking en geautomatiseerde facturatie via een gestandaardiseerd proces zijn niet alleen bij reparatie- en mutatie onderhoud maar ook bij planmatig onderhoud belangrijk.

OOK VOOR KLEINE CORPORATIES

De DICO standaard kent een hoge adoptiegraad binnen grote en middelgrote woningcorporaties in Nederland. Uit het Aedes onderzoek “verkenning onderhoudsproces en DICO” uit 2023 blijkt dat >70% van de grote (XL, >25.000 vhe) corporaties DICO gebruikt. Binnen kleine corporaties is nog ruimte voor groei omdat het juist ook voor kleinere corporaties belangrijk is om grip op- en inzicht in hun (uitbested) onderhoud te hebben. Ook de bewoners van kleinere corporaties vragen om een makkelijk en overzichtelijk proces en willen op hoogte gehouden worden van de voortgang van het onderhoud. Dit maakt werken met DICO ook zeer interessant voor kleinere corporaties.



Aansluiten op de visie en de strategie

Veel woningcorporaties hebben een onderhoudsvisie en -strategie. Hierin leggen ze vast welke vormen van onderhoud ze onderscheiden, wat de doelen van de verschillende onderhoudsströmen zijn, hoe ze omgaan met uitbesteed onderhoud en hoe ze de huurder in deze processen willen betrekken.

Grip op - en inzicht in het onderhoud, huurderstevredenheid, doorlooptijden, vastgoedkwaliteit en onderhoudskosten zijn onderwerpen die in de visie en de strategie behandeld worden. Eigenlijk wil iedereen hetzelfde: kwalitatief goed en duurzaam vastgoed waar tevreden huurders wonen tegen de laagst mogelijk kosten. Dit betekent ook dat corporaties willen weten wat de staat van hun

vastgoed is; hoeveel onderhoudsgeld gaat er naar een bepaalde woning, een complex of een wijk. En waar wordt dat dan precies aan uitgegeven?

HUURDERS WILLEN MEER HULP

Corporaties hebben daarnaast te maken met steeds meer huurders die hulp nodig hebben bij het regelen van onderhoudszaken. Ook wanneer bepaald onderhoud is uitbesteed aan onderhoudsleverancier, verwachten huurders in toenemende mate hulp en informatie vanuit de corporatie.

Zoals later in dit document beschreven wordt, sluit de DICO Standaard bij al deze facetten aan, en faciliteert hiermee de uitvoering van de visie en strategie op onderhoud.

DICO voor corporatie, huurder en onderhoudsleveranciers¹

Onderhoud aan huurwoningen is een intensief proces. Vooral bij reparatieonderhoud krijgen corporaties veel vragen van huurders. Er is iets kapot aan de woning, waardoor de huurder minder woongenot ervaart. De huurder moet het initiatief nemen om dit te melden, moet mogelijk vrij nemen als de reparatie wordt uitgevoerd en moet vreemden in zijn of haar huis toelaten om de reparatie uit te voeren.

Voor veel huurders kan dit best een onzeker proces zijn. Daarom is het belangrijk voor een corporatie om dit proces zo makkelijk mogelijk te maken en om de voortgang van het (reparatie) onderhoud goed te monitoren. Of de intake nu bij de corporatie of bij de onderhoudsleverancier ligt, de DICO Standaard is een uitstekend middel om de

(uitbesteedde) onderhoudsopdrachten te plannen, te monitoren en bij te sturen waar nodig. Voor de onderhoudsleverancier is de DICO Standaard een goed middel om gestructureerd te werken en tijd te besparen. De DICO Standaard helpt om een vast en geautomatiseerd proces van opdracht intake, planning en afhandeling te hebben. Werken volgens de DICO Standaard betekent immers dat de corporatie of de bewoner direct de beschikbaarheid van de onderhoudsleverancier kan zien bij de intake, en dat de opdracht automatisch in het ERP-systeem van de onderhoudsleverancier gepland wordt.

MINDER TIJD EN NO-SHOWS

Zo bespaart de onderhoudsleverancier veel tijd, met name op het callcenter en op de planning. Ook zal het aantal no-shows



lager zijn, omdat de bewoner zelf de afspraak heeft ingepland. Werken met de DICO Standaard betekent ook dat het ERP-systeem van de onderhoudsleverancier bepaalde triggers omzet in een standaard statusbericht, zoals het maken van een afspraak of het gereed melden van een opdracht.

Als de onderhoudsleverancier automatisch, structureel en real-time voortgang statussen doorstuurt, weet zijn opdrachtgever altijd wat de laatste stand van zaken is. Daardoor zal de opdrachtgever veel minder bellen of mailen over de status van een specifieke opdracht. De communicatie-inspanning per opdracht is aanzienlijk lager, wat een flinke tijdsbesparing voor de onderhoudsleverancier oplevert.

Voor de huurder is het prettig te weten dat de corporatie de voortgang van uitbesteed onderhoud in de gaten houdt, en in kan grijpen wanneer dit nodig of wenselijk is. Veel huurders geven aan zich 'overgeleverd aan de aannemer' te voelen wanneer een corporatie onderhoud uitbesteedt.

Door (een selectie van) de statusupdates ook zichtbaar te maken voor de huurder, laat de corporatie zien dat ze meekijkt en op de hoogte is van de voortgang.

TEVREDEN HUURDER

Het laat de huurder zien dat die dus niet overgeleverd is aan de onderhoudsleverancier, maar dat zijn corporatie 'in control' is, en dat de huurder kan aankloppen bij vragen over of hulp bij de uitvoering van het onderhoud. Dit werkt positief door in de huurderstevredenheid.

De DICO Standaard faciliteert meerdere manieren om de voortgangstatus zichtbaar te maken voor de huurder. Dit kan bijvoorbeeld door de laatste status van het onderhoud zichtbaar te maken via het klantportaal of MijnOmgeving. Ook kunnen statusupdates vanuit de onderhoudsleverancier gebruikt worden als trigger voor geautomatiseerde e-mailberichten vanuit de corporatie naar de bewoner.

