

CorporatieGids

MAGAZINE

ONAFHANKELIJK MAGAZINE
OVER STRATEGIE, BEDRIJFSVOERING & ICT VOOR WONINGCORPORATIES

5^E JAARGANG NUMMER 1, MAART 2014

BEDRIJFSLASTEN

ARJAN DEUTEKOM: BEHEERSING BEDRIJFSLASTEN ZIT
IN ONS DNA

ONDERZOEK BDO: BEDRIJFSLASTEN NADER BEKEKEN

HAVENSTEDER: I&A STRATEGIE OP FORMAAT PLACEMAT

JAN VAN DER MOOLEN: WAAR DE RVC VAN WAKKER MOET LIGGEN

DICK MOL: KRIMP ALS INSPIRATIEBRON

STADGENOOT: KIJK ALS BELEGGER, HANDEL ALS CORPORATIE

EIGEN HAARD: ONDERHOUDSDIENST MEET ZICH MET DE MARKT



Een datawarehouse is een magazijn vol data. Of is het iets anders?

Lees meer over ons DWH project bij WonenBreburch in dit magazine!

Beheersing van bedrijfslasten zit in ons DNA

4

Krimp geen bedreiging, maar kans

Dick Mol

40

Kostenbewustzijn als kritische succesfactor

Onderzoek BDO

6

Kijken als een belegger, handelen als een woningcorporatie

44

Havensteder zet volgende stap met social media

37

Verbindende rol tussen wonen en zorg

Corporaties in UK

63

Kaasbeschaving

In de zoektocht naar kostenbeheersing doen alle afdelingen binnen de corporatie vaak een duit in het zakje. Niemand ontkomt aan de kaasschaaf en als iedere afdeling solidair meedoet, is dat wel net zo beschaafd. Toch? De vraag is of de kaasschaaf de beste methode is om de veranderende wereld het hoofd te bieden. Helpt het, als we precies hetzelfde nu met minder mensen doen? Of doen corporaties er beter aan zichzelf opnieuw uit te vinden? Een Polaroidcamera wordt nooit een digitale fotocamera, hoeveel je er ook aan schaaft.

Door de veranderende woningmarkt, de doorzettende trend van digitalisering en veranderingen in wet- en regelgeving lijkt het moment daar om corporaties fundamenteel te vernieuwen. Dat lukt niet wanneer je door de zoektocht van de Polaroid naar de buitenwereld blijft kijken.

Laat het oude denken los en ga het nieuwe doen. Kijk met een frisse blik vanuit de markt naar je wensorganisatie en stem daar je processen op af. Durf de Polaroid in de ban te doen.

Veel leesplezier gewenst!

Paul Tuinte en Martin Barendregt

- 12 Woning sorteert voor op de toekomst
- 15 Zaakgericht werken perst valse lucht uit je organisatie
- 18 WonenBreburch meer in control met datawarehouse
- 22 I&A strategie op een plakat
- 27 Bewonersbedrijf: leuk experiment of serieuze business?
- 48 RvC richt je op legitimiteit en effectiviteit van de corporatie
- 52 Onderzoek Top 5 risico's voor woningcorporaties
- 57 Wat beweegt senioren, of beter: wat niet?
- 58 Onderhoudsdienst moet zich meten met buitenwereld

COLOFON

CorporatieGids Magazine is een uitgave van: CorporatieMedia B.V. Postbus 8825, 4820 BC Breda info@corporatiegids.nl www.corporatiegids.nl

Uitgevers: Paul Tuinte & Martin Barendregt Eindredactie: Paul Tuinte Vormgeving/opmaak: Musa bureau voor ontwerp, Terheijden Druk: Joh. Enschedé, Amsterdam Coverfoto: Arjan Deutekom, GoedeStede

©Copyright CorporatieGids Magazine Niets uit deze uitgave mag worden vervaardigd, opgenomen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar worden gemaakt in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enig andere manier, zonder voorafgaande toestemming van de uitgever.



Arjan Deutekom (GoedeStede): 'Beheersing van bedrijfslasten zit in ons DNA'

GoedeStede is een relatief jonge corporatie in Almere. De 8.000 woningen – de oudste woning is amper 36 jaar oud – zijn grotendeels extern gefinancierd. De enorme druk van de hoge rentelasten spelen volgens directeur-bestuurder **Arjan Deutekom** een belangrijke rol in het succes waarmee zijn organisatie de bedrijfslasten weet te beheersen. „Je wordt vanaf dag één gedwongen om zorgvuldig met de resterende middelen om te gaan”.

Arjan Deutekom is nu bijna 12,5 jaar bestuurder van GoedeStede. Eerder werkte hij zeven jaar bij een corporatie in Nijmegen en tien jaar bij corporaties in Amsterdam. „Bedrijfslasten zijn voor ons echt ‘een ding’ omdat we een jonge corporatie zijn. Onze oudste woning is amper 36 jaar oud. Dat betekent dat we onze woningen extern moesten financieren met hoge rentelasten die door onze hele portefeuille heen werken. Daardoor word je vanaf dag één van je bestaan gedwongen om zuinig met je resterende middelen om te gaan. Dat zit in het DNA van onze organisatie”.

'Cultuuring'

Hij vervolgt: „Persoonlijk vind ik de manier waarop wij met bedrijfslasten omgaan een ‘cultuuring’. Welke instrumenten heb je om bedrijfslastenbeheersing in je cultuur in te bedden? In onze bedrijfscultuur kennen wij een strakke begrotings- en controlcyclus. Op het moment dat we de begroting opstellen worden allereerst piketpalen geslagen. De cyclus van begroten, realiseren en rapporteren is voor ons essentieel voor de beheersing van de bedrijfslasten. Wij kijken naar de uitgaven op alle posten. Uiteraard de grootste post onderhoud, maar ook naar postzegels en personele lasten. Het zijn allemaal knoppen waar je aan kunt draaien”.

1:150

„Binnen GoedeStede hebben we ook een programma Slimmer Werken opgestart”, vertelt Arjan verder. „Dat betekent dat we integraal kijken waar het beter, efficiënter en goedkoper kan. We sturen sterk op formatieplaatsen en zitten eind volgend jaar op 1 fte op 150 vhe. Ik geloof niet in enorme reorganisaties. We zijn organisch gegroeid en zullen ook organisch krimpen”.

Nieuwbouw

„De gezonde fte-vhe verhouding bereiken we ook door jaarlijks 50 a 75 nieuwe woningen aan onze portefeuille toe te voegen. Daarbij verkopen we geen woningen. We groeien wel, maar voorlopig kunnen we het werk aan met de huidige bezetting. Met de ruimte die we in onze operationele kasstroom creëren door slimmer te werken, kunnen we de nieuwbouw deels financieren”.

Automatiseren en digitaliseren

Op de vraag hoe slimmer en leaner het nog kan, zegt Arjan: „Ik denk dat de grens ergens bij 1 fte op 150 vhe ligt. Ik realiseer me dat er met het automatiseren en digitaliseren van processen vaak nog meer efficiency behaald kan worden. Daar kunnen wij nog wel een stap maken. Datzelfde geldt voor onderhoud”. Als voorbeeld noemt Arjan het onderhouden van CV-ketels. Normaal gesproken wordt een ketel jaarlijks onderhouden. Wij plaatsen nu ketels die maar om de twee jaar onderhoud vragen. Scheelt dus 50%”.

Leefbaarheid

Waar GoedeStede niet of nauwelijks op bezuinigt, is leefbaarheid. „Op zich ben ik het eens met Minister Blok dat buurthuizen, zorgtaken en budgetbewaking niet tot onze kerntaken behoren. Ik ga als corporatie over de huur. Maar woning gerelateerde leefbaarheid, zoals troep in de berging, schotelantennes, wietplantages en vervuiling vind ik wel core business. Dat moet je dicht bij je houden”.

LEAN

„Binnen GoedeStede heeft het LEAN denken zijn intrede gedaan”, zegt Arjan. „We stellen onszelf vragen. Wat worden de huurders en/of GoedeStede er beter van. Deze vragen helpen ons om stil te staan bij het ‘waarom’ van onze inzet. Door mee te kijken in het operationele proces en daar op te sturen, beïnvloed je de cultuur van de organisatie. Het gaat om de manier van denken. In een nieuwbouwproject konden we voor 12.000 euro alle appartementen voorzien van een beeldtelefoon. Dan denk je misschien: doen! Maar toen we de bewoners vroegen of ze (tegen betaling) zo’n apparaat wilden aanschaffen bleek de animo zeer gering. Als we hadden ingestemd betalen alle andere huurders van GoedeStede deze kosten.”

Uitbesteden

Op de vraag of slimmer werken ook meer uitbesteden betekent, zegt Arjan. „Ja, maar wij bekijken dat heel organisch. Wij hebben een kleine ICT afdeling en natuurlijk kun je dan outsourcen overwegen. Maar als ik de ICT-kosten vergelijk met onze grootste kostenpost – onderhoud – dan is de winst die we daar behalen met uitbesteden velen malen groter. Dat wij geen eigen technische dienst hebben is altijd een bewuste keuze geweest”.

Regie-corporatie

Hij vervolgt: „De regie-corporatie zie ik in het kader van uitbesteden in dat opzicht ook meer als een fantasie-corporatie. Wij beheren 8000 woningen met 53 fte en zitten daarmee al ver onder het landelijke gemiddelde. Daarbij komt dat wij op een groot deel van de kosten geen grip hebben. Alle heffingen - van verhuurderheffing tot VPB - kosten ons bij elkaar ruim drie maandhuren per vhe per jaar. Ik geef meer uit aan heffingen dan aan personeelskosten! Saillant detail: De enige kostencategorie waar we hoger scoren is waar het de lasten van de gemeente betreft”.

Onderzoek bedrijfslasten

GoedeStede heeft onlangs ook medewerking verleend aan het onderzoek naar de oorzaken van gestegen bedrijfslasten, dat BDO in opdracht van Aedes bij woningcorporaties heeft uitgevoerd. „Dit soort onderzoeken leveren inzicht op voor anderen en voor onszelf. Je kunt altijd iemand benaderen die het beter doet om zo van elkaar te leren”, vindt Arjan. Zo ziet hij ook de komst van het CBC dat momenteel door Aedes wordt ontwikkeld. „Een prima instrument om van elkaar te leren”. ■

Onderzoek BDO naar
bedrijfslasten woningcorporaties:

Kostenbewustzijn als kritische succesfactor

Wat zijn de oorzaken van de gestegen bedrijfslasten bij woningcorporaties?
Of nog belangrijker: wat is een succesvolle aanpak in bedrijfslastenbeheersing?

CorporatieGids Magazine vroeg het aan **BDO** die in opdracht van
branchevereniging Aedes onderzoek deed naar de oorzaken van de gestegen
bedrijfslasten. „De mate van kostenbewustzijn wordt de komende jaren een
belangrijke kritische succesfactor“. Een gesprek met opdrachtgever **Aedes**
en de onderzoekers van BDO.



Martijn De Jong - Tennekes
Aedes

Waarom dit onderzoek?

„In de afgelopen tien jaar zijn de bedrijfslasten bij corporaties op sectorniveau toegenomen en ook zijn er verschillen tussen corporaties“, zegt Martijn de Jong-Tennekes namens koepelorganisatie Aedes. „Daar komt bij dat de bedrijfslasten een vergaarbak vormen van vele kostenposten. Om beter zicht te krijgen op de samenstelling en ontwikkelingen van de bedrijfslasten is het onderzoek gestart. Hiermee kunnen corporaties ook inzicht krijgen in de lasten bij andere corporaties en zich daarmee vergelijken“. Ruim 100 corporaties hebben aan het onderzoek meegewerkt door detailgegevens aan te leveren. Van deze 100 corporaties zijn 25 corporaties geïnterviewd.

Welk inzicht biedt dit onderzoek meer dan de openbare CIP-cijfers van het CFV?

„In het onderzoek hebben wij ons gefocust op de kwalitatieve aspecten rond bedrijfslastenontwikkelingen in de sector, het ‘verhaal achter de cijfers’. Vandaar ook de interviews“, legt Erik Schijvens, partner bij BDO uit. Samen met zijn collega’s Pieter de Boer, Yori May en Jaap Kleijwegt van de branche-groep Woningcorporaties voerde hij het onderzoek uit. „Wij geven in het onderzoek een dwarsdoorsnede van hoe de sector bezig is met bedrijfslastenbeheersing en benoemen tevens de goede en minder goede voorbeelden. In het onderzoek laten wij de CFV netto bedrijfslastenmethode los, omdat hier teveel boekhoudkundige correcties in zitten, die naar onze mening de vergelijkbaarheid van de cijfers negatief beïnvloeden. Bovendien hebben de CFV cijfers een te hoog abstractieniveau om echte waardevolle informatie te bieden. Wij hebben een verdere verdiepingsslag aangebracht in de bedrijfslasten. Deze verdiepingsslag zal naar aanleiding van de uitkomsten van het onderzoek worden fijngeslepen en worden gebruikt in het Corporatie Benchmark Centrum (CBC) van Aedes“.

Wat zijn de voornaamste bevindingen?

„Uit het onderzoek komt naar voren dat het overheidsbeleid - onder andere de verhuurderheffing - een zware stempel zal gaan drukken op de bedrijfslasten. Maar ook dat kostenbewustzijn een erg belangrijke factor is in de corporatiesector als het gaat om realisatie van een efficiënte organisatie met een beheersbare kostenstructuur“, zegt Yori May, consultant bij BDO.

Welk aandeel heeft de invloed van het overheidsbeleid op de bedrijfslasten?

Pieter de Boer, senior consultant bij BDO, vult aan: „Dat de verhuurdersheffing een grote impact gaat hebben is evident.



