

Residentie

Thomas Morus

Auteur: Gilles De Leus Handelswetenschappen en bedrijfskunde Bachelor in de toegepaste informatica

Campus Kortrijk Academiejaar 2020-2021

Opdrachtgevers: A.K. Coornaert, Timothy Decoster

# 

# Voorwoord

Voor het vak Business Process Modelling kreeg ik de opdracht om een rapport te schrijven over een bedrijf met zijn bedrijfsprocessen.

Ik heb gekozen voor de Residentie Thomas Morus, gevestigd te Leuven, waarbij ik het volgende bedrijfsproces uitgebreid zal analyseren.

Inhoud

[Voorwoord 2](#_Toc63516344)

[Inleiding 4](#_Toc63516345)

[1 Algemene bedrijfsinformatie 6](#_Toc63516346)

[1.1 Residentie Thomas Morus 6](#_Toc63516347)

[1.2 Informatica infrastructuur 8](#_Toc63516348)

[1.3 De verschillende bedrijfsprocessen 9](#_Toc63516349)

[2 Bespreking dienstenproces 10](#_Toc63516350)

[2.1 Dienstenproces 10](#_Toc63516351)

[2.2 Relaties met andere processen 10](#_Toc63516352)

[2.3 Procesanalyse 10](#_Toc63516353)

[2.4 Informatiebehoeften 10](#_Toc63516354)

[3 Besluit 10](#_Toc63516355)

[Bibliografie 10](#_Toc63516356)

# Lijst met afbeeldingen

[Figuur 1 Logo Index@Work 8](file:///C:\Users\Gille\Downloads\Voorbeeld3-geconverteerd.docx#_Toc63517749)

[Figuur 2 Logo Office 365 8](file:///C:\Users\Gille\Downloads\Voorbeeld3-geconverteerd.docx#_Toc63517750)

[Figuur 3 Porter's Value Chain 9](#_Toc63517751)

# Inleiding

Residentie Thomas Morus is een studentenresidentie gelegen te Heverlee, deelgemeente Leuven. Het beheer van de residentie staat in voor onder andere het onderhoud van de gebouwen, een aanspreekpunt voor de studenten te voorzien en nog veel meer.

In dit rapport zal ik eerst wat algemene informatie geven over de residentie zelf.  
Daarna gaan we wat dieper in op de gebruikte software en hardware die het beheer gebruikt ter ondersteuning.  
Vervolgens volgt een korte opsomming van de verschillende bedrijfsprocessen.

Daarna zullen we enkele bedrijfsprocessen verder analyseren. We doen dit a.d.h.v. een visuele voorstellingen aangevuld met een tekstuele beschrijving.

# Algemene bedrijfsinformatie

## Residentie Thomas Morus

Residentie Thomas Morus is een studentenresidentie bestaande uit 3 gebouwen.  
Elk gebouw bestaat uit ongeveer 80 kamers met een totaal van 241 kamers.  
De kamers worden op jaarbasis verhuurd aan de studenten.

Op de residentie zijn er 5 soorten kamers met elk hun eigen voorzieningen en huurprijs. Er zijn kamers met eigen badkamer, eigen keuken of geen van beide.

Residentie Thomas Morus is een studentengebouw van Studentcomfort NV. Dit is een vastgoedkantoor met in hoofdzaak panden in Leuven maar ook in enkele andere steden zoals Kortrijk en Knokke. De residentie wordt beheerd door Sandra en Gilles.

De residentie bestaat uit 5 vaste werknemers.

Gilles staat in voor de communicatie met de studenten, aansturen van de klusdienst en poetsploeg, verhuren van kamers en dergelijke.

Sandra is de officiële beheerdster van de residentie, zij staat in voor het financiële aspect van de residentie.

De poetsploeg bestaat uit 1 vrouw die instaat voor het onderhoud van de gemeenschappelijke delen: gangen, sanitair, keukens en trappenhallen.

De klusploeg bestaat uit 2 personen, Guy en Marck.  
De communicatie met de klusploeg gebeurt voornamelijk mondeling. Er komt een melding binnen van een gebrek via mail, het beheer zal de klusploeg dan op de hoogte brengen.