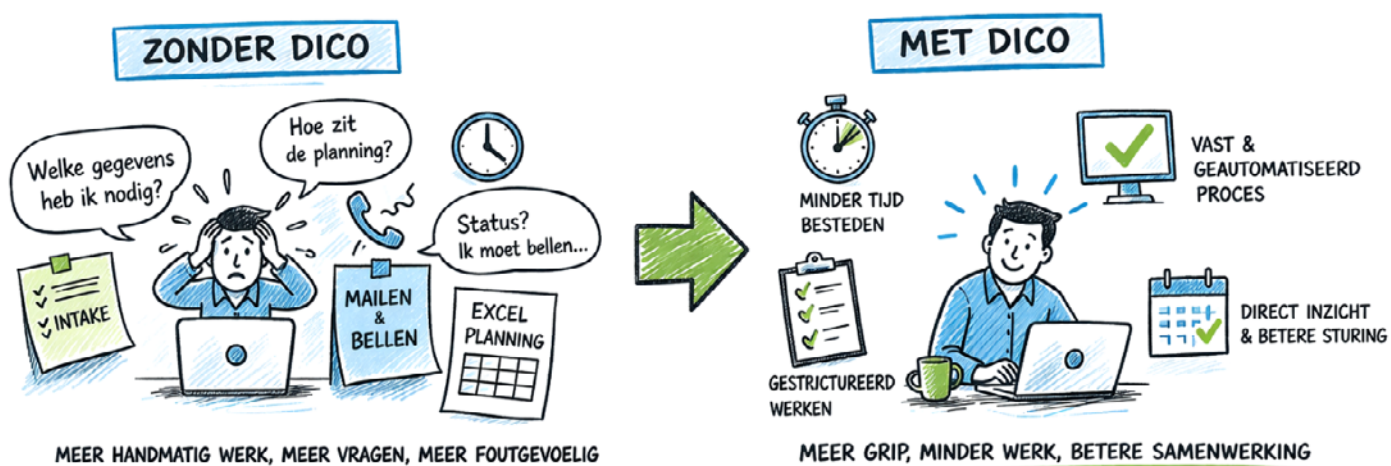
Wat levert DICO op?

De DICO-standaard bestaat uit verschillende onderdelen, of functionaliteiten. Elk onderdeel of functionaliteit kun je afzonderlijk inzetten of in combinatie met de andere onderdelen.

Zo kun je als corporatie het gebruik van de DICO Standaard dus opbouwen en uitbreiden naar eigen behoefte. De verschillende functionaliteiten dienen verschillende doelen. Grofweg vallen de doelen in te delen in twee categorieën:

1. Efficiëntcy; met minder (administratief) werk het proces rondom onderhoud uitvoeren.

2. Meer grip op en inzicht in het uitbestede onderhoud; beter zicht op openstaande onderhoudsopdrachten en de voortgang daarvan.



TIJDBESPARING

Minder belwerk en handmatig overtypen. Meer tijd voor belangrijkere taken.



MINDER FOUTEN

Eenduidige gegevens, goed bij de eerste keer.



BETERE PLANNING

Direct inzicht in beschikbaarheid en voortgang. Makkelijk bijsturen.



STERKERE SAMENWERKING

Duidelijke afspraken en snellere afhandeling.

Wat er allemaal kan met DICO:

OPDRACHTVERSTREKKING

hierbij wordt een onderhoudsopdracht automatisch vanuit het ERP van de corporatie naar het ERP van de onderhoudsleverancier gestuurd. Het ERP van de onderhoudsleverancier ontvangt het bericht en leest deze automatisch in. Dit levert vooral efficiency op. Je hoeft

geen extra administratieve handelingen meer te doen om een opdracht bij de onderhoudsleverancier te krijgen. Zodra de opdracht in het ERP-systeem is ingevoerd en goedgekeurd, verstuurt het systeem deze automatisch. De onderhoudsleverancier hoeft de opdracht niet meer handmatig over te nemen uit een e-mail of pdf. De opdracht komt direct

binnen in het eigen ERP- of plansysteem. Zo bespaar je tijd en voorkom je vertraging, aan beide kanten. Ook verklein je de kans op fouten, omdat handmatige stappen verdwijnen. Veel corporaties starten met deze functionaliteit. Het vormt vaak de basis voor verdere implementatie.

PLANNINGSVERZOEKEN

planningsverzoeken stellen een corporatie in staat een planningsverzoek van het ene systeem naar het andere te sturen, waarbij het ontvangende systeem antwoord met een aantal beschikbare mogelijkheden waaruit gekozen kan worden. Na het maken van de keuze wordt het planningsverzoek bevestigd, wordt de opdracht verstuurd en ingepland. Je kunt dit bijvoorbeeld gebruiken tussen een klantportaal en het plansysteem van de corporatie. Zo kan een huurder zelf online een reparatie inplannen. Maar je kunt het ook inzetten tussen het ERP van de corporatie en het plansysteem van de onderhoudsleverancier. In dat geval plant de huurder direct een afspraak in met de leverancier of installateur. Ook hier draait het vooral om efficiency. Het systeem plant opdrachten in zonder tussenkomst van een planner. De onderhoudsleverancier hoeft de huurder niet meer te bellen voor een afspraak. De huurder rondt het meldingsproces af met een ingeplande opdracht. Je kunt dit proces zelfs nog verder automatiseren.

STATUSUPDATES

statusupdates stellen de onderhoudsleverancier in staat om automatisch bij vooraf bepaalde belangrijke stappen in het onderhoudsproces updates te sturen naar de opdrachtgever. De opdrachtgever ziet de statusupdates en kan hiermee de voortgang in de gaten houden. De opdrachtgever hoeft niet meer om updates op specifieke opdrachten te vragen, en de onderhoudsleverancier hoeft niet meer handmatig de voortgang door te

geven op specifieke opdrachten. Hiermee bespaar je (communicatie)tijd, zowel aan de kant van de corporatie als aan de kant van de onderhoudsleverancier. Maar je creëert vooral inzicht in de voortgang van het uitbestede onderhoud, of het gebrek daaraan. Dit inzicht kun je inzetten om de onderhoudsprocessen effectiever te maken, de aannemer scherp te houden en om de huurder op de hoogte te houden van de status van het onderhoud. Ook kun je deze statusupdates gebruiken om KPI's te berekenen; de totale doorlooptijd vanaf het moment van opdracht geven tot technische gereedmelding. Maar ook doorlooptijden per processtap; hoelang duurt het gemiddeld voordat een aannemer een afspraak met een huurder gemaakt heeft? Hoelang duurt het gemiddeld als er materialen besteld worden? Je kunt zelfs meten hoeveel no-shows er zijn en hoeveel vertraging dat oplevert. Met deze data wordt het proces inzichtelijk. Zonder statusupdates blijft een onderhoudsopdracht vaak een 'black box'. Met DICO wordt deze inzichtelijk. Met DICO verloopt facturatie automatisch. Zodra de aannemer een opdracht financieel gereed meldt in het eigen ERP, verstuurt het systeem automatisch de factuur. Het systeem van de corporatie leest de factuur vervolgens automatisch in, controleert deze en verwerkt de betaling (afhankelijk van de mogelijkheden van het ERP). Ook hier zit de winst in efficiency. Het administratieve proces verloopt grotendeels automatisch en kost minder tijd.