APPLICATIES KOPPELEN

CLOUD COMPUTING ZONDER POESPAS

Iedereen kan uw systemen in de cloud zetten, maar wie zorgt ervoor dat ze daar met elkaar communiceren? Ctac is de enige die cloudoplossingen volledig met elkaar integreert, zodat u zonder belemmeringen profiteert van alle voordelen. We koppelen SaaS- en PaaS-systemen van vrijwel elke leverancier in private, publieke of hybride clouds. Alles op elkaar aangesloten en altijd up-to-date. Kortom, de cloud zoals de cloud bedoeld is. Waarom genoeg nemen met minder?

cloud.ctac.nl



Ctac feliciteert Haag Wonen, DELA Vastgoed, Talis en DTZ met hun keuze voor Ctac Cloud services



Daarnaast constateren wij dat de zakelijke lasten van corporaties, waarin met name gemeentelijke heffingen zijn opgenomen, vanaf 2007 circa € 50 per VHE zijn gestegen bovenop de reguliere CPI inflatiecijfers. Een kostenpost die de corporaties niet hebben kunnen doorrekenen aan de huurder. Daarnaast is de administratieve lastendruk in de sector erg hoog. In de onderzoeksperiode is door de 25 corporaties gemiddeld bijna € 10 per VHE aan fiscaal advies uitgegeven. Deze advieskosten bestaan voor een belangrijk deel uit advies inzake de VPB-heffing. Ook drukken verplichte zaken als visitaties, het invullen van verantwoordingsinformatie en de uitgebreide accountantscontrole flink op de bedrijfslasten”.

Hoe staat het met het kostenbewustzijn bij corporaties?

„Dat verschilt enorm bij corporaties”, zegt Jaap Kleijwegt, senior manager bij BDO. „In het onderzoek zien wij vanaf 2011 een licht dalende trend in de bedrijfslasten, doordat de eerste corporaties inmiddels besparingsinitiatieven hebben ondernomen. We constateren dat het kostenbewustzijn over het algemeen ook afhangt van de omvang van de organisatie. Hoe groter de organisatie, hoe lastiger het vaak is om het kostenbewustzijn bij de medewerkers tussen de oren te krijgen”.

Is er een relatie tussen hoge bedrijfslasten en ontbreken van doelgericht beleid?

„Corporaties met een duidelijk beleid en een duidelijke sturing op het gebied van kostenbeheersing scoren beter en bovendien vertonen de bedrijfslasten van deze corporaties vaker een dalende trend”, concludeert Erik op basis van de onderzoeksresultaten. „Echter, bij een substantieel aantal corporaties kenmerken interventies zich veelal door een ad hoc karakter, waarbij diverse initiatieven door elkaar worden toegepast. Dit kan zelfs tot averechts effect leiden omdat de interventies niet overeenstemmen met de aard of cultuur van de corporatie. Lean is hier een mooi voorbeeld van. Het is momenteel een veel gebedigde term in de sector, maar vereist een organisatiecultuur die is gericht op continue verbetering en efficiëntie. Dit leidt vaak ook tot stevige beslissingen in bezetting en werkzaamheden. Als die pijn wordt gevoeld, wordt nog vaak gekozen voor halfslachtige initiatieven welke in sommige gevallen zelfs tot meerkosten leiden”.

Hij vervolgt: „Wij zijn ervan overtuigd dat de mate van kostenbewustzijn de komende jaren een kritische succesfactor zal zijn in de sector. Een succesfactor die sterk afhankelijk is van de ‘zachte’ kanten elementen in de organisatie, zoals bestuurlijke durf, cultuur en leiderschapstijl”.

„Hoge bedrijfslasten worden niet alleen verklaard door het ontbreken van doelgericht beleid, maar uiteraard ook door de specifieke problematiek waar corporaties mee te maken hebben”, merkt Yori op. „Echter, als we vergelijkbare corporaties - bijvoorbeeld op het gebied van leefbaarheid - tegen elkaar afzetten zien we enorme verschillen in de bedrijfslasten. Vaak ontstaan deze verschillen inderdaad door het ontbreken van doelgericht beleid. Bijvoorbeeld op het gebied van klantgerichtheid, leefbaarheid en automatisering. Corporaties zullen zich steeds vaker moeten afvragen of de huurder de doelstellingen op deze terreinen middels zijn huur zou willen betalen”.

Welk verbeterpotentieel zien jullie?

„De personeelskosten hebben bij corporaties de grootste omvang, zijn beïnvloedbaar en hebben in die zin ook het hoogste verbeterpotentieel”, zegt Pieter. „Door kritisch te kijken naar de taak van de corporatie en de mate van dienstverlening richting de huurder kan bij veel corporaties nog een grote winst worden behaald. Daarnaast bieden de huidige technologische ontwikkelingen veel mogelijkheden tot efficiënter werken. Dit zal echter een transitie op de lange termijn zijn, maar wel een waar corporaties nu al op in kunnen spelen. Denk aan het slimmer inrichten van processen zodat vertrek als gevolg van vergrijzing intern kan worden opgevangen in plaats van nieuwe medewerkers”.

Jaap vult aan: „Ook merken wij dat veel corporaties worstelen met hun IT strategie, waardoor op het gebied van automatisering soms onnodig veel kosten worden gemaakt. Een voorbeeld hiervan is het investeren in maatwerk software terwijl standaard software in 80% van de gevallen toereikend is. We zien dat veel corporaties het wiel aan het uitvinden zijn op het gebied van digitalisering van processen. Deze ontwikkeling is enerzijds toe te juichen, want digitalisering kunnen we niet omheen. Toch denken wij dat corporaties op dit vlak nog meer kunnen samenwerken en van elkaar kunnen leren”.

Erik knikt en zegt: „Wij zien bij veel corporaties samenwerkingsinitiatieven ontstaan. Zo worden er bijvoorbeeld medewerkers gedeeld, of wordt tijdelijke inhuur via collega corporaties gerealiseerd. Daarnaast kopen steeds meer corporaties gezamenlijk in, zoals bijvoorbeeld verzekeringen, (treasury)advies en schoonmaakcontracten. Hiermee zijn op eenvoudige wijze aanzienlijke voordelen te behalen”.

Is de regie-corporatie dé oplossing?

„Het mantra van de regiecorporatie is hardnekkig”, antwoordt Erik. „De regiecorporatie biedt corporaties de mogelijkheid

>>

NEH ontzorgt: Tientallen corporaties met kantoorautomatisering in de Cloud.



om vaste bedrijfslasten aanzienlijk te reduceren, maar is geen heilige graal voor iedere corporatie. Het is geen actieblauwdruk, maar bovenal een beleidskeuze voor een verre gaande verandering van het businessmodel en ingrijpende organisatorische besluiten. De individuele corporatie moet zich afvragen: "ben ik hier klaar voor en past het bij mijn visie op de taken van de corporatie?". Alleen bij een volmondig 'JA', is de regiecorporatie haalbaar en van toegevoegde waarde".

Pieter vult aan: „Wij stellen dat de regiecorporatie een lange termijn transformatieprogramma betreft dat inderdaad tot substantiële kostenbesparing kan leiden. Om dit te bereiken dien je een adem te hebben van minimaal twee tot drie jaar. Daarvoor zitten grofweg echter nóg vier fasen, elk met een besparingspotentieel en impact op de organisatie. Fase 1 betreft de snelle kostenbesparingen zoals beperking van de inhuur van uitzendkrachten. Door deze 'lucht' uit de organisatie te drukken is zo'n 5 a 10 % besparing mogelijk. Fase 2 betreft het creëren van snelle verbeteringen: effectiever gaan werken. Dit zou tot 10% extra besparing kunnen leiden en door dit te combineren met meer efficiënter inrichten van werkprocessen (fase 3) zelfs tot 25% extra kostenreductie. Fase 1 t/m 3 zijn realiseerbaar op de korte termijn: 6 tot 18 maanden. Fase 4 betreft de introductie van de LEAN filosofie: een cultuur van continu verbeteren en pas in fase 5 komen we de regiecorporatie tegen. Fase 4 en 5 betreffen lange termijn programma's".

„Veel corporaties kiezen er bewust voor om hogere kosten te accepteren door menselijk contact met de huurder waardoor zaken tijdig gesignaleerd worden en een grotere toegevoegde waarde geleverd kan worden dan wanneer werkzaamheden worden uitbesteed. Als dit uit een gezonde exploitatie kan worden gefinancierd, is daar niet veel op aan te merken: het is een beleidskeuze", vindt Yori. „Wij denken dat het motto dan ook niet zal moeten zijn om alles uit te besteden, maar vanuit rendement te leren denken. Dit betekent ook voor processen de optimale plaats binnen de keten te vinden. Dat kan door uitbesteding, maar ook binnen de eigen organisatie. Het gaat om de gemotiveerde make or buy beslissing".

Martijn de Jong-Tennekes van Aedes merkt op dat het onderzoek duidelijk maakt dat de belangrijkste redenen van de stijgende bedrijfslasten bij corporaties enerzijds exogene factoren zijn en anderzijds de corporaties zelf betreffen. „Het kostenbewustzijn kan beter en dat



is een gedeeld gevoel binnen de sector. Daarnaast is Aedes blij met de uitsplitsing van de bedrijfslasten in acht kostensoorten. Dit geeft inzicht in de samenstelling van de bedrijfslasten en draagt ook bij aan de onderlinge vergelijkbaarheid van deze lasten tussen corporaties. De ambitie is om deze uitsplitsing op termijn ook op te nemen in het Corporatie Benchmark Centrum (CBC), waar allerlei gegevens van corporaties bij elkaar gebracht worden. Transparantie sluit goed aan bij de leeromgeving die het CBC corporaties biedt. Dit draagt ertoe bij dat corporaties kunnen leren van de best practices van collega corporaties. Het onderzoek maakt daarmee onderdeel uit van een groter geheel en draagt bij aan de visie dat corporaties er een gezonde bedrijfsvoering op nahouden". ■

Conclusie en aanbevelingen

Kosten categorie	Aanbevelingen tot kostenreductie	Onderliggende drijvers
Personeelslasten	- Inkrimpen onderhoudsdienst - Uitbesteding dagelijks onderhoud en projectmanagement - Vereenvoudiging mutatieprocessen - Efficiëntere bezetting personeelsbestand - Leefbaarheidsverantwoordelijkheid meer bij huurders leggen - Digitalisering frontoffice en vergroten zelfwerkzaamheid klanten	Strategie en beleid Een beleid en aansturing werkelijk gericht op het realiseren van kostenreductie, blijkt succesvol te zijn. Kritische beoordeling van de wensen van stakeholders en de koppeling daarvan aan de mogelijkheden van de organisatie leidt tot kostenbeheersing.
Overige personeelslasten	- Reductie inhuur nieuwbouw specifieke functionarissen - Een veranderend bewustzijn ontwikkelen t.a.v. bezettingsproblematiek	Leiderschap In het verlengde van een doelgericht beleid, is het van belang dat er gericht gecontroleerd en (bij)gestuurd wordt op het beoogde resultaat van de lastenreductie in de praktijk. Een beperkt en slagvaardig management dat de organisatie inspireert tot verbetering en efficiëntie is belangrijk.
Directe exploitatielasten	- Beleid gericht op kritische beoordeling leefbaarheidsprojecten en gerichte sturing op toegevoegde waarde - Beperken leefbaarheidsuitgaven tot activiteiten direct verbonden aan de woning	Management van mensen Kritisch nadenken over de bezetting, kwaliteit en ontwikkeling van personeel heeft directe invloed op de financiële prestaties van de corporatie. Daarnaast is een gestructureerde HR-aanpak cruciaal voor de huidige en toekomstige professionaliteit van de organisatie.
Zakelijke lasten	- Nadrukkelijke controle WOZ-waarden - Bewuste sturing overige zakelijke lasten zoals verzekeringen	Management van middelen Kritisch nadenken over de bezetting, kwaliteit en ontwikkeling van personeel heeft directe invloed op de financiële prestaties van de corporatie. Daarnaast is een gestructureerde HR-aanpak cruciaal voor de huidige en toekomstige professionaliteit van de organisatie.
Huisvestingskosten	"Slimme" verbetering, vernieuwing en herinrichting van gebouwen en omgeving - Decentralisatie - Kritisch beoordelen van servicecontracten	Management van middelen Kritisch nadenken over de bezetting, kwaliteit en ontwikkeling van personeel heeft directe invloed op de financiële prestaties van de corporatie. Daarnaast is een gestructureerde HR-aanpak cruciaal voor de huidige en toekomstige professionaliteit van de organisatie.
Bestuurskosten	- Reductie aantal toezichthouders - Lagere frequentie externe vergaderingen en beter bewaken representatie en bestuursadvies - Opheffen drielagenmodel	Management van middelen Kritisch nadenken over de bezetting, kwaliteit en ontwikkeling van personeel heeft directe invloed op de financiële prestaties van de corporatie. Daarnaast is een gestructureerde HR-aanpak cruciaal voor de huidige en toekomstige professionaliteit van de organisatie.
Automatiseringslasten	- Duidelijke beleidsdoelstellingen op het gebied van automatisering leidt tot betere kostenbeheersing - Betere integratie automatiseringsoplossingen	Management van middelen Kritisch nadenken over de bezetting, kwaliteit en ontwikkeling van personeel heeft directe invloed op de financiële prestaties van de corporatie. Daarnaast is een gestructureerde HR-aanpak cruciaal voor de huidige en toekomstige professionaliteit van de organisatie.
Algemene kosten	- Kritische beoordeling van uitbesteding advieswerk - Gezamenlijk inhuren van advies	Management van middelen Kritisch nadenken over de bezetting, kwaliteit en ontwikkeling van personeel heeft directe invloed op de financiële prestaties van de corporatie. Daarnaast is een gestructureerde HR-aanpak cruciaal voor de huidige en toekomstige professionaliteit van de organisatie.

Bron: Bedrijfslasten nader bekeken (BDO)

Harrie Kuypers

Gerrolt Ooijman

Wonion sorteert voor op de toekomst

Wonion is in 2008 ontstaan uit een fusie van Stichting Parès in Ulft en Wisch Wonen in Terborg. Al meerdere jaren laten de bedrijfslasten van de Achterhoekse woningcorporatie een dalende trend zien. Hoe doen ze dat? We vroegen het directeur-bestuurder **Harrie Kuypers** en manager strategie **Gerrolt Ooijman**. „Je moet het oude durven loslaten“.