Er is een verantwoordelijke van Studentcomfort die controle houdt over de residentie. Er is een tuinman die op niet-vaste basis de tuin onderhoudt. Voor grote klussen wordt geregeld Thermo-Technics geraadpleegd.  
Voor andere specifieke opdrachten worden soms nog externe personen voor korte periode aangenomen of geraadpleegd.

De residentie is geen productiebedrijf maar een dienstverlenend bedrijf. Daarom zullen we in plaats van een KOOP, een KCOP definiëren.   
Het volgende vinden we online terug over KCOP’s: (worldsupporter.org, 2013)

*"Er zijn drie KCOP’s*:

1. *KCOP 1, neemt de klant een standaarddienst af. Hierbij is er sprake van een buffer aan opdrachten en klantorders wachten op afhandeling.*
2. *KCOP 2, hierbij heeft de klant een belangrijke inbreng tijdens het dienstverleningsproces.*
3. *KCOP 3, hierbij speelt de klant vanaf de inkoop van capaciteiten als personeel en apparatuur een belangrijke rol tot aan het eindpunt. In het hele geheel is er geen sprake van buffers."*

We stellen vast dat KCOP 1 hier het best aansluit bij de bedrijfsprocessen. De klant neemt een standaarddienst af, Hij huurt een kamer; de buffer is hier de wachtrij die ontstaat als alle kamers verhuurd zijn. De klant heeft weinig inspraak aangezien de kamers al gebouwd zijn en individuele huurders geen mogelijkheid hebben om te verbouwen of renoveren hebben zij geen of weinig inspraak in het productieproces. Wel kan hij kiezen tussen de verschillende beschikbare kamers waardoor we toch ook over KCOP 2 zouden kunnen spreken.

De voornaamste activiteit bestaat uit het verhuren van de studentenkamers. Dit proces is hoofdzakelijk marktconform en order gestuurd. Het is duidelijk een marktconform, de klant heeft geen inspraak over hoe de kamers eruit zullen zien, wel heeft hij de keuze tussen verschillende type kamers maar hij kan zelf niet kiezen hoe de kamers eruit zullen zien. Order gestuurd of voorraad gestuurd is moeilijker om toe te passen op een dienstverlenend bedrijf. Order gestuurd zou men kunnen zeggen dat als er veel RFP’s binnenkomen maar alle kamers verhuurd zijn, men de nood heeft om nieuwe kamers te bouwen. Op basis van de wensen van verschillende klanten zullen er dan kamers ontworpen worden.  
Voorraad gestuurd kan men dit proces ook kunnen noemen, al zou ik het hier “aanbod gestuurd” noemen. Op basis van voorgaande jaren bekijkt men of er al dan niet een te kort aan kamers was. Als men merkt dat er een te klein aanbod was kan men hierop inspelen door nieuwe kamers te bouwen en zo de marktpositie te verbeteren.

## Informatica infrastructuur

Zoals eerder vermeld is de residentie een onderdeel van Studentcomfort.  
Op de residentie wordt dezelfde software gebruikt als bij Studentcomfort, dit maakt het gemakkelijker om verschillende taken eenvoudiger uit te voeren.

Hieronder vindt u een overzicht van de gebruikte software en hardware.

* + 1. Software

Afbeelding met tekst, illustratie
Index@Work is een softwarepakket dat helpt bij het beheren en verhuren van immobiliën, er zijn verschillende versies beschikbaar met elk hun specifieke functies. Het programma maakt het mogelijk om contracten, eigendommen en huurders op 1 plaats te bewaren, betaling automatisch in te lezen en op te volgen en nog veel meer. Op de residentie wordt het programma voornamelijk gebruikt voor de opvolging van de betalingen. Index@Work wordt geleverd en beheerd door Zion BV. Extra functies en aanpassingen kunnen worden aangevraagd maar kunnen niet zelf worden toegevoegd. Het programma wordt gebruikt door alle onderdelen van Studentcomfort, dus niet alleen de gegevens van de residentie zijn hierin opgenomen.