Impact van DICO op de interne organisatie van de corporatie

Werken via de DICO Standaard heeft impact op de organisatie. Die impact kan voornamelijk voor de afdeling die verantwoordelijk is voor dagelijks onderhoud vrij groot zijn, afhankelijk van welke DICO functionaliteiten je als corporatie wilt implementeren. Als een corporatie ervoor kiest om alleen de opdrachtverstrekking te automatiseren, verandert er doorgaans niet zo veel. Ook als de DICO facturatie wordt geïmplementeerd is de impact meestal beperkt. Het werk wordt minder arbeidsintensief, waardoor er een besparing in FTE zal zijn. Corporaties hebben vaak moeite om voldoende personeel te krijgen en te behouden, dus meestal lost dit zich op zonder personele gevolgen. Kiest een corporatie er ook voor om statusberichten te ontvangen en hierop te sturen, dan zal de impact groter zijn. Met filters in het ERP-systeem kunnen binnenkomende statussen bekeken worden, en kan zo nodig actie ondernomen worden.

STUREN OP AFWIJKINGEN MET STATUSINFORMATIE

Als een aannemer (te) laat is met het maken van een afspraak met de huurder, zal dit uit de statusberichten (of juist het uitblijven daarvan) snel duidelijk worden. De corporatie kan de aannemer aansporen de afspraak zo snel mogelijk alsnog te maken, om zo de doorlooptijd zo kort mogelijk te houden. Maar ook als een aannemer tijdelijk niet verder kan omdat de corporatie als opdrachtgever aan zet is of als de huurder aan zet is (niet meewerkt/geen toestemming geeft/niet thuis is enzovoort), dan kan dit via de DICO statussen makkelijk en gestandaardiseerd worden doorgegeven. Bijvoorbeeld wanneer de contactgegevens van de huurder ontbreken, de scope van de opdracht onduidelijk is, of wanneer de corporatie als opdrachtgever een offerte moet goedkeuren voordat de aannemer verder kan.



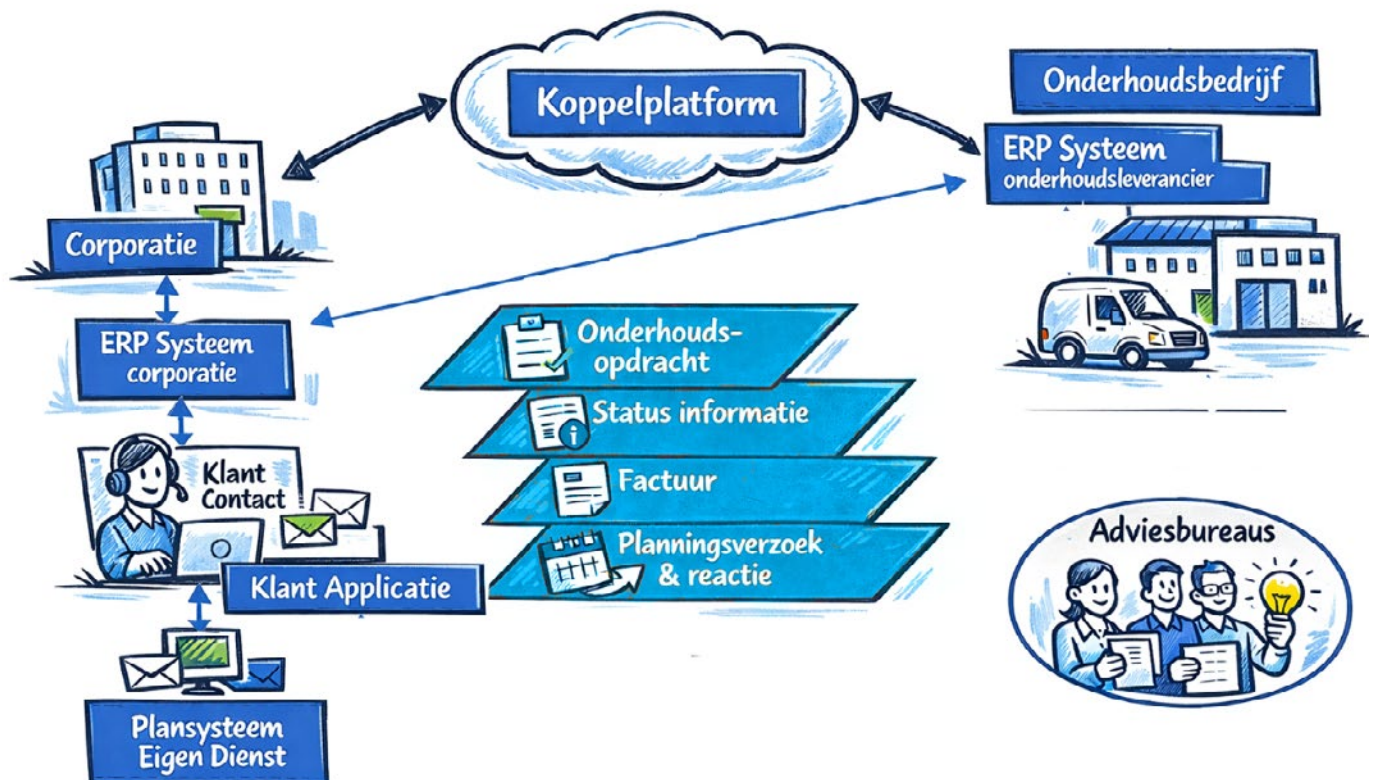
Wil je als corporatie het maximale nut uit de DICO Standaard halen, dan moet je met jouw processen de statussen van individuele opdrachten kunnen monitoren, en moet je kunnen reageren op signalen die een actie vanuit de corporatie nodig hebben. In de meeste ICT-systemen kan dit op een efficiënte manier, door filters en dashboards die de statussen laten zien, die om actie vragen. Alle opdrachten die volgens de 'happy flow' verlopen zullen dan onder de radar doorlopen zonder dat je hier als corporatie aandacht aan hoeft te besteden. Zodra aandacht nodig of wenselijk is, stelt de DICO Standaard je als corporatie in staat dit op te merken, voordat de bewoner dit merkt. Uiteraard kun je basis van de berichten ook de status van de 'happy flow' opdrachten gericht bekijken en volgen.