Harrie Kuiper was ten tijde van de fusie met Wisch Woonbeheer directeur-bestuurder van Parès. Over de fusie zegt hij: „We waren in kwalitatieve en kwantitatieve zin niet toegerust op de toekomst. In die periode hebben we met vier kleine corporaties uit dit verzorgingsgebied de zoektocht naar fusie ingezet. De twee andere clubs hebben uiteindelijk andere keuzes gemaakt“. Eén van de beoogde fusiepartners van toen gaat nu fuseren met een grote corporatie uit Enschede. „Ik ben blij dat we destijds zelf de regie hebben gepakt. De fusie stelde ons in staat om mensen vrij te spelen, bijvoorbeeld Gerrolt voor strategie en business control“.

Efficiency

Dat een fusie aantoonbaar kan bijdragen aan efficiency, blijkt keihard uit de cijfers. Gerrolt: „Wat je terugziet uit de cijfers is dat we steeds efficiënter zijn gaan werken. Vanaf 2010 laten onze bedrijfslasten een neergaande trend zien. En nog steeds hebben we een sterke focus op beter presteren. Het afdekken van kwetsbaarheden speelt anno 2014 nog altijd. We sturen daarom voortdurend op daling van de bedrijfslasten en het verhogen van de efficiency. We zijn van 2010 tot nu al 20% in fte achteruitgegaan. De organisatie zal naar verwachting verder krimpen van 43 naar 39 medewerkers“.

Samenwerking

Hij vervolgt: „Door zo efficiënt mogelijk te werken, bereiden we ons als Wonion voor op de toekomst. Daarbij kijken we ook naar verregaande vormen van samenwerking met onze collega's uit de regio, Site Woondiensten en ProWonen. We denken na over een gezamenlijk KCC en zelfs over één gezamenlijk ERP-systeem. Harrie vult aan: „We willen toe naar één ERP-systeem, één database en 3 gescheiden administraties en jaarrekeningen. Dat is een proces van jaren, we zitten nog maar net in het keuzetraject van het ERP-systeem“.

Inkoopkracht gebundeld

Ook op andere gebieden worden de (inkoop)krachten gebundeld. „We hadden een eigen showroom voor keukens en badkamers. We hebben nu samen met Site en ProWonen al het keuken- en sanitairwerk, inclusief begeleiding van het keuzeproces van onze klanten uitbesteed. Dat scheelt ons alleen al jaarlijks 200.000 euro“, rekent Gerrolt voor.

LEAN

Als je voorsorteert op intensief samenwerken, dan moet je je eigen zaken goed op orde hebben. Gerrolt: „We zijn eind vorig jaar gestart met het lean maken van ons verhuurmutatieproces. We hebben niet echt een opgave gedefinieerd, bijvoorbeeld het verminderen van leegstand. Waarom dan toch aan de slag met lean management? Lean leren denken is ook goed om te leren loslaten. Mensen herkennen van elkaar beter waar ze zitten in het proces en wat ieders bijdrage is. Dat vergemakkelijkt het meedenken met elkaar en maakt de interne scheiding van functies minder scherp. Hiermee hebben we de eerste stap genomen om in de toekomst in samenwerking te komen tot nieuwe processen“.

Enthousiast

In het LEAN traject heeft Wonion ondersteuning gehad van adviesbureau AvW2. „Jos Vervoort van AvW2 heeft ons enthousiast gemaakt over LEAN“, zegt Harrie. „Uiteindelijk moet je er namelijk zelf een gevoel bij krijgen. Van MT tot de mensen in de processen, iedereen is er enthousiast mee

aan de slag gegaan. Je moet allemaal de bereidheid hebben om afstand te nemen van je eigen proces. Als je die basis-houding hebt kun je ver komen“.

Toekomst

Over de toekomst zegt Harrie: „Voor de komende 15 jaar zijn we voldoende financieel sterk om door te kunnen. We zijn tijdig aan de slag gegaan met onze woningvoorraad. Het regionaal volkshuisvestingsplan voorziet in een sterke afname van nieuwbouw. Mensen blijven langer in hun woonomgeving waardoor je minder hoeft te slopen en nieuw te bouwen. Daar sturen wij al jaren op en dat zie je terug in onze woningvoorraad“.

Zorg

Gerrolt vult aan: „Ook met het scheiden van wonen en zorg - nu heel actueel - zijn we al 15 jaar bezig. Ons eerste plan voor herstructurering dateert van 1998, waarin we voorzagen in het toevoegen van voor ouderen geschikte woningen. We zorgen voor aanwas van servicewoningen, zodat onze bewoners oud kunnen worden in hun vertrouwde omgeving“.

Zorgen

Harrie knikt en zegt: „We maken ons wel zorgen over de ontwikkelingen in de zorg. Mensen moeten nu langer zonder professionele (geestelijke) gezondheidszorg in de woon-omgeving blijven wonen. Waar professionele hulp eigenlijk nodig is, is deze minder beschikbaar. Het tempo waarmee dit wordt ingevoerd is erg hoog“.

Gemeente Achterhoek

Naast intensieve samenwerking met corporaties uit de regio speelt er nog meer in de Achterhoek, vertelt Harrie. „Per regio worden de gemeenten onder de loep genomen of ze zelfstandig verder kunnen. Kan best zijn dat over vier jaar wordt gekozen voor één of twee gemeenten. Dat kan ook consequenties hebben voor de woningcorporaties. Er komen dus tal van ontwikkelingen die de toekomst van Wonion mede bepalen“.

Solarpark

Over de ambities van Wonion – als solist of in samenwerking – zegt hij: „Wij willen onze duurzaamheidsambities blijven waarmaken om daarmee de woonlasten voor onze klanten te beperken. Ik ben blij dat we daar goed in slagen. In 2010 hadden wij al een energieneutrale wijk. We doen op dit moment onderzoek naar de haalbaarheid van een solarpark. We zien dat als een middel om in 2030 volledig energieneutraal te zijn. We zoeken een partij die daar een business case in ziet. Dat zijn ontwikkelingen waar ik letterlijk energie van krijg“. ■



Geld op de plank

Jos Vervoort, directeur:

"Halveren van de mutatie leegstand."

Dat deden consultants van AvW2 voor een middelgrote woningcorporatie".

Hoe? "Door het AvW2-concept **LEAN in 8 weken** toe te passen".

Geïnteresseerd?

E jos.vervoort@avw2.nl

M 06 51433439

Of kijk op www.lean-in-8-weken.nl



Planning & Control Balanced Scorecard Het nieuwe werken **sturen op prestaties**
INK Verandermanagement Kostenreductie Procesmanagement Mutatieproces Lean
Houding en gedrag Onderhoudproces ICT beleid
Selectie en implementatie Managementinformatie ICT integratie

Zaakgericht werken perst valse lucht uit je organisatie

Luc Egging

Jeannette van den Beuken

Giovanni Wouters

De gemeente Horst aan de Maas bespaart jaarlijks 3 miljoen euro op personeelskosten. In 2018 is dat zelfs 5 miljoen. Het geheime wapen heet zaakgericht werken. Wat kunnen woningcorporaties hiervan leren?
„Zaakgericht werken perst de valse lucht uit je organisatie“.

Horst aan de Maas is een fusiegemeente in de kop van Noord-Limburg. De gemeente telt een kleine 42.000 inwoners, verdeeld over zestien kernen. Om het fusievet te verliezen is kort na de samensmelting in 2010 de 3D visie opgesteld. Doel: afvallen in omvang en groeien in kwaliteit.

3D visie

„De drie D's in onze 3D-visie staan voor Digitalisering, Deregulering en Dienstverlening“, zegt Giovanni Wouters, programmamanager 3D. „Het beschrijft onze weg naar de digitale overheid in 2018. Doel is om enerzijds de kwaliteit

te verhogen en anderzijds de noodzakelijke krimp van onze organisatie vorm te geven. Zaakgericht werken is daarbij een middel. We zijn tot op heden al van 300 fte naar 260 fte gekrompen. Dat levert een structurele besparing op van 3 miljoen euro per jaar. In 2018 loopt dat op tot 5 miljoen per jaar en telt onze organisatie nog 220 fte“.

Zaak

Op de vraag wat zaakgericht werken inhoudt, zegt Jeannette van den Beuken, projectleider 3D: „Een 'zaak' is wat de klant ons vraagt. Zaakgericht werken zorgt daarbij voor de focus

KOSTENBEHEERSING IS MÉÉR DAN KOSTENREDUCTIE

DAT TELT.

Als bestuurder of commissaris van een woningcorporatie denkt, handelt en organiseert u op zodanige wijze dat continuïteit is gewaarborgd. Dus wil je als accountant of adviseur werkelijk van meerwaarde zijn als het gaat om bedrijfskostenbeheersing, dan moet je niet alleen over vakken en branchekennis beschikken. Gelukkig werken bij BDO mensen die luisteren en meedenken. Zij snappen dat bedrijfskostenbeheersing méér is dan alleen bedrijfskostenreductie. Het is van belang om rendementsoptimalisatie duurzaam onderdeel te maken van uw bedrijfsvoering en de mentaliteit van uw mensen. Dat vraagt om een partner die uw exploitatie en de drijvers achter kostenbeheersing begrijpt en inzichtelijk maakt. Zo bent u in staat om gericht te sturen. BDO heeft hierover al veel klanten geadviseerd en voor Aedes specifiek onderzoek gedaan in de sector. De adviseurs van BDO begeleiden ook u graag bij alle stappen.

Geïnteresseerd? Ga naar bdo.nl/woningcorporaties of bel voor een persoonlijke afspraak met onze specialisten van de branchegroep Woningcorporaties via telefoonnummer (088) 236 48 00.

Omdat mensen tellen.



op kwaliteit en doorlooptijden. Wij zorgen ervoor dat de klant niet in onze winkel hoeft te shoppen, ook al bestaat de zaak uit meerdere producten. We handelen de aanvraag als één zaak af en zorgen ervoor dat alle noodzakelijke informatie bijeen wordt gebracht. Zaakgericht werken rekent af met bureaucratie".

Basis op orde

Luc Egging, projectleider 3D, vertelt hoe het afslankproces is aangevlogen: „In de beginperiode hebben we eerst onze basis op orde gebracht. We hebben tijd en geld geïnvesteerd in een up to date technisch fundament dat plaats- en tijd-onafhankelijk kan worden ontsloten. Data wordt eenmalig ingevoerd en opgeslagen en is voor alle onderdelen van een zaak te (her)gebruiken. Onze medewerkers krijgen virtuele werkplekken en kunnen dus ook aan de keukentafel bij de klant zaakgericht werken. Omdat onze data (GBA, BAG en WOZ) 100% betrouwbaar en beschikbaar zijn, wordt er in klantcontacten geen kostbare tijd verspild aan het controleren van persoonsgegevens".

Selfservice

„De klant bepaalt zelf hoe ze met ons in contact treden", zegt Giovanni. „Uiteraard het liefst digitaal, daartoe proberen we ze ook te verleiden. Bijvoorbeeld door een gedifferentieerd prijsbeleid toe te passen. Een uittreksel via de balie is duurder dan wanneer de burger dit zelf via de website regelt. Door de toptaken heel sterk op onze website te positioneren, proberen we selfservice te stimuleren".

Werkbeleving

Voor de ondersteuning van zaakgericht werken gebruikt de gemeente Horst aan de Maas de oplossing Liber, het zaakstelsel van BCT. „Zaakgericht werken is niet alleen het implementeren van slimme software", merkt Jeannette op. „Het is vooral een verandering van werkbeleving bij het personeel".

Persoonlijk contact

Ze vervolgt: „Zaakgericht werken levert leuk werk op. Het zaakstelsel ondersteunt het proces. Bij meer complexe zaken, zoals vergunningen voor ondernemers of keukentafelgesprekken in het sociaal domein, ontstaat er meer ruimte voor persoonlijke dienstverlening". Giovanni daarover: „De organisatie zal zich de komende tijd organisch gaan vormen naar de nieuwe werkelijkheid".

Toegevoegde waarde

Over de toegevoegde waarde van zaakgericht werken zijn ze het alle drie roerend eens. „Zaakgericht werken perst de valse lucht uit de organisatie", zegt Giovanni. „Het helpt je om de complexiteit van processen beheersbaar te houden". Luc vult aan: „Welk proces we ook bekijken, in feite boeken we met zaakgericht werken op alle fronten efficiencyvoordeel.

Het werk verloopt kwalitatief beter, sneller en goedkoper". Jeannette voegt toe: „Zaakgericht werken biedt ons ook betrouwbare managementinformatie. Voorbeeld? De afdeling van meldingen openbare ruimte was vroeger een black box, nu weten we exact dat we 92% van de meldingen binnen 7 dagen afhandelen".



Factuurproces

Luc is erg trots op de 'leane' wijze van factuurafhandeling binnen zijn organisatie. „We zijn op weg om de snelst betalende gemeente van Nederland te worden. Snel betalen zorgt voor omloopsnelheid van geld. Dat is goed voor het bedrijfsleven en samenleving. Dat kunnen wij zo snel afhandelen omdat ons hele factuurproces is gedigitaliseerd. Dat hebben we gedaan met hulp en de oplossing voor digitale factuurverwerking binnen CORSA van BCT. In 70% van de gevallen betalen we binnen zeven dagen, 78% binnen 14 dagen en 95% van de gevallen binnen 30 dagen".

Tips

Wat moeten woningcorporaties doen die met zaakgericht werken aan de slag willen? „De basis voor zaakgericht werken begint bij betrouwbare data in je basisregistratiesystemen", zegt Luc. „Zet een sterk sturend ontwikkelingsprogramma neer en zorg voor verankering in de top van de organisatie", voegt Giovanni toe. „Zorg voor focus op een goede balans tussen mensen en systemen" zegt Jeannette. „Ook belangrijk: doe je het alleen of met partners?"