Figuur 1 Logo Index@Work

Office 365 wordt veel gebruikt op de residentie. Outlook wordt gebruikt als standaard e-mailprogramma.  
 Excel wordt veelvuldig gebruikt om bijvoorbeeld een huurderslijst op te stellen, de gegevens in de lijsten zijn meestal allemaal terug te vinden in de Index maar zijn sneller en makkelijker toegankelijk via de lijsten.  
Word wordt gebruikt voor het opmaken van de contracten en dergelijke.  
OneDrive wordt minder gebruikt aangezien er gebruik gemaakt wordt van een VPN en gedeelde drive.

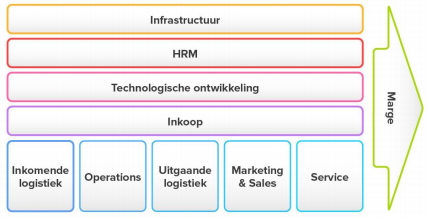
Figuur 2 Logo Office 365

* + 1. Hardware

De hardware van de residentie bestaat uit 1 centrale HP-desktop met Windows 10 besturingsprogramma. Deze wordt hoofdzakelijk door Gilles gebruikt. Sandra heeft een Dell-laptop die zij gebruikt voor het beheer. De computers zijn verbonden met een centrale cloud waarop de meeste documenten te vinden zijn. Deze documenten zijn ook toegankelijk voor de werknemers van Studentcomfort.  
  
leveranciers

## De verschillende bedrijfsprocessen

De residentie is een dienstverlenend bedrijf, het staat in voor het verhuren en onderhouden van studentenkamers.



Figuur 3 Porter's Value Chain

De belangrijkste primaire processen zijn hier Marketing & sales en service. Marketing & sales worden behandeld door Gilles die instaat voor het promoten van de residentie online en het zoeken van potentiële huurders. Service staat in voor het onderhoud van de gemeenschappelijke delen en het oplossen van bepaalde problemen in de kamers, dit is de verantwoordelijkheid van de poets- en klusdienst, Zij worden aangestuurd door het beheer. De inkomende en uitgaande logistiek worden voornamelijk behandeld door Gilles, hieronder vinden we het invoeren van klantgegevens in het systeem, versturen van contracten etc.

Inkoop is vooral van belang voor de klusdienst die bepaalde onderdelen of machines nodig hebben. Als dit het geval is kan de klusdienst, met toelating van het beheer de benodigdheden gaan inkopen of ze worden online door Sandra besteld. Soms is het ook nodig om een nieuwe voorraad kuisproducten te bestellen, de poetsploeg zal dit aangeven en Sandra zal dan het nodige doen. Technologische ontwikkeling speelt geen rol in de residentie op dit moment. Human resource management wordt in het algemeen overgenomen door Studentcomfort als het gaat over de vaste werknemers. Als externe personen nodig zijn, bijvoorbeeld voor het onderhoud van de ketels, zal het beheer zelf opzoek gaan naar een firma om het probleem op te lossen.

De volgende processen vinden plaats:

* Verhuurproces: Het verhuurproces staat in voor de verhuur van de kamers, hieronder valt het plannen en uitvoeren van bezichtigingen, opmaken van het contracten en dergelijke, dit proces wordt verder uitgebreid behandeld.
* Marketingproces: Dit proces bestaat uit het adverteren van de residentie met als doel potentiële klanten te werven. Dit kan door bijvoorbeeld door het adverteren van kamers op Facebook of via sites zoals Kotwijs.be of ikot.be.
* Aankoopproces: Het aankoopproces zorgt ervoor dat de klusdienst en poetsdienst de benodigde materialen heeft om hun werk uit te kunnen voeren. Als er bijvoorbeeld onderdelen nodig zijn voor reparatiewerken zal het beheer de nodige materialen aankopen.
* Boekhoudkundig proces: Het boekhoudkundig proces staat in voor het verwerken van de contracten en de facturen.
* Financieel proces: Het financieel proces bestaat uit het betalen van de facturen die binnenkomen, het terugstorten van de waarborgen en dergelijke.
* Onderhoudsproces: zorgt ervoor dat de gemeenschappelijke delen onderhouden worden en dat gebreken in kamers opgelost worden. Als er een gebrek wordt gemeld zal dit doorgegeven worden aan de klusdienst die dan het nodige zullen doen of een extern persoon wordt ingeschakeld. Hieronder valt ook de wekelijkse schoonmaak van de gebouwen.