INTERN DUIDELIJKE AFSPRAKEN MAKEN

Dit betekent dat je als corporatie duidelijke afspraken moet hebben over wie de statusberichten in de gaten houdt, en ingrijpt wanneer nodig. En hoe dat ingrijpen er dan uitziet. Je spreekt een duidelijk escalatiemodel af. Daarin staat wie met wie praat over individuele opdrachten, en wie met wie praat over escalaties en meer tactische zaken zoals doorlooptijden en andere KPI's. In veel gevallen is dit een wezenlijk andere manier van werken voor de operationele afdelingen binnen het vastgoedonderhoud.

Is je corporatie niet ingericht om ook echt iets te doen met de statusberichten, dan kun je de voordelen die werken met DICO biedt niet behalen.

Overzicht van betrokken leveranciers, applicaties en rollen



Bij een DICO implementatie zijn verschillende partijen betrokken:

DE CORPORATIE ZELF

Zoals besproken heeft een DICO-implementatie impact op de organisatie van de corporatie. Niet alleen de (IT) techniek, maar juist ook de processen en operationele kant moet je meenemen in een implementatie.

ERP-LEVERANCIER CORPORATIE

De ERP-leverancier zorgt ervoor dat ingevoerde opdrachten volgens de DICO Standaard verzonden worden. Vrijwel alle ERP-leveranciers die actief zijn op de markt voor woningcorporaties hebben hun software 'DICO compatible' gemaakt. Vaak is een DICO implementatie vanuit IT-perspectief een vrij standaard proces.

KLANTCONTACTAPPLICATIE

De leverancier van de klantcontactapplicatie zorgt dat de statussen die aan het ERP worden doorgegeven online zichtbaar zijn voor de huurder.

PLANSYSTEEM VOOR DE EIGEN DIENST

Veel corporaties met een eigen technische dienst maken gebruik van een extern plansysteem dat gekoppeld is met het ERP-systeem. Deze plansystemen en koppelingen volgens doorgaans de DICO Standaard, waardoor ook van eigen dienst opdrachten de voortgang zichtbaar is in het ERP-systeem.

ERP-LEVERANCIER AANNEMER

De ERP-leverancier van de aannemer zorgt dat de binnenkomende opdrachtberichten verwerkt worden tot een nieuwe opdracht waar de aannemer mee aan de slag kan. Ook zorgt deze dat bij

bepaalde 'events' zoals het inplannen van een afspraak met een huurder, of het gereed melden van een opdracht, de bijbehorende DICO statusberichten worden opgeroepen en verzonden. Veel van de door onderhoudsleveranciers gebruikte ERP-systemen zijn 'DICO compatible', maar omdat het ERP-landschap aan de onderhoudsleveranciers kant veel gefragmenteerder is dan aan de corporatie kant (er zijn veel meer aanbieders van aannemer-ERP-systemen dan van corporatie ERP-systemen) kan een DICO implementatie een wat grotere impact hebben.

KOPPELPLATFORM(EN)

Koppelplatformen verzorgen de aflevering van berichten tussen corporatie en aannemer en vice versa. Zij zijn als het ware de digitale brievenbus. Of koppelplatformen nodig zijn, hangt vooral af van de ERP-leveranciers. Sommige ERP-leveranciers hebben het 'koppelvlak'

uitbesteed aan een koppelplatform, waar andere ERP-leveranciers zelf een koppelvlak aanbieden. Ook kunnen koppelplatformen helpen om de berichten over en weer waar nodig aan te passen aan specifieke situaties, bijvoorbeeld als een ERP-systeem van een aannemer niet helemaal DICO compatible is. Het is goed hierbij op te merken dat sommige koppelplatformen zowel aan de corporatiekant als aan de aannemer kant diensten aanbieden. Het is belangrijk om goed af te stemmen wie wat doet voor wie, en wie dat betaalt.

ADVIESBUREAUS

Er zijn gespecialiseerde adviesbureau die kunnen helpen bij de implementatie van de DICO Standaard, zowel op technisch als op operationeel gebied.

DE ONDERHOUDSLEVERANCIER

Een DICO implementatie heeft impact op de processen en de operatie van de aannemer.

Stappenplan om met DICO aan de slag te gaan

Elke DICO implementatie is anders. Is het de eerste DICO-implementatie, of werkt je als corporatie al (deels) met DICO? Is het voor de aannemer de eerste keer, of is het bekend terrein? Wordt er gebruik gemaakt van een koppelpartner of niet? Ook spelen de grootte van de corporatie en het aantal onderhoudsleveranciers een rol. Staan de organisatie en de medewerkers doorgaans

welwillend tegenover een verandering in werkwijze, of is er terughoudendheid? Doen de onderhoudsleveranciers mee omdat ze graag willen, of omdat ze moeten? Het zijn allemaal factoren die een (grote) rol spelen. Op basis hiervan is het verstandig om te overwegen een dedicated (interne) projectmanager toe te wijzen aan het implementatieproject.



Bij de implementatie kun je het volgende basisstappenplan als leidraad gebruiken:

1. DOELBEPALING



Om te beginnen met de DICO Standaard moet je als corporatie eerst bepalen waarvoor je de DICO Standaard wilt inzetten. Wil je alleen de opdrachtgunning en facturering automatiseren voor de efficiency, of wil je de DICO Standaard ook gebruiken om meer grip op – en inzicht in onderhoud te krijgen? Uitgaand van het laatste, begint het met commitment: als corporatie moet je de behoefte voelen om grip op – en inzicht in het uitbestede onderhoud te krijgen en moet je bereid zijn daarvoor de technische en operationele stappen te zetten. Ga je als corporatie alleen voor het automatiseren van opdrachtgunning en facturering, dan zal de operationele impact en daarmee de implementatie effort kleiner zijn. Veel corporaties beginnen met de opdrachtverstrekking en facturatie, om daarna gefaseerd andere onderdelen van de DICO Standaard in gebruik te implementeren.