Strategische partnerships

„Wij hebben strategische partnerships met een aantal belangrijke partijen", legt Giovanni uit. „BCT is één van die partijen. Samen met onze partners zijn wij een soort broedplaats van ontwikkeling. Mensen van BCT komen hier ook met grote regelmaat over de vloer om Liber zo optimaal mogelijk in te zetten. Door het vernieuwende partnership met ICT-partners kun je echt slagkracht maken die je als gemeente kan opstuwten". ■



WonenBreborg meer in control met datawarehouse

Applaus van het directieteam en medewerkers die steeds handiger worden in het bouwen van rapporten. Waar het project DWH 2.0 - de implementatie van een nieuw datawarehouse - eerst moeizaam op gang kwam, oogst de afdeling I&A van WonenBreborg nu lof. „Het geheim? Zorg voor een goed samenspel tussen business en IT”, zeggen **Bas Buitendijk**, manager I&A en **Berend Willem de Groot**, databasebeheerder en Business Intelligence-specialist.

Op de vraag of een datawarehouse anno 2014 nog nodig is - ‘alles zit toch in je ERP-systeem’ - antwoordt Bas: „De veronderstelling dat alle bedrijfsdata in je ERP-systeem zit is onjuist. Dus moet je een plek creëren waar je alle data uit je ICT-landschap opslaat om het te kunnen combineren tot stuurinformatie op tactisch en strategisch niveau. Beschikt een ERP-systeem al over rapporten, dan is dat vaak beperkt tot operationeel en transactioneel niveau”.

Bevriezen

Berend Willem vult aan: „Zou je het al voor elkaar krijgen om live rapporten op je ERP-database te draaien, zal dat onherroepelijk ten koste gaan van de performance. Daar worden eindgebruikers niet blij van. Een ander voordeel van een datawarehouse is dat je data kunt fixeren. Het aantal openstaande vorderingen is dan bijvoorbeeld aan het einde van de maand een vaste stand. Zou je hetzelfde rapport een maand later op een live-database draaien, ziet de wereld er ineens heel anders uit. Een datawarehouse ‘leeft’ niet. Je kunt data bevriezen”.

Kwaliteit data

„Een datawarehouse is dus een aparte omgeving, naast je ERP-systeem. Sterker nog, we hebben drie datawarehouses op rij (OTAP). Dat voorkomt dat je op een productieomgeving ontwikkelt. Daarmee waak je voor onwaarheden of gebrek aan integriteit. De kwaliteit van data in een datawarehouse moet te allen tijde voorop staan”.

Beheer

Het datawarehouse van WonenBreborg bevat data uit 5 bronsystemen die door middel van een ETL-tool worden ontsloten. Een ervan is Empire van cegeka-dsa. Wat wijzigingen in onderliggende databases betekent voor het beheer van het datawarehouse, legt Bas uit aan de hand van een voorbeeld: „Wijzigingen binnen Empire gaan via een release of hotfix. Bijvoorbeeld in het kader van SEPA. Op basis van de releasenotes weten wij wat er wijzigt zodat we de ETL-laag kunnen aanpassen”.

Sturingsvragen

Op de vraag of een datawarehouse dé oplossing is voor een versplinterde informatievoorziening, zegt Bas: „Onze datawarehouse is de oplossing voor de sturingsvragen die we als WonenBreborg hebben”. Bas pakt zijn iPad: „Recent zijn we overgestapt op IBAN SEPA. Dat is een lastig traject. Deze grafiek toont een toename van het aantal storneringen. We kunnen dus actief meekijken en waar nodig handelen. Zonder ons datawarehouse had me dat veel meer moeite gekost”.

Enthousiast

Directieteam en proceseigenaren zijn enthousiast over de rapporten die door de informatiseringsadviseurs worden vervaardigd. „Ze begrijpen de rapporten en kunnen ermee sturen. Na sturing zien ze het effect ervan terug”, zegt Berend Willem.

Albert Heijn

Toch duurde het even voordat het enthousiasme van de afdeling I&A oversloeg op de rest van de organisatie, vertelt Bas. „In het begin vroegen mensen ‘waarom dat toch allemaal nodig was’. Aan de hand van een afbeelding van een restaurant en keuken heb ik ze toen het selfserviceconcept uitgelegd. Voorheen hadden wij twee databasebeheerders die naast beheerder ook leverancier van rapporten waren. We willen toe naar een moderne Albert Heijn, waar de medewerkers zelf langs de schappen (data) lopen en zelf een maaltijd (rapport) bereiden. Zover zijn we nog niet, het gevaar is nu nog dat verkeerde ingrediënten met elkaar gecombineerd kunnen worden tot gerechten die niet te eten zijn. Je wilt natuurlijk niet dat data verkeerd wordt gecombineerd, laat staan geïnterpreteerd”.

Downdrillen

Hij vervolgt: „Op dit moment zijn we al veel minder afhankelijk van onze twee databasebeheerders. Straks hebben we drie ‘Berend Willems’ die gegevenskubussen kunnen maken met daaromheen een flexibele schil van onze DWH-leverancier en nog eens zes eigen mensen die op basis van gegevenskubussen rapporten kunnen genereren. Deze rapporten zijn bovendien door een grotere groep eindgebruikers te gebruiken. Je kunt downdrillen naar de onderliggende details en via een deeplink naar ons ERP-systeem Empire. Bijvoorbeeld om de klant te bellen waar zijn huurbetaling blijft. Daar zijn onze eindgebruikers erg enthousiast over”.

Leercurve

Over de leercurve binnen het DWH 2.0 traject zegt Bas: „Martijn Videler van VVA-informatisering heeft ons ondersteund bij de selectie van de DWH-leverancier. Later, in het ontwikkeltraject, heeft René van den Brand van VVA-informatisering ons geholpen als projectleider van de eerste iteraties. Door de begeleiding en opgedane kennis tijdens die eerste iteraties konden we het daarna zelf”.

Iteraties

Over de ontwikkelaanpak zegt Berend Willem: „We hebben ons datawarehouse iteratief ontwikkeld. Dat betekent fasegewijs, telkens kleine stukjes, per proces. Samen met de proceseigenaren hebben we hun informatiebehoefte omgevormd in de prestatie-indicatoren. Dat hebben we opgeknipt in blokjes. Eerst data ontsluiten en vervolgens rapporten bouwen. Op basis van de feedback van de proceseigenaar en kerngebruiker kan er dan “on the fly rework” gedaan worden en wordt de feedback meegenomen in de ontwikkeling van de volgende blokjes. Het voordeel hiervan is een relatief korte doorlooptijd en betrokkenheid van de business”.

CORA 3.0

Samenspel tussen business en IT is zeer belangrijk. Bas voegt toe: „Ook hebben we veel gehad aan de methodiek en de conventies voor het definiëren van prestatie

>>



"Zorg voor een goed samenspel tussen business en IT"

Thuis in vastgoed

Cegeka-dsa levert integrale software en services voor de vastgoedmarkt. Met Dynamics Empire maken woningcorporaties gebruik van alle mogelijkheden van online dienstverlening en ketenintegratie. Samen met onze (toekomstige) klanten, partners en adviseurs bouwen wij aan de beste ICT-oplossingen.

Wij doen dat vanuit de overtuiging dat samenwerken de enige juiste manier is om tot vernieuwende en toepasbare oplossingen te komen. Daarom benaderen wij ICT van buiten naar binnen, niet andersom. Samen vernieuwen noemen wij dat.



d cegeka-dsa
samen vernieuwen

indicatoren van CORA 3.0 en de gegevensdefinities van deze corporatie referentiearchitectuur. De gegevensdefinities hebben we gebruikt om onze prestatie-indicatoren te definiëren".

Betrek de organisatie

Bas vervolgt: „Over de eerste twee iteraties hebben we bijna een jaar gedaan. Door een betere voorbereiding en het vroegtijdig betrekken van de organisatie zijn we nu in staat om binnen 2,5 maand te ontwikkelen. De halvering van de doorlooptijd maakt je efficiënter richting de organisatie". Berend Willem: „In het hele iteratieproces is het definiëren van wat je wilt en wat niet het meest tijdrovend. Niet het bouwen van de rapporten zelf. Door de mensen tijdens het proces mee te laten kijken vindt er een eerste validatie van de data plaats, nog voordat rapportages worden gemaakt. Dit voorkomt dat er rapporten gebouwd worden op onjuiste data". Bas voegt toe: „Waar nodig vallen we terug op de flexibele schil van onze leverancier. Dat is nu nog maar in 5% van de gevallen noodzakelijk. Dat was in het begin wel 80%".

Stuurinformatie

Op de vraag wat een datawarehouse oplevert, zegt Bas: „Goede stuurinformatie. Actuele informatie zorgt ervoor dat je snel kunt bijsturen. Of we geld besparen met ons datawarehouse? Als proceseigenaren door goede data en rapportages huurachterstand of leegstand efficiënter kunnen bestrijden, levert dat geld op ja".

Vinger op zere plek

Berend Willem noemt nog een voordeel van 'zijn' datawarehouse. „Wij meten de kwaliteit van data in ons datawarehouse voortdurend. En daarmee dus ook de data van de onderliggende bronsystemen. Je legt met een datawarehouse zo de vinger op de zere plek".

Valkuilen

Een datawarehouse heeft ook valkuilen. „Het speeltje van de afdeling I&A, niet betrekken van de organisatie, slechte definities, lage datakwaliteit, niet afstemmen van definities", somt Bas op. „Het betrekken van de juiste mensen in de business is heel belangrijk. Dat was onze valkuil en daarom duurden de eerste iteraties ook te lang. Mensen moeten het namelijk ook leuk vinden. Als eindgebruikers zien dat ze geholpen worden, dan ben je er. Wij hebben lange tijd tegen de heuvel op gefietst".

Wind in rug

Hij vervolgt: „Nu fietsen we met de wind in de rug. Ik zie nu proceseigenaren die heel serieus met hun proces aan de slag gaan. Ze geven op basis van de procesindicatoren aan wat ze uit het datawarehouse willen kunnen halen. Ons directieteam heeft ons ook veel geholpen. Ze merkten al snel dat ze door de rapporten uit ons datawarehouse veel beter in control waren. Ja, we kregen zelfs applaus. Dan doe je het toch goed?" ■



v.l.n.r. Rinus Kroon, Cor Hagendijk en Edwin van Spronsen

I&A strategie op een placemat

In drie dagdelen je I&A strategie vernieuwen en presenteren op het formaat van een placemat. Kan dat? Bij **Havensteder** wel. Waarom een nieuwe I&A strategie? En waarom op het formaat van een A3-tje? We vroegen het **Rinus Kroon** (directeur Financiën en Middelen), **Cor Hagendijk**, manager ICT en **Edwin van Spronsen**, programmamanager Lean en Informatiemanagement.

„Het is een versimpelde weergave van een complexe werkelijkheid”.

Het zijn turbulente tijden in de corporatiesector. Deze zijn ook voelbaar voor Havensteder, in 2011 ontstaan uit fusie van Com.wonen en PWS. „Momenteel vindt er bij ons een reorganisatie plaats, genaamd Havensteder 2.0. Dit programma voorziet in een afname van ruim 20% van onze personeelsformatie. We moeten hetzelfde met minder mensen doen. Dat betekent anders denken en anders doen”, zegt Rinus. Cor vult aan: „Het huidige digitale tijdperk biedt deze kansen ook”.

Anders denken, anders doen

Rinus vervolgt: „Anders denken en doen vraagt om herijking van je I&A strategie. Onder begeleiding van Olke Jan van der Meer van HC&H Consultants hebben we eind vorig jaar onze I&A strategie vernieuwd. In slechts drie dagdelen hebben we als I&A afdelingen, samen met een dwarsdoorsnede van onze organisatie, een nieuwe I&A strategie gedefinieerd. Van elke directie of afdeling met een link naar I&A hebben we SWOT-analyses gemaakt”. Edwin somt de dwarsdoorsnede

op: „manager Staf Wonen, Controller, manager Financiën, manager ICT, programmamanager Lean & Informatiemanagement en manager Bedrijfsbureau. Iedereen heeft zijn inbreng gehad”.

SWOT-sessies

Op de vraag wat tijdens de SWOT-sessies opviel, zegt Edwin: „Verantwoordelijkheid nemen”. Hij verduidelijkt dat met een voorbeeld: „De afdeling Wonen zegt bijvoorbeeld:

Wij willen iets maar dat wordt niet door de afdeling ICT geleverd. Terwijl de afdeling ICT zegt: wij willen wel, maar de afdeling Wonen neemt haar verantwoordelijkheid niet”. Wat het leermoment hiervan is? „Dat interne communicatie en het maken van duidelijke afspraken heel belangrijk is”.

Samenspel

„Door de nieuwe situatie waarin we zitten, wordt onze organisatie platter en verdwijnen ‘muurtjes’ tussen afdelingen”, zegt Cor. „Tijdens de workshops werd al snel duidelijk dat het hierdoor moeilijk is om medewerkers te plaatsen in het bedrijfsdomein, informatiedomein of technologiedomein. Het 9-vlaks model heeft ons wel geholpen daar helderheid in aan te brengen. Vooral naar de business toe, omdat het duidelijk maakt hoe vraag en aanbod werkt”.

A3-praatplaat

Hij vervolgt: „Vanuit de 5 SWOT-sessies hebben we één Havensteder-brede SWOT-analyse gemaakt, speerpunten benoemd en een planning gemaakt. Geloof het of niet, dat alles is inclusief visie, principes en uitgangspunten op één strategische praatplaat op A3 formaat weergegeven”. Op de vraag waarom is gekozen voor een A3-plaat, zegt Edwin: „Door je te beperken in woorden, kom je dicht bij de kern. Het dwingt je om creatief na te denken en het concreter op te schrijven. Dat sluit ook mooi aan bij ons Lean programma. Bovendien is deze A3-plaat nu ook een gedragen praatstuk binnen het bedrijf, omdat het tot stand is gekomen vanuit een dwarsdoorsnede van het bedrijf. Het is een versimpelde en vereenvoudigde weergave van een complexe werkelijkheid”.

Speerpunten

De speerpunten van de nieuwe I&A strategie van Havensteder zijn: Digitaal samen, Geïnformeerd, Integraal en Geregeld. „Digitaal samen staat voor zaken als ketensamenwerking, klantbedieningsconcept, papierarm werken en het digitaliseren van processen. Daar zetten we vol op in”, licht Cor toe. Edwin gaat verder: „Geïnformeerd betekent onder andere dat onze basisadministratie op orde moet zijn, inclusief het sterk vereenvoudigen ervan. Een voorbeeld is het standaardiseren van rapportages en het opslaan van documenten”. Cor vult aan: „Iedereen heeft tegenwoordig Dropbox of een persoonlijke schijf. Dat moet echt anders”. „Onder speerpunt Integraal verstaan we de wens om één integraal basissysteem te hebben. We willen het aantal koppelingen drastisch terugbrengen. De vervanging van ons primair systeem is binnen dit speerpunt het belangrijkste onderdeel”, zegt Edwin.