# Bespreking verhuurproces

## Verhuurproces

Het verhuurproces kunnen we op verschillende manieren interpreteren, we zouden enerzijds kunnen kiezen om het proces te stoppen nadat de klant zijn sleutel in ontvangst heeft genomen. We zouden er ook voor kunnen kiezen om het proces te bekijken als een groot overkoepelend geheel dat begint bij het moment dat een klant interesse toont en eindigt op het moment dat deze zijn sleutel terug heeft gebracht en zijn waarborg heeft ontvangen.

In dit rapport hebben we gekozen voor de 2de aanpak aangezien dit ons een goed inzicht geeft in de gehele werking van de residentie en omdat de 1ste aanpak te simplistisch zou zijn als onderwerp voor dit rapport.

## Relaties met andere processen

## Het verhuurproces heeft betrekking op bijna alle andere processen die gebeuren in de residentie. Het is betrokken bij het onderhoudsproces, aangezien er tijdens het academiejaar klussen dienen te worden uitgevoerd. Als er voor bepaalde klussen extra materiaal nodig is zal het aankoop proces hiervoor zorgen. Vervolgens zal het financieel proces de facturen betalen.

## Het boekhoudkundig proces staat in voor het ordenen van de contracten eenmaal deze getekend zijn door beide partijen.

## Procesanalyse

Het verhuurproces begint op het moment dat een persoon interesse toont in een kamer, hij kan dit telefonisch of via mail aangeven. De klant vraagt normaal welk type kamers er beschikbaar zijn (RFP). Als de persoon geen extra informatie meegeeft over zichzelf zal het beheer hem eerst vragen voor extra informatie om na te gaan of deze een kamer mag huren. De kamers zijn namelijk enkel te huren voor studenten voltijds dagonderwijs. Als de persoon geen student is zal het beheer hem hierop wijzen, dit is het einde van het proces. Als hij wel mag huren op de residentie zal het beheer een offerte opmaken van de beschikbare type kamers en dit versturen naar de klant. Het kan ook gebeuren dat een persoon al weet wat voor kamer hij wil, in dat geval moet er geen offerte worden opgemaakt.

Als de klant aangeeft interesse te hebben in een kamer zal er een bezichtiging worden ingepland. Vervolgens zal de bezichtiging plaatsvinden, men gaat kijken naar de beschikbare kamers en geeft wat extra informatie over de residentie.

Na bezichtiging heeft de student de keus om de kamer te huren of niet, hij heeft 5 dagen de tijd om dit te bevestigen, anders gaat het beheer ervan uit dat hij geen interesse heeft.

Als hij beslist om een kamer te huren zal het beheer het contract opmaken, indien ze al de benodigde gegevens kunnen ze dit gewoon invullen en doorsturen, anders zal men eerst de extra gegevens moeten opvragen. Op dit moment is de kamer ook niet meer beschikbaar voor andere geïnteresseerde

Eens het contract verstuurd is naar de klant heeft deze weer 5 werkdagen de tijd om het contract getekend terug te sturen, anders wordt de kamer terug beschikbaar gesteld voor andere.

Als het contract is ontvangen zal Sandra, Gilles is hier niet toe bevoegd, het contract tegentekenen en terugsturen, op dit moment is het contract definitief. De klant dient dan 3 maand voor het begin van zijn contract de huurwaarborg en 1ste maand huur te storten, als dit niet gebeurt wordt er een herinnering verstuurd. Als het contract wordt afgesloten in de 3 maand voor het begin van het contract heeft deze 2 weken de tijd om de betalingen uit te voeren. Nadat het contract is tegengetekend zal het in de database worden opgeslagen.

Voor de start van het academiejaar zal er een controle plaatsvinden van alle kamers in de residentie om eventuele gebreken op te lossen, per kamer wordt er een lijst opgesteld met klussen en deze lijsten worden aan de klusdienst bezorgt.

Bij het begin van het contract wordt dan de betalingsstatus van de student nagekeken alvorens hem de sleutel te bezorgen, alle betalingen dienen gebeurt te zijn voor de student zijn sleutel mag komen ophalen. Nu is student in bezit van zijn kamer en is het contract van start gegaan.