2. SCOPEBEPALING



Een DICO implementatie is een samenspel tussen vastgoedonderhoud/ reparatie- en mutatieonderhoud en IT/functioneel beheer. Hierbij moet je de scope goed bepalen: welke onderhoudsströmen vallen binnen de scope? Alleen reparatieonderhoud of ook mutatieonderhoud en/of planmatig onderhoud? Wil je alleen de hoofd/huisaannemers meenemen of ook contractpartners zoals warmte&comfort-, dak-, riool- en glas partners? Betrek hier ook al de beoogde onderhoudsleveranciers in de plannen. Will je eerst met een kleine groep onderhoudsleveranciers starten, of direct groter uitrollen? En bij een gefaseerde uitrol, hoe houd je voor medewerkers het overzicht welke onderhoudsleveranciers al over zijn en welke nog niet?

3. VERKENNING

Daarna volgt een verkenning; welke ERP-systemen die binnen de scope vallen gebruik je als corporatie en gebruiken jouw onderhoudsleveranciers? En zijn deze systemen DICO compatible? Werken de onderhoudsleveranciers al volgens de DICO Standaard met andere opdrachtgevers? Bestaat de wens/ noodzaak om een koppelplatform in te zetten, en waarvoor dan precies?

4. PROCES

De DICO Standaard schrijft voor welke informatie in welk bericht staat, en in welke situatie welke status van toepassing is. Hiermee is de technische kant goed afgedekt. Het is goed dat je dit proces zeer gedetailleerd met de onderhoudsleveranciers doorleeft, om zo ook de operationele kant goed af te stemmen. Gaan we alle DICO statusberichten gebruiken? Wat gaat de corporatie precies doen met de statusupdates? Op welke manier spreekt de corporatie de aannemer aan als de statusberichten (of juist het uitblijven daarvan) hier aanleiding toe geven? In de praktijk blijkt dat veel onderhoudsleveranciers een eigen proces hebben rondom het sturen van de DICO statussen. Voor een optimaal resultaat is het belangrijk één interpretatie en proces af te spreken met alle deelnemende onderhoudsleveranciers. Dit is ook de fase waarin je als corporatie intern kijkt wie en hoe de status berichten monitort en erop reageert. Welke statussen wil je zichtbaar maken voor de huurder, en hoe? Mogelijk moeten de processen van verschillende afdelingen (opnieuw) uitgeschreven worden, moeten verantwoordelijkheden aangepast of verduidelijkt worden, werkinstructies gemaakt of aangepast worden en rapportages opgezet of aangepast worden. De telefoonprotocollen van het klant contact center moeten aangepast

worden om de juiste uitleg bij de statussen te geven aan de bewoners. Hierbij is het essentieel dat je de medewerkers goed meeneemt in de vraag 'voor wie er wat gaat veranderen?' Over het algemeen wordt werken met DICO ervaren als een verbetering, ook voor de betrokken medewerkers zelf. Maar ook een verbetering is een verandering, waar je medewerkers goed in mee moet nemen.

5. INRICHTING EN TESTS

Het is verstandig om eerst in te richten en uitvoerig te testen in testsystemen, wanneer de processen zijn afgestemd en bekend is wat er aan technische aanpassingen en instellingen nodig is. Hoewel een DICO implementatie technisch gezien vaak niet heel complex is, zijn er toch altijd instellingen en configuratie aanpassingen nodig om alles goed te laten werken. De ervaring leert dat dit niet altijd in één keer goed gaat, zowel aan de corporatie kant als aan de aannemer kant.

6. PILOT

Vervolgens is het verstandig om eerst een pilot te houden in de productie omgeving met een klein aantal onderhoudsleveranciers. Zo kun je als corporatie ervaren hoe het is om daadwerkelijk volgens DICO te werken en de status updates te monitoren. Werken de afspraken en procedures zoals verwacht? Zijn de onderhoudsleveranciers en de corporatie daadwerkelijk in staat om de statussen realtime te sturen en ze te monitoren en erop te acteren? Hoe ervaren de betrokken medewerkers de nieuwe werkwijze? Is er meer uitleg, sturing of begeleiding nodig?

7. LIVEGANG

Na een succesvolle pilot is het tijd voor de livegang. Vanaf de bepaalde datum geldt de nieuwe werkwijze voor alle deelnemende onderhoudsleveranciers. Vaak worden lopende opdrachten nog via de 'oude' manier afgehandeld; het is meestal niet handig om alle openstaande opdrachten af te sluiten en op nieuwe (DICO) opdrachten opnieuw in te voeren. Verwacht niet dat alles in één keer vlekkeloos zal verlopen. Manage ook de verwachting naar de medewerkers. Wees vooral in het begin extra alert op foutmeldingen en andere signalen dat iets niet goed loopt. Bekijk openstaande opdrachtoverzichten goed, en stem ze in het begin af met de aannemer om te zorgen dat alle opdrachten goed zijn doorgekomen. Door extra alertheid in de eerste dagen, spoor je kinderziektes snel op en kunnen ze snel verholpen worden. Bespreek de nieuwe werkwijze in de tactische overleggen met de onderhoudsleveranciers. Waar lopen zij tegenaan? Heeft de implementatie hen gebracht wat ze verwachtten?

8. NAZORG

Als laatste is het verstandig om na een paar weken stabiele operatie, en evaluatiemoment te plannen met alle onderhoudsleveranciers of elke aannemer apart. Wat ging er goed tijdens de voorbereiding, implementatie en nasleep? Wat zouden we volgende keer beter kunnen doen? Heeft het gebracht wat we ervan verwachtten en zien we de eerste effecten op de KPI's?



Business Case voor de woningcorporatie

De voordelen van werken volgens de DICO Standaard zijn uitvoerig aan bod gekomen. Veel voordelen zijn moeilijk te kwantificeren; hoeveel is twee dagen kortere doorlooptijd waard, omdat de aannemer sneller een afspraak inplant? Hoeveel is een hogere huurderstevredenheid waard, omdat de huurder zelf online een afspraak kan inplannen?

Aan de kostenkant hangt het heel erg af van de keuzes die gemaakt worden. Welk ERP-pakket wordt gebruikt, en rekent die extra kosten aan het gebruik van DICO? Wordt er een koppelpartner gebruikt, en wordt die betaald door de corporatie of door de aannemer? En mag de aannemer deze kosten dan doorbelasten in de onderhoudsprijs, of betaalt de aannemer de kosten uit zijn efficiëncyvoordelen? Wordt de implementatie gedaan door de corporatie en onderhoudsleveranciers zelf, of is er hulp van derden bij nodig?