Verhoog de productiviteit door effectief samenwerken en communiceren op het SharePoint 2013 KlantVenster Intranet

- Veel standaard functionaliteit tot in detail uitgewerkt op basis van 12 jaar SharePoint ervaring en best-practises van collega-corporaties
- Snel operationeel met een interactief en sociaal intranet
- Stroomlijning van de interne communicatie
- Borging van actualiteit en kwaliteit van informatie
- Snel en eenvoudig vinden, bewerken, opslaan en delen van documenten en informatie
- Een krachtige tool voor het opzetten van een professioneel sociaal netwerk



DOWNLOAD DE BROCHURE EN VRAAG UW OUT-OF-THE-BOX SHAREPOINT 2013 INTRANET AAN VOOR **ÉÉN VASTE LAGE PRIJS** OP WWW.TECHXX.NL



Geregeld

„Het speerpunt Geregeld staat voor het borgen van beheer- en kennisdeling”, verduidelijkt Rinus. „Dat begint met het beleggen van duidelijke verantwoordelijkheden. Het is soms onduidelijk wat de rol van ICT is. Is dat leveren wat de business vraagt of hebben we ook nog andere verantwoordelijkheden?” Rinus licht zijn retorische vraag zelf toe. „We hebben andere verantwoordelijkheden. Wensen voor vernieuwing begint vaak bij de business. Op het moment dat duidelijk is dat een vernieuwingswens I&A raakt, dan worden er specialisten van deze afdeling bij betrokken. Dan kun je samen aan de oplossing werken. Maar soms worden wensen vanuit de business ook gebracht als een voldongen feit in plaats van een probleemstelling. Dat moet anders. We moeten innovatie dus veel meer samen organiseren”.

Samen organiseren

Dat samen organiseren is om meerdere redenen best uitdagend. Rinus: „Door de reorganisatie worden verantwoordelijkheden verschoven. Afdelingen verdwijnen, waardoor de verantwoordelijkheden steeds meer van centraal niveau naar de business worden verlegd”. Edwin knikt en zegt: „In die dynamiek moeten we de processen en verantwoordelijkheden weer helder krijgen. Ook de tijd ‘u vraagt wij draaien’ is vervlogen. We gaan meer toe naar best practice oplossingen en standaardisatie”.

Standaardisering

Een van de keuzes binnen het speerpunt Integraal is kiezen voor standaardisering. „Door bottom-up vanuit de processen te kijken waar we meer digitaal kunnen werken of basis-informatie kunnen verbeteren willen we enerzijds quick wins realiseren voor ons huidige systeem. Anderzijds completeren we op deze manier gestructureerd onze wensenlijst voor een nieuw ERP-systeem. We willen toe naar een integraal applicatielandschap, meer dan dat nu het geval is, aangevuld met functionele wensen. Nog dit jaar willen we die keuze maken”, zegt Rinus.

Applicatielandschap

De business is intensief betrokken geweest bij de totstandkoming van de I&A strategie. „Waar we de business niet bij betrekken is de visie op het applicatielandschap”, merkt Rinus op. „I&A bepaalt waar ons nieuwe ERP systeem aan moet voldoen qua techniek en komt op die wijze tot een shortlist. Die lijst matchen we met het programma van -functionele - eisen die uit de werkgroepen komt. Dan blijven er misschien 1 of 2 leveranciers over. Dan zou je op basis van prijs/kwaliteit een keuze kunnen maken waarbij je een deel van de business betreft. Uiteindelijk heb je wel draagvlak nodig”. ■

TRANSFORM to the future.

Met SAP heeft Wonen Limburg integraal zicht op huurders, objecten, financiën en projecten.

RUN BETTER.



Bel voor een afspraak
of bezoek onze website.

efficiënter werken locatie- en tijdsonafhankelijk

De implementatie van het nieuwe werken, **fors besparen** op ICT en telecommunicatiekosten en een perfecte en zorgeloze werking van uw systemen worden **door ons gegarandeerd**.

Residenz ICT | Laapersveld 13 | 1213 VB Hilversum | T: 035 528 21 51 | E: info@residenz-ict.nl | W: www.residenz-ict.nl



Chris Troost op de voorgrond, tussen zijn collega's van het bewonersbedrijf

Bewonersbedrijf: leuk experiment of serieuze business?

Corporaties gaan terug naar de kerntaak. Betekent dat meer kansen en ruimte voor bewonersbedrijven? „Dat zou je verwachten”, zegt **Chris Troost**, zakelijk coördinator van **Bewonersbedrijf Heechterp Schieringen (BBHS)** in Leeuwarden. „Maar de praktijk is weerbarstig”. *CorporatieGids Magazine* ging op de koffie bij het eerste bewonersbedrijf van Nederland.

Heechterp Schieringen. Ooit stond de wijk te boek als de armste wijk van Nederland. Anno 2014 is het er niet veel beter. De volkswijk in Leeuwarden huisvest 2300 gezinnen met een gemiddeld inkomen van nauwelijks 11.500 euro per jaar. De wijk kent veel probleemdossiers.

De 4.000 wijkbewoners hebben geen of lage opleiding genoten. Het percentage werklozen is hoog. Het gros van de gezinnen woont in sociale huurwoningen van voornamelijk Elkien en WoonFriesland. Koopwoningen telt de wijk nauwelijks.



Connect-It werkt o.a. samen met de volgende ERP leveranciers:



Businesspark Friesland West 45 | 8466 SL Nijehaske | T 0513 - 619350 | info@connect-it.com | www.connect-it.com

De fieldservice specialist voor wooncorporaties, bouw & installatiebedrijven

Grip op gegevens is essentieel in uw organisatie. Met de fieldservice oplossing van Connect-It beschikt u eenvoudig over de meest recente informatie van binnen- en buitendienst, zoals planning, uren- en materialenregistratie.

Al meer dan 50 organisaties profiteren van de voordelen van Connect-It. Overtuig uzelf en bekijk onze referenties op www.connect-it.com.



Connect-It is een onderdeel van ViaData



Zelfstandig initiatief

„Het bewonersbedrijf Heechterp Schieringen is een compleet zelfstandig initiatief van een groep bewoners die ergernissen en problemen in de wijk willen oplossen. Als de effectieve aanpak door anderen uitblijft, kun je twee dingen doen. Afwachten, of zelf de problemen aanpakken”, vertelt Chris. „Een voorbeeld van zo’n probleem is grofvuil, dat na het verlaten van de woning op straat wordt achtergelaten. De mobiliteit in de wijk is erg hoog. Gemiddeld krijgt 20% van de sociale huurwoningen ieder jaar een nieuwe bewoner. Tja, zodra het bewoners wat beter gaat, vertrekken ze uit Heechterp Schieringen”.

Terugkomer

Terugkomers zijn er nauwelijks, of het moet Chris Troost zelf zijn. „Ik ben oud-bewoner van de wijk en vorig jaar teruggekeerd naar Leeuwarden. Ik raakte betrokken bij de oprichting van het BBHS en heb geholpen met het opstellen van het ondernemersplan. Al doende werd ik opgeslurpt door de problematiek. De problemen van toen, bestaan nog steeds. Dat moet toch anders kunnen?” De oud-filiaalleider van een retailwinkel zei ja, toen het bestuur van BBHS hem vroeg om voor twee jaar de zakelijk coördinator te worden.

Vrijwilligers

„We zijn 1 december 2012 begonnen. De doelstelling was om in korte tijd uit te groeien naar 110 vrijwilligers. Dat we zijn blijven steken op 40 vrijwilligers komt enerzijds omdat het vinden van vrijwilligers lastig is. Bewoners willen wel, maar dan moet er ook wat tegenover staan. Veel vrijwilligers hadden de verwachting dat het om een vaste baan zou gaan. Ook het binnenhalen van voldoende betaald werk blijft achter op de begroting. Als bewonersbedrijf hebben we het omzetpotentieel te hoog ingeschat”.

Schuchter

Volgens Chris is het voor opdrachtgevers als WoonFriesland en Elkien ook nog wennen om ‘zaken’ te doen met het bewonersbedrijf. „Het is nog onduidelijk wat we aan elkaar kunnen hebben. Dat moeten wij dus duidelijker voor het voetlicht brengen. De inschrijvende bedrijven hebben allemaal een staat van dienst en bieden stabiele dienstverlening. Het uitbesteden aan een bewonersbedrijf is in dat opzicht veel instabieler”, erkent Chris. „Professionals reageren daar schuchter op. Ze kijken er niet doorheen dat bewonersbedrijven niet vergeleken kunnen worden met particuliere bedrijven. Ik begrijp de twijfel wel, gezien het profiel van de mensen in de wijk. Alle betrokken partijen kennen Heechterp Schieringen als geen ander. Ze kennen de problematiek en beoordelen ons burgerbedrijf als een experiment en benaderen dat met enige gereserveerdheid. Je hebt dus mensen nodig die hun nek durven uitsteken. Het binnenhalen van betaalde opdrachten is voor ons geen appeltje-eitje”.

Pilot

De corporaties Elkien en WoonFriesland hebben het volgens Chris wel degelijk goed voor met het bewonersbedrijf. „Samen met Elkien hebben we eind vorig jaar een minicongres georganiseerd. Als je dan je plannen ontvouwt, krijg je de handen op elkaar. Maar het etaleren van een visie is wat anders dan het binnenkopen van een opdracht. Daarom hebben we met Elkien eerst een pilot groen onderhoud en wijk schoonmaak afgesproken. De pilot loopt goed, boven verwachting zelfs. Dat betekent nog niet dat het Bewonersbedrijf de totaalopdracht definitief binnen heeft. Een pilot is leuk, maar het wordt pas interessant als je schaalgrootte hebt. We moeten voor serieuze inkomende geldstromen zorgen, willen we van het burgerinitiatief echt een burgerbedrijf maken”.

Grimmig

Er is volgens Chris nog wel een weg te gaan in het positie verwerven van burgerbedrijven in onze maatschappij. „Je moet vertrouwen hebben in elkaar. Woningcorporaties, gemeenten, instanties; er gebeurt te weinig in samenspraak. Alle partijen moeten het gevoel hebben dat de verantwoordelijkheid wordt gedeeld. Op het moment dat het om geld gaat, wordt het echter grimmig en hard. Alsof een buurtbedrijf bij de gratie van subsidie kan leven. Daarin voelen we ons miskend”.

Technisch onderhoud

Chris vervolgt: „Als de samenspraak er is, wordt het fundament onder een burgerbedrijf steviger. We zouden dan gemeenten en corporaties veel meer diensten uit handen kunnen nemen. Denk aan licht technisch onderhoud, schoonmaakwerk, schilderplannen, bijhouden verlichting en groenvoorziening rondom panden. Ik ben ervan overtuigd dat het burgerbedrijf daar serieus in kan meedoen”.

Broodjes

Waar het ‘grote geld’ met groenvoorziening en schoonmaakwerk had moeten binnenstromen, sprokkelt het bewonersbedrijf nu met andere initiatieven de euro’s bijeen. Chris: „We leveren broodbestellingen af, we verzorgen het afval bijzet preventie project voor afvalverwerker Omrin en we doen kleinschalig groen onderhoud voor gemeente en particulieren. Een nieuwe activiteit is het bezorgen van warme maaltijden. We zien daarin op termijn een omzetpotentieel van 75.000 tot 100.000 euro”.

Vertrouwensband

Het bewonersbedrijf heeft twee jaar de tijd om zich te bewijzen. Voor die periode heeft Chris zich ook aan het initiatief verbonden. „Als het bewonersbedrijf nu niet van de grond komt en na twee jaar zou worden beëindigd, dan kom je daarna heel moeilijk weer tot elkaar. Dat zou jammer zijn. Ik hoop dat het sentiment snel verandert en dat de vertrouwensband tussen bewonersbedrijf, gemeenten en corporaties snel groeit. Als de klus er niet is, blijft het alleen bij woorden en intenties”. ■

Reactie Elkien

„We hebben afgesproken dat we het BBHS behandelen als iedere andere partij die voor ons werkt”, reageert Wies ten Have, programmacoördinator bij Elkien. „Het spannende is dat wij als opdrachtgever gewend zijn om met marktpartijen te werken bij de uitbesteding van groen- en schoonmaakwerkzaamheden. Het Bewonersbedrijf werkt met vrijwilligers en is nog maar net opgestart. Veel ervaring met het schoonmaakwerk hebben zij nog niet en ook voor hen zelf is het even afwachten hoe het gaat lopen. De onzekerheid over de continuïteit vinden we wel spannend; lukt het het BBHS om met mensen uit de wijk voor langere tijd de schoonmaak te doen van een aantal flats?”

Wies vervolgt: „We zijn nu uitgekomen op de pilot van 3 maanden voor het schoonmaakwerk in de wijk. Bij de start van de pilot op 1 januari, waren zij daar nog niet helemaal klaar voor, zo bleek. Dan heb je wel wat te regelen met elkaar. Gelukkig is het het BBHS toch gelukt om de schoonmaak meteen op te pakken. Het is belangrijk om vanaf het begin duidelijk te zijn in de verwachtingen die je van elkaar hebt. Natuurlijk begrijpen we ook dat het Bewonersbedrijf in de opstartfase zit en dat het vinden van vrijwilligers lastig kan zijn. Des te belangrijker om heldere afspraken te maken. We gaan na drie maanden de pilot met elkaar evalueren en maken dan afspraken voor het vervolg”.