Maandelijks worden de betalingen van de studenten nagekeken, indien er nog openstaande betalingen zijn zal het beheer een mail sturen naar de student om het bedrag aan te zuiveren, als de achterstal meer dan 2 maand bedraagt zal de student worden gevraagd voor uitleg en indien deze weigert te betalen zal een extern persoon worden ingeschakeld om de schuld aan te zuiveren.

https://camunda.com/bpmn/examples/

Tijdens het academiejaar kunnen studenten ook eventuele gebreken aan het beheer doorgeven. Dit gebeurt doorgaans via mail maar kan ook telefonisch. Het beheer zal een leesbevestiging sturen naar de student en wordt de klusdienst ingelicht. Deze zal dan eerst kijken of ze zelf in staat zijn om het probleem op te lossen, Als ze het zelf niet kunnen oplossen zal er een externe firma worden gecontacteerd om het probleem op te lossen.

Als de klusdienst dit wel zelf zal oplossen moet er worden nagegaan of ze de benodigde materialen hebben. Bij gebrek aan materiaal zal het beheer dit aankopen voor de klusdienst.

Vervolgens zal de klusdienst het probleem oplossen en melden aan het beheer. Het beheer vraagt een bevestiging aan de student of het probleem is opgelost, dit wordt gedaan omdat de klusdienst soms fouten maakt.

Nu komen we aan het einde van het huurcontract, dit is doorgaans aan het einde van het academiejaar. Het beheer stuurt een mail naar alle studenten met de vraag of zij wensen te verlengen voor 1 jaar of niet. Als ze willen verlengen zal er een nieuw contract worden opgemaakt voor het nieuwe academiejaar en verstuurd worden naar de student. hij zal dan zoals bij het vorige contract dit getekend terugsturen waarna Sandra het contract zal tegentekenen.

Als de student niet wenst te verlengen zal er een mail worden verstuurd met een checklist voor de te gebeuren taken in de kamer zoals ramen kuisen, lavabo proper, kamer gekuist etc. nadien zal er een afspraak worden ingepland voor de sleutelafgifte en plaatsbeschrijving.

Daarna zal op basis van de plaatsbeschrijving berekend worden hoeveel de student van zijn waarborg terugkrijgt. Als dit allemaal gebeurd is wordt het contract gearchiveerd en is het proces beëindigd.

## Informatiebehoeften

## Voor het verhuurproces worden verschillende gegevens verzameld. Bij het aanvragen van informatie over kamers worden er meestal al basisgegevens meegegeven, zoals naam en voornaam, leeftijd, of de persoon student is en zijn adres.

## Deze gegevens worden nog niet bijgehouden in de database. Normaal vermeld men bij interesse ook enkele vereisten zoals een eigen badkamer of minimum oppervlakte, op basis hiervan zal een offerte worden opgemaakt.

## Als een persoon wenst te huren zal zijn pas ook ingelezen worden, hierdoor krijgen we de belangrijkste gegevens direct. Dit wordt afgedrukt en later bijgevoegd bij het contract.

## Eens het academiejaar begonnen is wordt er aan de studenten een inschrijvingsbewijs opgevraagd dat nodig is voor een vermindering van de studententaks en dat bewijst dat de persoon effectief student is. Op het contract worden de volgende gegevens bijgehouden:

## Naam en voornaam

## Volledig adres

## Rijksregisternummer of geboortedatum en plaats.

## E-mail en telefoonnummer van de huurder

## Studentennummer

## Ook wordt er vermeld welke kamer verhuurd wordt, welke meubels aanwezig zijn in die kamer en de prijs van de kamer. De gegevens van de residentie zijn ook op het contract terug te vinden.

## Eenmaal het contract getekend is, zullen de gegevens van de persoon in de Index@work worden opgenomen en een pdf van het contract bijgevoegd.

## De gegevens van de kamers zijn opgeslagen in de index, deze houdt van elke kamer apart de gegevens bij zoals prijs, oppervlakte, kamernummer en dergelijke.

# Besluit

# Bibliografie

worldsupporter.org. (2013). *Samenvatting Boekhouden geboekstaafd 3*. Opgehaald van worldsupport.org: https://www.worldsupporter.org/nl/chapter/40600-samenvatting-boekhouden-geboekstaafd-3-tekstboek-fuchs-van-vlimmeren.