Het is daarom onmogelijk om precies te zeggen wat het gebruiken van DICO kost en wat het oplevert. We kunnen wel een aantal factoren meegeven die helpen bij het bepalen of een DICO implementatie het ook financieel waard is:

VOORDELEN:

DOORLOOPTIJDVERKORTING DOOR STRAKKERE MONITORING

Door je aannemer scherp te houden op alle stappen in het onderhoudsproces, voorkomen jullie onnodige vertragingen. Hoewel er geen onderzoek gedaan is naar de hoeveelheid doorlooptijd die je hier gemiddeld mee bespaart, is een verkorting van enkele dagen per opdracht al snel mogelijk. Uiteraard is dit sterk afhankelijk van hoe strak de corporatie de status updates, of juist het uitblijven daarvan, in de gaten houdt en hierop acteert.

VERHOGING VAN HUURDERSTEVREDENHEID

Doordat de huurder op de hoogte is van de voortgang, en ziet dat de corporatie meekijkt en hij dus niet is 'overgeleverd' aan de aannemer, heeft werken met de DICO Standaard doorgaans een positieve invloed op de huurderstevredenheid. Daarnaast helpt de DICO Standaard om het gehele proces rondom opdrachtverstrekking te verbeteren. Dit leidt doorgaans tot inhoudelijk betere opdrachten, en daarmee tot een hoger 'first time fix' percentage, wat weer goed is voor de huurderstevredenheid.

EFFICIENCY

Door het automatisch versturen van opdrachten zijn minder administratieve handelingen nodig, wat een tijdsbesparing oplevert.

HUURDERSVRAGEN MAKKELIJKE BEANTWOORDEN

Doordat de corporatie altijd inzicht heeft in de status van een opdracht, kunnen huurdersvragen vaker eerstelijns beantwoord worden, wat de communicatie-inspanning aan de corporatiekant verlaagt.

HUURDERSVRAGEN VOORKOMEN

Doordat de corporatie de status van een opdracht kan laten zien op het klantportaal, kunnen huurdersvragen over de voortgang worden voorkomen.

MOGELIJKHEID VOOR HUURDER OM ZELF AFSpraak IN TE PLANNEN MET AANMER

De huurder kan zelf, zonder tussenkomst van de corporatie een afspraak inplannen met de aannemer voor meldingen die direct door kunnen naar de aannemer. Met de planningsberichten worden beschikbare momenten getoond. Vervolgens wordt de opdracht aan de aannemer direct verstuurd vanuit het systeem van de corporatie.

MOGELIJKHEID HUURDER OM ZELF AFSPRAKEN TE WIJZIGEN

De huurder kan zelf via het klantportaal een gemaakte afspraak verzetten naar een ander moment (binnen gestelde kaders) zonder tussenkomst van de corporatie.

Door DICO te gebruiken wordt in het algemeen veel meer en betere data verzameld over de onderhoudsprocessen. Dat biedt veel mogelijkheden voor data-analytics en data gestuurd onderhoud, hetgeen positief bijdraagt aan de KPI's van de corporatie.

Voorbeeldsituatie:

Een bewoner heeft een melding gedaan die is doorgezet naar een aannemer. De aannemer heeft een afspraak gemaakt met de bewoner voor donderdag 10:00 uur, maar de bewoner is vergeten dat te noteren.

Zonder (DICO) statussen

De bewoner belt het KC van de corporatie om te vragen wat er ook alweer is afgesproken. Het KC van de corporatie zet de vraag door naar de onderhoudsafdeling. De onderhoudsafdeling belt de aannemer om te vragen wat er is afgesproken. De aannemer geeft aan wat is afgesproken. De onderhoudsafdeling meldt dit terug aan het KC. KC belt de bewoner terug om de afspraakdatum door te geven.

Met DICO statussen

De bewoner belt het KC van de corporatie om te vragen wat er ook alweer is afgesproken. Het KC ziet het "afspraak huurder" DICO statusbericht voor donderdag 10:00 uur en geeft dit door aan de bewoner.

Met DICO statussen zichtbaar op klantportaal

De bewoner logt in op het klantportaal van de corporatie en ziet daar dat de afspraak staat voor donderdag 10:00 uur.



Wanneer komt de aannemer ook alweer?

Zonder DICO statussen



Met DICO statussen



Met DICO statussen zichtbaar op klantportaal





Belangrijke kosten om mee te nemen

Deelname Ketenstandaard	Implementatiehulp	Organisatorische kosten
 Eenmalige entreebijdrage en een jaarlijkse deelnemersbijdrage op basis van jaarmzet	 implementatiekosten en bijdrage gebruik koppelplatform	 Afhankelijk van keuzes van corporatie

KOSTEN:

DEELNAME DICO/KETENSTANDAARD

Stichting Ketenstandaard rekent een eenmalige entreebijdrage en een jaarlijkse deelnemersbijdrage, beiden afhankelijk van de jaarmzet van de organisatie. Zie ketenstandaard.nl/deelnemersbijdrage voor exacte bedragen.

IMPLEMENTATIEKOSTEN

Is er externe hulp bij het implementatietraject nodig, dan worden hier kosten voor berekend.

TRANSACTIEKOSTEN KOPPELPLATFORM(EN)

Kiest een corporatie voor de samenwerking met een koppelplatform, dan zijn daar mogelijk kosten aan verbonden. Voor corporaties rekenen

koppelplatformen meestal een eenmalig implementatiebijdrage en daarna een maandelijkse vaste bijdrage. Let op; sommige platformen rekenen ook kosten aan de deelnemende onderhoudsleveranciers. Zie ook het hoofdstuk 'businesscase voor de aannemer'.

ORGANISATORISCHE KOSTEN

Kies je er als corporatie voor om statusberichten te monitoren en daarop te acteren, dan kost dat uiteraard meer tijd dan wanneer je het uitbesteed onderhoud niet monitort. Hoeveel dit is hangt heel erg af van hoe je dit organiseert en hoe strak je hier bovenop zit.

Businesscase voor de onderhoudsleverancier

De voordelen voor de corporatie zijn duidelijk en algemeen geaccepteerd. Vanuit de onderhoudsleveranciers zien we in praktijk een wisselend beeld. Veel onderhoudsleveranciers zien de voordelen en doen enthousiast mee met DICO-implementaties. Een groot aantal onderhoudsleveranciers jaagt het zelfs aan en wijst hun opdrachtgevers op de mogelijkheden en voordelen van DICO. Toch zijn er ook onderhoudsleveranciers die niet per se staan te springen om volgens de DICO Standaard te gaan werken.