Reactie WoonFriesland

„Net als Elkien onderschrijven wij het belang van bewonersparticipatie om de leefbaarheid in een wijk, buurt of complex te verbeteren”, reageert Ingeborg Hollak, beleidsontwikkelaar bij WoonFriesland. „Bijvoorbeeld in onze wijk Bilgaard. Daar is op initiatief van een consortium van bedrijven en marktpartijen het Wijkbedrijf Bilgaard opgericht. Grote verschil met het BBHS is dat het initiatief voor het wijkbedrijf lag bij samenwerkende marktpartijen en niet bij de bewoners zelf of bij WoonFriesland. Hierdoor wordt een professionele basis neergelegd waarop het Wijkbedrijf kan voortborduren. Dit geldt ook voor de samenwerking met de Wijkvereniging Bilgaard. Zij zorgen voor de inzet van vrijwilligers uit de wijk, voor allerlei werkzaamheden, zoals onderhoud van zonnepanelen, groenonderhoud etc. Zo wordt inzet in de buurt gecombineerd met het opdoen van werkervaring en een extra bijverdienste naast een eventuele uitkering”.

Ingeborg vervolgt: „WoonFriesland ondersteunt het wijkbedrijf Bilgaard door werkzaamheden die door bewoners gedaan kunnen worden uit te besteden aan het Wijkbedrijf. Maar ook voor ons blijft het spannend of er voldoende inzet van bewoners en vrijwilligers geregeld kunnen worden om een continu product aan te bieden. Het feit dat er professionele bedrijven achter het Wijkbedrijf zitten, verandert daar niets aan. Dit zijn immers geen schoonmaakbedrijven of anderszins. Ze gaan de werkzaamheden niet zelf uitvoeren, bij onvoldoende vrijwilligers”.

Andersom ontwikkelen en verbinden

De organisatieadviseurs van Andersom kennen de vraagstukken in uw sector als geen ander.

Zij verbinden, inspireren en motiveren. Door mee te denken en samen antwoorden te formuleren. Door mensen serieus te nemen. Dat motiveert om mee te bewegen en de gewenste verandering te ondersteunen. Of het nu een systeemimplementatie, kostenbeheertraject of een organisatieverbetering betreft.

Andersom werkt bij tientallen woningcorporaties aan verbetertrajecten die impact hebben. Want de organisatie verandert de mens niet.

Het werkt andersom.

www.tijdvoorandersom.nl

andersom

www.tijdvoorandersom.nl

VAN DINTHER
the document company

E – Content DMS / ECM



E-Content is het document managementsysteem ontwikkeld op SharePoint, specifiek voor woningcorporaties.

Kom naar CorporatieGids Live 2014 in Expo Houten en bezoek onze kennissessie op dinsdag 15 april om 13.00 uur.

Van Dinter the document company
Elftweg 2a, 4941 VP Raamsdonksveer,
tel. 0162 - 51 99 55 - info@vandinter.net - www.vandinter.net

SPECIALIST IN SHAREPOINT OPLOSSINGEN

AEPEX BEGRIJPT WONINGCORPORATIES.



DE BESTE WONINGCORPORATIES
KIEZEN VOOR AETRIUM VAN AEPEX.

SAP SOFTWARE
VOOR WONINGCORPORATIES

AEPEX
BUSINESS CONSULTANTS

CORPORATIEGIDS LIVE 2014

KENNISDAGEN VOOR WONINGCORPORATIES

Stel je kennisprogramma samen op
www.corporatiegidslive.nl

8 & 15 APRIL EXPO HOUTEN:

KOM NAAR DE CORPORATIEGIDS LIVE KENNISDAGEN!

Als professional werkzaam bij een woningcorporatie zorg je ervoor dat je op de hoogte bent van de laatste ontwikkelingen in jouw vakgebied. Doe je dat het liefst op een efficiënte manier? Bezoek dan de CorporatieGids LIVE kennisdagen op 8 en 15 april in Expo Houten.

ADAPTIVE CLOUD DESKTOP: UW WERKPLEK ALTIID EN OVERAL



Haal uw complete desktop eenvoudig uit de cloud

Net als stroom uit de muur en water uit de kraan, moet werkplekfunctionaliteit er 'gewoon' zijn. Toch is de praktijk vaak anders. Met de Adaptive Cloud Desktop komt de volledige werkplek online beschikbaar als dienst, zodat uw medewerkers altijd en overal eenvoudig kunnen werken. U kunt de desktop zelf samenstellen. Met standaardapplicaties als tekstverwerking en mail, maar uniek is dat u ook uw bedrijfsapplicaties en Centric-applicaties via deze desktop beschikbaar kunt stellen.

Wilt u meer weten over de Adaptive Cloud Desktop? Ga naar www.centric.eu/cloud.



Wat is het?

De CorporatieGids LIVE kennisdagen 2014 zijn twee dagen waarop leveranciers en adviseurs met focus op de corporatiesector leerzame en interessante kennissessies verzorgen. Je hebt de keuze uit meer dan 50 kennissessies! De vakgebieden zijn Onderhoud/vastgoed, Wonen, Financiën, Communicatie, Bedrijfsvoering & ICT.

Onderhoud

Corporaties besteden een groot deel van hun inkomsten aan onderhoud. Niet vreemd dat onderhoud wordt gezien als belangrijke post waarop kan worden bespaard. Besparen vraagt vooral om een goed inzicht in condities, kosten en efficiënte processen. Blijft jouw corporatie Service & Onderhoud in eigen beheer doen of wordt het uitbesteden ervan overwogen? Wil je meer weten over inspecteren met de tablet of risicogestuurd vastgoed-onderhoud en conditiemeten? Kijk snel in het programma voor deze en andere onderwerpen en meld je vandaag nog aan op onze website.

Communicatie

De communicatie met huurders en stakeholders verloopt steeds vaker online. Klantportalen, selfserviceportals, kennisbanken en apps; ze verdringen de traditionele kanalen in rap tempo. Ben je communicatieprofessional, medewerker Wonen of Klant en Markt? Bezoek dan de sessies over klantportalen, KCC, online klantbediening tijdens de CorporatieGids LIVE Kennisdagen. Hoe digitaal wilt u zijn?

Financiën

De druk op de corporatiesector is misschien wel het meest voelbaar op het financiële vlak. De interne en externe invloeden hebben direct impact op de begroting van de woningcorporatie. Hoe bewaak ik mijn financieel inzicht? Ga ik sturen op marktwaarde? Hoe krijg ik grip op performance management? Wat is de business case van het outsourcen van werkzaamheden? Ben je professional op het gebied van finance & control? Kies je kennissessies in het programma en meld je aan op onze website.

Bedrijfsvoering & ICT

Hoe geef je vorm aan een I&A strategie? Hoe zorg je ervoor dat de afdeling I&A niet alleen uitvoerder wordt van de wensen uit de business? Innovatie moet je organiseren. Dus medewerkers I&A, kom samen met je collega's uit de business naar de CorporatieGids LIVE Kennisdagen. Gezamenlijk bezoeken, gezamenlijk evalueren: zo organiseer je innovatie!

Hoe werkt het?

De kennissessies duren 30 minuten en zijn zoveel als mogelijk per aandachtsgebied gegroepeerd en volgtijdelijk gepland. Na elke sessie is er een korte pauze van 15 minuten. U kunt zich zo mooi een beeld vormen van de verschillende visies, producten en diensten.

Mag ik ook beide dagen bezoeken?

Uiteraard! Attendeer uw collega's ook op deze Kennisdagen en carpool samen naar Expo Houten. Je parkeert voor de deur dat is nog gratis ook!

De voordelen op een rij:

- > twee dagen vol met interessante kennissessies;
- > per dag de mogelijkheid om maximaal zes kennissessies te bezoeken;
- > snel en geordend kennis opdoen waarvoor anders meerdere afspraken noodzakelijk zijn;
- > netwerken met vakgenoten;
- > gratis te bezoeken indien je in loondienst werkzaam bent bij een woningcorporatie;
- > inclusief koffie/thee en bescheiden lunch tussen 12.30 en 13.00 uur.





10.30 uur	cegeka-dsa Samen vernieuwen	NCCW ERP Vooruitgedacht	VVA-informatisering Corporatie-samenwerking op I&A: vorm of functie?	Sensus-methode Procesmanagement toepasbaar maken bij corporaties	
11.15 uur	SGI automatisering Assetmanagement bij woningcorporatie de Key en de rol van automatisering		HC&H Consultants Hoe digitaal wilt u zijn? De richting en de kaders!	WoningNet Woonmarketing	Bizzscore Praktijktoeepassingen van performance management binnen Woningcorporaties
12.00 uur	HBS Software Hoe krijgen we grip en inzicht op onze projecten?	Ctac Waarom SAP ERP?	Delta Consulting Zaakgericht Werken, de weg naar efficiënte en excellente dienstverlening	Andersom Samenwerking en verandervermogen als succesfactoren binnen een ERP-project	CNS De waarde van een datawarehouse
13.00 uur	Incit Maximale operational excellence door échte proces- en applicatie integratie	myBrand Hoe, in één telefoongesprek met de huurder, de vakman direct de juiste opdracht geven op zijn Smartphone!	CEPO Meer met minder: ICT moet effectiever	AvW2 LEAN management: ervaringen en resultaten van collega corporaties	Reasult Hoe onderbouwt u de Marktwaaarde in verhuurde staat?
13.45 uur	CEPO Testen voor de toekomst	SAP Aanpassen aan veranderingen, maar hoe?	Hoffman Krul & Partners Successen uit het verleden, zijn geen garantie voor de toekomst!	BDO Implementeren van informatiebeveiliging	Rivium Realtime inzage in uw corporatie met self service BI
14.30 uur	Itris VERA voor dummies. Hoe helpt VERA bij het maken van stuurinformatie?	AEPEX Samen werken en toch de regie houden?	NEH Informatie-management op basis van praktijkervaring	Doxis Informatiemanager Verzekerd digitaal werken	Imtech ICT Van data naar procesintegratie



10.30 uur	ProlImpact Online klantbediening; the next level!	Aspect ICT Uw ERP is de schatkist voor het neerzetten van krachtige en flexibele Klantportalen, voor welk doel dan ook!	ViaData Service & Onderhoud in eigen beheer van de Corporatie loont!	Residenz ICT Ontzorging en ICT infrastructuur: de praktijk	Square DMS Visie op zaakgericht werken	MainPlus Bewoners-tevredenheid verhogen en tegelijk kosten besparen binnen dagelijks onderhoud: hoe doe je dat?
11.15 uur	Batavia Groep Losse stukjes of een geïntegreerde frontoffice oplossing?	ETTU Hoe stimuleer je kennismanagement en innovatie?	PCA Mobile Keteninnovatie! Een vernieuwde manier van met elkaar optrekken	NEH Outsourcing op basis van praktijkervaring	BCT EIM, de toekomst van uw ERP	
12.00 uur	Qvision Cross channel content publiceren met umbraco	QS Solutions Go Social met SharePoint 2013	Vastware Risico Gestuurd Vastgoed Onderhoud en Conditiemeten (NEN 2767)	Centric De desktop in de cloud: uw werkplek altijd en overal	ShareOne SharePoint; oplossing of middel voor integraal Informatie Management	Data B. Mailservice Busipost ontzorgt!
13.00 uur	Umbrella Meer doen met minder: hoe richt je een succesvol KCC in?	Seneca Centrale poort naar kennis en informatie	Kalshoven InspectAndGo - Ontdek het gemak van digitaal inspecteren	IBIS Strategische vastgoedsturing en de MJOP	Van Dinther Corporaties vertellen over de voordelen van E-content DMS op basis van SharePoint	Movin 'U Optimale grip op vastgoedbeheer: De businesscase
13.45 uur	Green Valley Online aanwezigheid naar hoger niveau met sterk gereduceerde kosten: DAAN!	Kubion Klantcontacten organiseren en doen!	DEMO Consultants Meer kansen en minder risico door grip op vastgoed-informatiemanagement	Nyna Communicatie Wat is een Communicatieve Corporatie? En wat betekent dit voor bedrijfsvoering en processen	Condor Solutions SharePoint integratie binnen de Woning-corporatie!	
14.30 uur	Zig Websoftware Hoe uw klanten u helpen te besparen!	Unexus Leidt strategie op bereikbaarheid tot betere klantenservice en kosten-besparingen?	HC&H Klantadvies Hoe digitaal wilt u zijn? De invulling en de uitvoering!	Centric Apps voor een betere buurt	Techxx De digitale werkplek als verlengstuk van uw (online) klantprocessen	





Maak kennis met umbrella

ontdek hoe je
meer kan doen
met minder

ontdek umbrella slimme dienstverlening op
wijzijnumbrella.nl of bel 088-2431 800



v.l.n.r. Bianca Bakvis, Robine de Graaf en Josje van Beek

Havensteder zet volgende stap met social media

Social media is onderdeel van de afdeling Communicatie. Toch?
„Nee”, zeggen Bianca Bakvis en Robine de Graaf van Havensteder.
„Social media is van de gehele organisatie”. Een gesprek over de
implementatie van social media bij Havensteder.

We merkten dat onze huurders het online over ons hadden, zonder dat we aan deze gesprekken deelnamen”, zegt Robine de Graaf, die als afstudeeropdracht voor haar HBO-opleiding Communicatie betrokken was bij de implementatie van social media bij Havensteder. „We wilden graag iets met de signalen van huurders doen door met hen in gesprek te gaan, hen te bedienen en informatie met hen te delen. We zien social media als een nieuw communicatiemiddel dat we naast bestaande communicatiemiddelen inzetten”.

Ze vervolgt: „Met Josje van Beek, online media adviseur van Nyna Communicatie, hebben we onze doelen voor social media gesteld, waaronder organisatiebreed draagvlak. De hele organisatie communiceert. Daarom moest social media niet een onderdeel worden van één afdeling, maar van heel Havensteder. Dat betekent dat dit traject gevolgen zou hebben voor collega's en processen binnen de gehele organisatie”.