VERSCHILLENDE HOUDINGEN IN PRAKTIJK

De meeste aannemers zien het geautomatiseerd opdrachten ontvangen en geautomatiseerd factureren wel zitten. Dit levert ook voor hen efficiency en daardoor kostenbesparing op. In praktijk zien we meer terughoudendheid als het gaat om het delen van statusberichten. Veel aannemers werken erg zelfstandig, zonder dat de opdrachtgever meekijkt. KPI's zijn zonder DICO vaak moeilijk te berekenen, en dan alleen op hoog abstractieniveau; gemiddelde totale doorlooptijden bijvoorbeeld. Dit geeft de aannemer de mogelijkheid om de workload efficiënt te plannen om zo met minimale bezetting het werk aan te kunnen.

Als een corporatie meekijkt, en de aannemer op basis van harde data kan aanspreken op gedetailleerde doorlooptijden (bijvoorbeeld binnen 48 uur na opdrachtverstrekking een afspraak met een huurder gemaakt hebben) beperkt dit de vrijheid van de aannemer. De aannemer moet niet alleen de totale doorlooptijd meenemen in zijn werkwijzen en beslissingen, maar ook die van alle afgesproken deelstappen. Vaak zal een aannemer die sceptisch tegenover DICO staat niet toegeven dat dit (één van de) reden(en) is, maar merk je dit wel tijdens de gesprekken.

Het tegenargument dat je hiervoor kunt gebruiken, is dat het structureel en automatisch sturen van status updates de aannemer veel vragen, telefoontjes en e-mailverkeer scheelt. Als een corporatie of zelfs de huurder kan zien wat de voortgang is, hoeven ze deze niet op te vragen. In praktijk zien we de communicatie effort per opdracht dan ook sterk afnemen, óók of misschien wel juist voor de aannemer.

In praktijk zien we dat de ERP-systemen van corporaties beter kunnen omgaan met DICO, dan de ERP-systemen van veel aannemers. In praktijk gebruiken veel aannemers een koppelpartner om te zorgen dat ze toch volgens de DICO Standaard kunnen werken. Koppelpartners rekenen hiervoor vaak een klein vast bedrag per maand gecombineerd met een bedrag per opdracht, dat lager wordt naar mate men meer opdrachten via DICO verwerkt. Hou rekening met ± € 1,00 tot € 1,50 per opdracht als grove richtlijn afhankelijk van het aantal opdrachten per jaar, ongeacht hoeveel (status)berichten per opdracht gestuurd en ontvangen worden. Dit zijn commerciële afspraken tussen aannemers en koppelpartners, waar je als corporatie vaak geen invloed op hebt.

KOSTEN VERSUS OPBRENGSTEN

Als we de kosten voor de aannemer afwegen tegen de behaalde efficiency in opdracht ontvangst, facturatie en verminderde communicatie effort, lijkt het heel goed mogelijk voor een aannemer om de kosten meer dan volledig terug te verdienen. Je hebt als corporatie dus goede tegenargumenten als een aannemer vraagt om een vergoeding van implementatie of transactiekosten, of de onderhoudsprijs wil verhogen met DICO als reden.

Katern DICO binnen contractonderhoud

Veel corporaties hebben delen van het reparatie- en mutatieonderhoud belegd bij contractpartners, waarbij de bewoner storingen of reparaties rechtstreeks meldt bij de aannemer. Bijvoorbeeld bij warmte & comfort, dak, riool, lift en glas zijn dit veel gebruikte constructies. Veelal verloopt de financiële afhandeling ook niet op basis van de individuele opdrachten, maar bijvoorbeeld op basis van een vast bedrag per verhuurbare eenheid per jaar. Of dit gebeurt op basis van verzamel(maand)facturen. Veel corporaties doen dit vanuit efficiency; het onderhoud gaat tussen huurder en aannemer direct en de corporatie speelt hierin geen rol. Alleen bij escalaties wordt de corporatie betrokken.

Deze contractpartners zijn hierop ingericht. Zij zorgen er meestal voor dat de huurder goed geholpen wordt. Hiermee is dit een efficiënte werkwijze die meestal naar tevredenheid verloopt.

Maar er zitten ook flinke nadelen aan. Steeds meer huurders hebben moeite met het melden van reparaties, door taalachterstand of andere redenen. In toenemende mate verwachten huurders dat ze voor alle onderhoudszaken bij hun corporatie kunnen aankloppen. Het is dus de vraag hoelang deze constructie nog houdbaar of wenselijk is.

Daarnaast zorgt contractonderhoud ervoor dat de corporatie heel weinig inzicht heeft in de onderhoudsgeschiedenis en daarmee de staat van een woning. Vaak sturen contractpartners wel maandoverzichten van alle meldingen en reparaties, als bijlage van de maandfactuur. Maar die worden maar zelden op adres niveau verwerkt in het ERP-systeem van de corporatie, en waar dat al gebeurt is dat vaak een tijdrovende maandelijks taak.

Door gebruik te maken van de DICO Standaard, kan de corporatie of de bewoner zelf een afspraak inplannen met een contractpartner via het ERP-systeem van de corporatie. Zo worden alle meldingen en reparaties vastgelegd bij de corporatie, waardoor die beschikt over de volledige onderhoudshistorie.

Als een bewoner een lopende reparatie of melding escaleert bij de corporatie, zit daar al een hele geschiedenis aan waar de corporatie geen weet van heeft. Vaak zijn er al een of meerdere bezoeken van de aannemer geweest, en is er al veel gecommuniceerd tussen huurder en aannemer zonder dat de corporatie meekeek. Als de huurder er dan niet uitkomt met de aannemer en de hulp van de corporatie inschakelt, begint de corporatie met een enorme informatieachterstand en blijkt de corporatie in praktijk vaak niet goed in staat om de huurder echt te ontzorgen. Door alle opdrachten via de DICO-standaard te verstrekken en status updates te ontvangen, kun je als corporatie precies zien wat er al is gebeurd op de melding, en ben je veel beter in staat om de huurder te helpen. Zodra de DICO006 in gebruik is genomen kan de aannemer een reparatie in rechtstreekse opdracht van de bewoner als het ware 'terug sturen' naar de corporatie. Zo ben je als corporatie volledig op de hoogte van de opdracht en de voortgang, terwijl de bewoner deze nog steeds rechtstreeks bij de contractaannemer heeft gemeld en met de contractaannemer heeft afgestemd. Zo helpt de DICO Standaard om ook grip op- en inzicht in het contractonderhoud te krijgen. Zie ook hoofdstuk DICO005 vs DICO006.

De doorontwikkeling van de DICO Standaard



De huidige versie van de DICO Standaard heet officieel DICO005. Er is een nieuwe DICO Standaard in ontwikkeling, de DICO006. De techniek achter 'DICO005' en 'DICO006' is anders. Onder andere het berichtenformat verandert. DICO006 is ook nauw gelieerd aan CORA en VERA, resp. de referentiearchitectuur en de uitwisselstandaard voor de corporatiesector. Maar ook aan de operationele kant is DICO006 een flinke stap vooruit.

MEER MOGELIJK MET STATUS UPDATES

Waar in DICO005 de status updates éénrichtingsverkeer is van de aannemer naar de corporatie, is dit in DICO006 veel meer een samenspel, om maar één voorbeeld te noemen. Je kunt als corporatie zelf aangeven dat bepaalde (extra) informatie is verstrekt en dat de status 'informatie opgevraagd' niet meer van toepassing is. Zo kun je deel-doorlooptijden nog beter bepalen en is nog duidelijker te zien wie bij welke opdracht aan zet is. Verder biedt DICO006 de functionaliteit van 'omgekeerde DICO koppeling'; hierbij komt de initiële opdracht

niet bij de opdrachtgever vandaan, maar juist bij de opdrachtnemer omdat de opdrachtnemer deze bijvoorbeeld rechtstreeks van een huurder heeft aangenomen. De opdrachtnemer stelt de opdrachtgever dus op de hoogte van een ontvangen opdracht. Zodra deze opdracht ook in het systeem van de opdrachtgever is ontvangen, vervolgt de opdracht de normale route, inclusief statusupdates en facturatie mogelijkheden.

DIGITALE OFFERTESTROOM

Een andere nieuwe functionaliteit in DICO006 is de offerte stroom. Binnen DICO006 wordt het mogelijk om als opdrachtgever een offerte-aanvraag te doen, voordat je als corporatie een opdracht gunt. De potentiële opdrachtnemers kunnen de offerteaanvraag beantwoorden met een digitale offerte, die kan worden geaccordeerd of afgewezen door de opdrachtgever. Op het moment dat een offerte is uitgebracht en geaccordeerd door de opdrachtgever wordt een aanvullende order uitgebracht voor de uitvoering van de werkzaamheden op basis van de offerte.

Omdat DICO006 technisch heel anders in elkaar zit, is het vooral voor de ERP-leveranciers en koppelpartners een flinke verandering. Dit betekent ook dat het beschikbaar komen voor gebruik nog even op zich laat wachten. Momenteel loopt er een pilot met een paar Onderhoudsleveranciers, ERP-leveranciers, koppelpartners en corporaties zodat de DICO 006 goed doorgetest kan worden. De release van de DICO 006 is naar verwachting in de loop van 2027.

DICO WORDT 'LEVENDE STANDAARD'

Een ander verschil tussen DICO005 en DICO006 is dat DICO006 als 'levende standaard' ontwikkeld wordt. Dit betekent dat DICO006 na het beschikbaar komen continu zal worden doorontwikkeld. Dus in plaats van eens per paar jaar een volledig nieuwe versie, worden gaandeweg nieuwe functionaliteiten en verbeteringen doorgevoerd, zonder dat daar grote nieuwe implementaties voor nodig zijn.

Hoewel DICO006 weer een flinke stap vooruit is ten opzichte van DICO005, biedt DICO005 zoals in dit document besproken al heel veel voordelen voor zowel corporaties als aannemers.

Bovendien is DICO006 zo ontworpen dat het 'functioneel backwards compatible' is; partijen die al met DICO006 werken kunnen ook berichten uitwisselen met partijen die nog met DICO005 werken. Dat betekent dat nu starten met DICO005 straks geen problemen oplevert als sommige aannemers al overstappen op DICO006.

BEGIN ALVAST MET DICO005!

Wat niet verandert met DICO006 ten opzichte van DICO005, is dat je als corporatie grip op en inzicht in je uitbestede onderhoud krijgt. Werk je als corporatie nu al met DICO005, of ga je dat doen, dan ben je operationeel dus veel beter voorbereid op de komst van DICO006. Je bent immers al georganiseerd en gewend om met status updates om te gaan, en je aannemers scherp te houden op de voortgang van onderhoudsopdrachten. Hoewel de overstap van DICO005 naar DICO006 echt wel weer een verandering met zich zal meebrengen, is het zeker niet zo dat alle moeite die je nu steekt in een DICO005 implementatie vergeefs is, en dat je straks alles weer helemaal opnieuw moet doen. Wacht dus niet op DICO006, maar begin vast met DICO005!

Tot slot

Dit document is opgesteld door branchevereniging Aedes, Stichting Ketenstandaard Bouw en Techniek en digiGO. Gezamenlijk bevorderen deze partijen het gebruik van (data)standaarden in het algemeen en de DICO Standaard in het bijzonder.



Mocht je nog vragen hebben over de DICO Standaard, werken met de DICO Standaard of de implementatie ervan, neem dan contact op met

Mario Renes van Ketenstandaard via m.renes@ketenstandaard.nl,

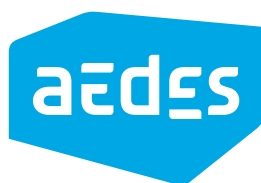
met Aedes via datastandaarden@aedes.nl of stel ze direct in de datastandaarden community op aedes.nl/community/datastandaarden.

Voor vragen over de verwerking van de DICO Standaard in je eigen ERP-systeem kun je terecht bij je ERP-leverancier.

Benieuwd naar de ERP leveranciers die kunnen helpen bij de implementatie van de DICO Standaard? Scan, of klik de QR code.



vereniging van
woningcorporaties



Postbus 93121
2509 AC Den Haag
aedes.nl



KETENSTANDAARD
BOUW EN TECHNIEK

SAMEN STERKER MET STANDAARDEN

Horaplantsoen 16
6717LT Ede
ketenstandaard.nl



Zilverstraat 69
2718 RP Zoetermeer
www.digigo.nu



Tielweg 16
2803 PK Gouda
onderhoudnl.nl