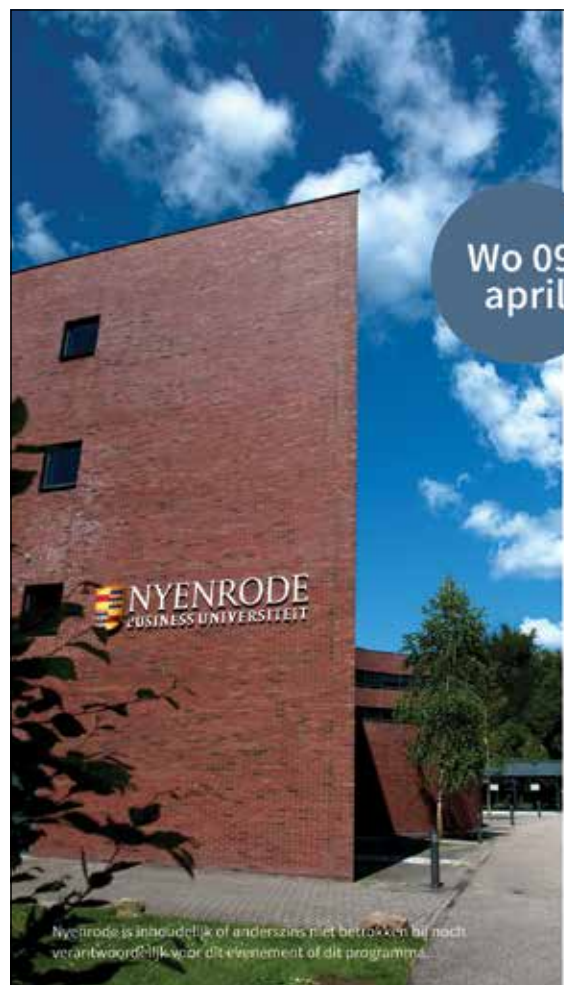
>>



Een integraal systeem voor vastgoedbeheer en financiële administratie

45 jaar ervaring met automatisering van vastgoed en financiële administratie

Controleer en verlaag uw bedrijfs- en onderhoudskosten sneller

Real Estate in Control Seminar

Wo 09 april

Vastgoeddata: wat speelt er nu en straks?

Prof. Dr. Tom Berkhout MRE MRICS opent deze vastgoedmiddag op Nyenrode en vertelt over de steeds belangrijkere rol van data en informatie in het vastgoed. Belangrijk voor vastgoedeigenaren, huurders, taxateurs, accountants en toezichthouders.

Parallelsessies

Visies vanuit de accountant, de taxateur, de corporatie en de vastgoedbelegger op o.a. taxatiemanagement, het inrichten van asset management en de transitie naar waardesturing bij een woningcorporatie. Plus een update van onze gehele product suite.

Woensdag 9 april
13:30 - 17:30
Nyenrode Business Universiteit (Breukelen)

Meld u nu aan:
marketing@reasult.com
www.reasult.com

REASULT
REAL ESTATE IN CONTROL



Nyenrode is in ieder geval of anderszins niet betrokken bij noch verantwoordelijk voor de inhoud van dit programma.

Strategie

„We zijn begonnen met het formuleren van doelstellingen voor social media”, licht Robine desgevraagd de start van het implementatietraject toe. „We willen de huurder online beter van dienst zijn en in gesprek komen over zaken die voor hem belangrijk zijn, met als doel: verbeteren van ons woningaanbod, dienstverlening en processen. We hebben social media verdeeld over twee lagen. Een webcare gedeelte waarbij we ons richten op online dienstverlening naar huurders en dus reageren op vragen. En een corporate gedeelte waarbij we met potentiële ambassadeurs en influencers de samenwerking opzoeken en kennis en ervaringen uitwisselen. Binnen die twee lagen hebben we drie thema's benoemd die voor Havensteder en haar huurders/klanten belangrijk zijn: woning zoeken, huur betalen en reparatieverzoeken”.

Webcare tool

„Daarna zijn we gestart met het schrijven van content en hebben we zoekopdrachten voor de webcare tool vastgesteld. Door zoekopdrachten te formuleren kunnen we volgen wat er op social media over Havensteder wordt gezegd en wat er speelt onder onze huurders. Het webcare team, dat onderdeel is van het Klantcontactcentrum, reageert op deze berichten. Het team bestaat uit drie medewerkers die verantwoordelijk zijn voor het behandelen van vragen en klachten van onze huurders”, aldus Robine.

Afdeling

Collega Bianca Bakvis vult aan: „Dit is voor ons een pilot, een traject van vijf maanden waarin we de basis leggen voor een organisatie waarin iedereen communiceert. Communicatie is niet alleen meer van de afdeling. Daar ligt de kracht van social media, maar ook de uitdaging. Het betekent een andere manier van werken. Uiteindelijk hopen we dat we een verschuiving zien naar het online beantwoorden van vragen en het oplossen van klachten”.

Social media team

„Het was bijzonder om te zien dat collega's zo enthousiast reageerden op onze oproep voor het social media team



en de gedachte om social media organisatiebreed te dragen”, vervolgt Robine haar verhaal. „Er hebben in eerste instantie al zo'n vijftig mensen gereageerd uit bijna alle lagen van de organisatie. Al deze medewerkers in het social media team hebben een eigen Twitter- of Facebook-account met geoptimaliseerd profiel waarin hun functie bij Havensteder te zien is. Het is de bedoeling dat teamleden op eigen initiatief de conversatie met klanten aangaan via social media. Het uitgangspunt is dat iedereen communiceert vanuit zijn eigen kennis en kunde en dit doet volgens de richtlijnen en de kernwaarden van Havensteder. Waar nodig bieden we als afdeling communicatie hulp”.

De volgende fase

„We zitten nu in de laatste fase van de pilot”, licht Bianca toe. „We hebben stil gestaan bij successen, maar hebben ook dingen

die minder goed gingen bij moeten schaven. De volgende stap is om op verschillende niveaus te meten wat social media ons oplevert, zodat we verantwoorde beslissingen kunnen nemen als het gaat om werkverdeling en prioriteiten. Ook willen we op termijn de kanalen uitbreiden. We zijn begonnen met Twitter en Facebook. LinkedIn en YouTube zijn de volgende kanalen die we op korte termijn willen professionaliseren. We stellen onszelf daarbij steeds de vragen: heeft het meerwaarde voor de huurder en zitten zij hierop te wachten. Uiteindelijk draait het daarom”.

Maatwerk

Josje reageert: „Het is goed om klein te beginnen. Vergis je niet in wat zo'n traject met zich meebrengt, wat de impact is en dat het tijd en geld kost. Het is een andere manier van communiceren. Begin pas aan een traject als het directieteam het omarmt heeft. Je begint het traject aan de hand van een blauwdruk, maar de invulling daarvan is maatwerk. Het is afhankelijk van de cultuur van een organisatie, de visie van het directieteam, de processen en de betrokkenheid van collega's. Zorg dus intern voor borging en draagvlak”. ■

A photograph of Dick Mol, a middle-aged man with glasses, wearing a dark suit jacket over a light blue striped shirt. He is leaning on a metal balcony railing, looking towards the camera with a slight smile. The background shows a brick wall and a window with a green frame.

Dick Mol: Krimp geen bedreiging, maar kans

Wat kan een woningcorporatie in de Randstad leren van een woningcorporatie in een krimpregio? „Veel“, zegt directeur-bestuurder **Dick Mol** van **Domesta** in Emmen, vlak voor zijn overstap naar **Mozaïek Wonen** in Gouda.
Een gesprek over krimp en de kracht van het verbinden.

Dick Mol. Als er een woord in de top 3 staat van zijn vocabulaire, is dat ongetwijfeld ‘verbinden’. Geef hem een regio en hij verbindt de stakeholders. Of het nu in Limburg is, Twente of zoals de afgelopen drie jaar bij Domesta in Drenthe. Of geef hem spreektijd bij Radio 1 of 140 tekens in een tweet. Dick Mol kent de wegen om met de buitenwereld in verbinding te komen.

‘Invloed groot’

Op de vraag hoe groot zijn invloed op het reilen en zeilen van Domesta de afgelopen drie jaar is geweest, zegt Dick: „Die invloed is groot, al klinkt dat onbescheiden als ik dat over mijzelf zeg. Dat heeft ook met de koers te maken die een corporatie vaart. Drie jaar geleden zocht Domesta een bestuurder die de verbinding met de buitenwereld kon leggen. Daar heb ik mij met volle overgave voor ingezet. Die verbinding is ontzettend belangrijk. Vanzelfsprekend met de voor de hand liggende partijen als zorginstellingen en gemeenten, maar ook met partners die nog geen bondgenoot waren, zoals Rabobank Emmen-Coevorden, Kamer van Koophandel Drenthe, zorggroep Tangenborgh en de Stenden Hogeschool in Emmen. Die partijen zochten elkaar hiervoor nog niet op en die hebben elkaar nu gevonden in BindNU, een platform waar we samenwerken aan concrete oplossingen voor demografische krimp in Zuidoost Drenthe“.

Krimp als kans

„Wat deze partijen bindt? Ze zien krimp net als Domesta niet als een bedreiging, maar als een kans. Krimp maakt creatief. BindNU biedt bijvoorbeeld een fonds om initiatieven op het gebied van werkgelegenheid en leefbaarheid mogelijk te maken. Denk aan bewoners die samen een energiebedrijf of werkcoöperatie oprichten. Dat soort initiatieven faciliteren en stimuleren we graag“.

Tropenjaren

Over ‘slechts’ drie jaar directeur-bestuurschap bij Domesta, zegt hij: „Drie jaar is natuurlijk kort, maar ik kijk er met een positief gevoel op terug. De afgelopen jaren waren wel ‘tropenjaren’, in de zin van wat er allemaal op woningcorporaties is afgekomen. Maar deze jaren hebben ook veel opgeleverd. Er is nadrukkelijk verbinding met de buitenwereld tot stand gebracht, zowel met burgers als partijen. Domesta is van toenemend belang geworden voor Emmen, Hoogeveen en Coevorden. We zijn nu belangrijker dan drie jaar geleden. Toen ik enkele weken geleden mijn vertrek aankondigde, reageerden stakeholders ook geschrokken. Ze vinden het allemaal jammer dat ik wegga. Het voelt goed dat je waardering krijgt voor de beweging die we hebben gemaakt. Daar ben je als directeur-bestuurder toch verantwoordelijk voor“.

Vitale Noorden

Dick speelde ook een actieve rol in Het Vitale Noorden, een verbond van acht woningcorporaties en hun stakeholders, zoals provincies, gemeenten en bouwbedrijven in verweer tegen de woningmarktplannen uit Den Haag. Die plannen zijn inmiddels grotendeels werkelijkheid geworden. „Wat Het Vitale Noorden heeft opgeleverd? In ieder geval blijvende verbinding tussen alle betrokken partijen. Maar richting de politiek uiteindelijk te weinig“.

Vijand

De woningcorporaties in Het Vitale Noorden werken nog steeds op thema’s samen. „Betaalbaarheid is zo’n thema, maar ook gezamenlijke inkoop en HRM. We hebben natuurlijk even een gezamenlijke ‘vijand’ gehad in de vorm van de verhuurdersheffing. Nu die een feit is weet je linksom of rechtsom allemaal dat je het moeilijker gaat krijgen. Vanuit de samenwerking kun je er dan maar beter het beste van maken. Waar je met elkaar kunt optrekken, moet je dat gewoon doen. Krimp is een gegeven. Dat houdt ook niet op bij provinciale grenzen. Waar je kan moet je met elkaar de uitdaging aangaan“.

Pijnprikkel

Volgens Dick is de tijd ook voor bewoners rijp om in beweging te komen. „De terugtrekkende overheid die de verantwoordelijkheid teruggeeft aan de samenleving leidt er bijvoorbeeld toe dat mensen langer zelfstandig thuis moeten wonen. In combinatie met vergrijzing kan dat tot problemen leiden. Soms is een pijnprikkel echter helemaal niet verkeerd om in beweging te komen. In het ondernemingsplan hameren we ook op ‘verbinden’ en ‘uitdagen’. Maar uiteindelijk willen we er wel kunnen zijn voor de mensen die van ons afhankelijk zijn. Dat is wel spannend“.

Wonen en zorg

Toch vindt Dick een fenomeen als scheiden van wonen en zorg en daardoor een groter appèl op zelfredzaamheid en mantelzorg niet per definitie verkeerd. „We zijn te ver doorgeschoten hoe we het nu allemaal hebben geregeld in de zorg. In Italië is zorg een non-issue. Als in Nederland iemand een huis bouwt, inclusief woonruimte voor zijn ouders of schoonouders, is het voorpaginanieuws. Vooral ook, omdat je bij je bouwplannen nog tegen allerlei regels aanloopt“.

Scheiden van wonen en zorg heeft ook impact op het bezit van Domesta. „Door verandering in wet- en regelgeving zijn onze woonzorgcomplexen eigenlijk weer reguliere appartementencomplexen aan het worden“, legt Dick uit. „Zorginstellingen die zorgcomplexen van ons huren, hebben nu ineens met leegstand te maken. Natuurlijk denken wij dan mee en staan wij ervoor open om wat te kunnen betekenen in de verhuur. Je zit er niet op te wachten dat een zorgpartij failliet gaat. Daar is niemand mee gebaat“.

>>

SG|tobias^{AX}

efficiency is een sleutelwoord

KENT U DEZE UITBLINKERS AL?

SG|projecten^{AX}
Volledig "in control" door inzicht en efficiënte projectbeheersing.
De oplossing voor alle projectmatige werkzaamheden met extra focus op nieuwbouw en planmatig onderhoud.

SG|treasury
Ondersteunt de vermogensbeheerder met informatie en kennis. Een krachtige applicatie die op strategisch en operationeel niveau alle hulpmiddelen biedt om een goed vermogensbeleid te ontwikkelen en uit te voeren.

Nieuwsgierig?
Neem eens een kijkje op www.sg.nl of volg ons op twitter of via facebook...

SG|automatisering
Postbus 2036
7801 CA EMMEN

C. Houtmanstraat 36
7825 VG EMMEN

tel.: (0591) 630 111
e-mail: info@sg.nl

 **SG|automatisering**
lid van de KPN Group

Leuk

Op de vraag of het nog leuk is om directeur-bestuurder te zijn van een woningcorporatie, zegt Dick lachend: „Ja, maar ik geef toe dat ik één moment heb gehad dat ik me afvroeg of ik het allemaal wel leuk vond. Dat was rond het regeerakkoord. Maar dat heeft maar een dag geduurd hoor. Daarna schakelde ik gelijk om in het denken in kansen en mogelijkheden. Ook als het gaat om onze eigen bedrijfsvoering”.

Gezond

Daarover zegt hij: „Domesta was op zich altijd al behoorlijk gezond. We hebben gemiddeld een lager bedrag aan leningen per woning en hebben een gezonde kasstroom. Vanuit de bedrijfsvoering willen we wel 10% efficiënter gaan werken. Vanuit de ruimte die het huurbeleid biedt, gaan we onze inkomsten verhogen. Natuurlijk is dat een groot spanningsveld. Betaalbaarheid is heel belangrijk”.

Emmen-Gouda

Van Emmen naar Gouda. Van krimp naar groei. Op de vraag wat Dick meeneemt in zijn nieuwe rol als directeur-bestuurder van Mozaïek Wonen in Gouda, zegt hij: „Mijn eigen aanpak. Ik kijk altijd naar het gebied en de stakeholders, wat er speelt en bepaal op basis van de maatschappelijke uitgangspunten de doelen. Uiteraard zal ik ook weer inzetten op samenwerken en het op orde brengen van de bedrijfsvoering. Dat laatste is nodig; de financiële situatie is een uitdaging. Er loopt momenteel een reorganisatie en er is een nieuw ondernemingsplan. De randvoorwaarden zijn moeilijk, dat betekent dat er scherpe keuzes moeten worden gemaakt. Natuurlijk heb ik er zin in. Maar het voelt wel dubbel. Drie jaar Domesta is kort, maar ik ben trots op de beweging die is gemaakt. Ik heb in meerdere regio's gewerkt en overal met plezier. Ik ga terug naar het Westen en neem ook Drenthe in mijn hart mee”.

Gaspedaal

Wat ik achterlaat in Emmen? De organisatie Domesta staat en de dagelijkse leiding is straks in goede handen bij Carl Weelink, onze manager Vastgoed, die tijdelijk de rol van waarnemend bestuurder op zich neemt. Ook voor Domesta zal nog wel een spannende tijd aanbreken. Ik geloof vast dat corporaties in het Noorden elkaar intensiever gaan opzoeken. Dat kan samenwerking zijn, maar kan ook tot fusies leiden. Als een woningcorporatie het financieel lastig heeft, is samengaan met een sterke partij als Domesta logisch. Maar een fusie is niet het belangrijkste. Samen optrekken wel. Fusies kunnen tot stilstand leiden. Slim samenwerken zorgt ervoor dat je als organisatie de voet op het gaspedaal kunt houden”. ■



A portrait of Roger Doomen, a middle-aged man with short grey hair, wearing a grey blazer over a blue and white checkered shirt. He is looking directly at the camera with a slight smile. The background is a blurred office setting with windows.

Roger Doomen (Stadgenoot): Kijken als een belegger, handelen als een woningcorporatie

Corporaties moeten naar hun bezit kijken als een belegger, maar blijven handelen als een woningcorporatie. Dit zegt **Roger Doomen**, directeur Financiën & Bedrijfsvoering van **Stadgenoot** in Amsterdam. Maar hoe doe je dat? „Waardeer je bezit tegen marktwaarde in verhuurde staat, pel vervolgens af naar je eigen gerealiseerde rendementen en gebruik deze kennis in de tactische sturing”.

Stadgenoot is vijf jaar geleden ontstaan uit een fusie van Het Oosten en AWW. De corporatie verhuurt zo’n 35.000 woningen, bedrijfsruimtes en parkeerplaatsen verspreid over heel Amsterdam en Diemen. „We zijn sterk verankerd in Amsterdam en dat willen we graag zo houden”, zegt Roger Doomen. Als directeur Financiën & Bedrijfsvoering is hij verantwoordelijk voor finance & control, treasury, juridische zaken en bedrijfsvoering & ICT. „Het taakgebied wordt steeds diverser en dynamischer, dus vervelen doe ik me niet”.

Denken in rendement

„Stadgenoot is anderhalf jaar geleden gestart met het waarderen van het bezit tegen beleggerswaarde oftewel marktwaarde in verhuurde staat. Marktwaarde in verhuurde staat is het bedrag dat een belegger bereid is ervoor te betalen. Als je die waarde in beeld hebt, kun je je beleidskeuzes er beter op afstemmen. Je kunt heel goed inzichtelijk maken welke financiële effecten jouw beleidskeuzes hebben. Deze nieuwe waardering is gecombineerd met de invoering van assetmanagement als basis voor de sturing”.

Taxatie

Om de marktwaarde in verhuurde staat te bepalen is taxatie onontbeerlijk. Roger: „Wij hanteren een modelmatige taxatie en deze wordt voor tenminste 1/3^e van ons bezit getoetst door externe taxateurs. Die toetsing is wettelijk verplicht. Uiteraard kan je ook alles extern laten taxeren, maar dat is duur en arbeidsintensief. Het resultaat van onze taxaties wordt opgeslagen in een database. Die gegevens gebruiken we voor eigen sturing”.

Gestructureerd

„Het is een gestructureerd proces om tot een marktwaarde te komen. Dat doen we met Reaturn TM, het taxatiemanagement systeem van Reasult, met een strikte administratieve organisatie. Onze asset managers en deskundigen binnen het primair proces leveren input aan het systeem, dat ‘gehoed’ wordt door de afdeling Financiën. Binnen de afdeling Financiën coördineert een procesmanager Taxatie of het systeem goed wordt gevuld en coördineert het taxatieproces zelf. Uiteindelijk leidt het tot waardering van en rendementseisen per complex. De asset managers, als complexeigenaren, zijn

verantwoordelijk voor de tactische sturing van het complex en daarmee voor het realiseren van het vereiste rendement. We zijn er denk ik wel met 6 man continu mee bezig. Een keer per tertaal schuiven de externe taxateurs aan voor overleg met de procescoördinator en asset managers”.

Generieke parameters

Ymere en de Alliantie, andere corporaties met bezit in Amsterdam, werken eveneens met hetzelfde systeem. „We hebben gezamenlijk generieke parameters vastgesteld zodat de algemene uitgangspunten voor de taxaties voor iedereen gelijk zijn en daarmee de uitkomsten (waardes) ook onderling kunnen worden vergeleken”.

Onvoldoende beeld

Op de vraag of er onvoldoende beeld was van het eigen bezit, zegt Roger: „Vanuit het perspectief van de tactische sturing met de beleggingsblik wel ja. We hadden bijvoorbeeld geen sluitende m²-administratie. Ook kwamen we erachter dat voor ons BOG de contractadministratie niet geheel op orde was, mede als gevolg van het niet gebruikmaken van standaardcontracten”.

Bijsturen

Alle inzichten leiden wel tot bijsturen, zegt Roger. „Door het in kaart brengen van de marktwaarde in verhuurde staat kwamen we erachter dat we ook bezit op de verkooplijst hadden staan dat het hoogste huurpotentieel had. Dat hebben we natuurlijk geruild met ander bezit. De afweging: wat verkopen we, wat blijven we verhuren, is nu veel makkelijker te maken”.

Complexplannen

„Onze doelstelling is om eind 2014 per complex een complexplan klaar te hebben. Van deze in totaal zeshonderd complexen willen we voor de komende vijf jaar precies weten wat we op volkshuisvestelijk- en financieel niveau gaan doen. Voor het maken van complexplannen gebruiken we o.a. Reaturn AM, de asset management software van Reasult. Complexplannen helpen ons beter te sturen op tactisch niveau, want dat liet te wensen over”, erkent Roger.

„Met asset management kunnen we onze dienstverlening veel beter differentiëren”, zegt Roger. „Bijvoorbeeld: in

WOW! Zo kan het dus ook



Dynamisch plannen



Online afhandeling
door uw huurders



3 keer zo snel opvoeren
en inplannen



De beste aannemer
selecteren



Financieel controleren

Het reparatieverzoek via de Corporatie Cloud

Klanttevredenheid omhoog en kosten omlaag



CORPORATIE CLOUD

Hosted by **NCCW**

Kijk op www.corporatiecloud.nl

welk complex is een huismeester nou echt nodig, wat zijn de opbrengsten ervan? Onderhoud maakt ook nadrukkelijk onderdeel uit van de complexplannen. Als extra onderhoud - buiten het basale onderhoud om - niet leidt tot een hoger opbrengstpotentieel, waarom doen we het dan? Hetzelfde geldt voor het streven naar energielabel A. Het streven is prima, maar wat zijn de extra kosten om van label B naar A te komen? Als de huurder of wij er geen voordeel aan hebben, dan is label B misschien wel prima".

ICT

Het taxatieproces kent grote betrokkenheid van de afdeling ICT, zegt Roger. „Onze taxatie-, rendements- en asset management systemen worden gevoed met data uit ons DWH4all, die op zijn beurt de data put uit de primaire systemen Wocas en Pharos. Ons DWH is de basis. Als de data onjuist zijn, zijn je berekeningen ook niet betrouwbaar. Als de vierkante meters niet kloppen, klopt je huurprijs ook niet. We hebben onze data voor 95% op orde. Bij mutatie kun je natuurlijk data corrigeren, zodat een nieuwe huurder de correcte huurprijs betaalt. Maar we willen de correcte marktwaarde in verhuurde staat nu al wel weten".

Novelle

Op de vraag of sturen op marktwaarde in verhuurde staat gemeengoed wordt in de corporatiesector, zegt Roger: „In de conceptversies van de novelle wordt vermeld dat marktwaarde in verhuurde staat de waarderinggrondslag wordt. Iedereen moet dan wel bereid zijn om daar in mee te gaan. We zitten in deze verandering, maar het heeft wel tijd nodig".

Eigen belangen

Hij vervolgt: „Er worden op dit moment nog veel verschillende waarden gehanteerd. Dat maakt het er allemaal niet eenvoudiger op. We kennen de marktwaarde, de historische kostprijs, bedrijfswaarde, volkshuisvestelijke waarde, fiscale waarde om maar een paar te noemen. Het WSW en CFV hanteren ook weer hun eigen waardebegrippen en definities. Het is voor de buitenwereld nauwelijks te bevatten, wanneer over welke waarde wordt gesproken. Iedereen heeft zijn eigen belangen en daarmee zijn eigen redenen om de desbetreffende waarde te kiezen. Vraag blijft echter of deze complexiteit wel leidt tot een betere sturing en een beter toezicht. Ik ben grote voorstander van een vereenvoudiging en een duidelijke keuze hierin, het liefst natuurlijk de marktwaarde in verhuurde staat".

Accountants

Ook voor accountants is marktwaarde in verhuurde staat als waarderinggrondslag nieuw. „Een accountant is gewend aan een rekenkundige benadering, zoals de bedrijfswaarde. Een systematiek met een uitkomst. Maar de wijze waarop marktwaarde in verhuurde staat wordt bepaald is omgekeerd



"We zijn sterk verankerd in
Amsterdam en dat willen we
graag zo houden"

hieraan, de uitkomst is een gegeven en de parameters zijn niet altijd even hard. De verscheidene taxaties per complex kunnen soms wel 10% uit elkaar liggen. Daar worden accountants altijd een beetje zenuwachtig van. Het afgeven van een goedkeurende verklaring bij de waardering van je bezit in de jaarrekening is dan wel lastig", aldus Roger.

Standaard

De marktwaarde in verhuurde staat wordt straks de standaard voor de jaarrekening van woningcorporaties. „Maar de jaarrekening is vooral extern van belang. Wij bedden de marktwaarde in verhuurde staat van ons bezit in onze sturing. Wij hebben nooit geleerd naar ons bezit te kijken als een belegger. Dat leren we nu door de inzet van assetmanagement en van de communicatie met de taxateurs. Dat is in de kern waarom wij het zijn gaan doen. Kijken als een belegger, handelen als een woningcorporatie". ■

Jan van der Moolen: 'RvC, richt je op legitimiteit en effectiviteit van de corporatie'

De afgelopen jaren waren in alle media berichten te volgen over megalomane bestuurders en falend toezicht. Hebben toezichthouders altijd zitten slapen of is men niet op zijn taak berekend? We vroegen Jan van der Moolen, oud-directeur CFV waar de RvC van een corporatie nou echt wakker van moet liggen. „De kern van het toezicht moet zich richten op de legitimiteit en de effectiviteit van de organisatie”.



Jan van der Moolen

Geen uniek verschijnsel

Commissarissen krijgen er net als hun falende bestuurders vaak flink van langs. Wist men het wel, overzag men de risico's niet of werd er niet of te laat ingegrepen? „Klaarblijkelijk is het voor hen moeilijk een voorstel van een bestuurder tegen te houden of te wijzigen dan wel zicht te krijgen op alle ins en outs”, merkt Van der Moolen op.

„In het verleden beperkten commissarissen zich vooral tot financiële zaken”, geeft Van der Moolen daarvoor als verklaring. „Gevoegd bij hun grote afhankelijkheid van tijdige en adequate informatie was er geen sprake van een balans tussen bestuur en toezicht. Effectief toezicht op governance en integriteit ontbrak. In samenhang met de wildgroei als gevolg van taakverbreding, taakvervaging en allerlei nevenactiviteiten gaf dit een voedingsbodem voor het oprekken van werkdomein en integriteit. De overheid heeft als remedie vaak nieuwe regelgeving bedacht. In het kielzog daarvan volgt een keur aan symposia en seminars waar je als commissaris wordt bijgespijkerd tot op detailniveau.

Maar is dat een juiste strategie? Weinigen lijken nog aandacht te hebben waar corporaties echt voor staan”.

Gevoel van onbehagen

“Bij de totstandkoming van de Woningwet 1901 werd het mooi geformuleerd: het is een beweging die door de burger in beweging moet worden gebracht en gehouden. De rol van de huurder en/of stakeholder is nu echter beperkt als het gaat om beïnvloeding. Het vertrouwen van de burger en de overheid is geschaad. De publiekrechtelijke waarborg over de vermogensbestemming van corporaties werd vanaf 1901 gezien in het licht van een aanvulling op de markt. Die grondtoon is er nog steeds in alle politieke discussies, maar de feitelijke positie van corporaties lijkt meer dan een aanvulling op marktfalen te zijn. De term “hybriditeit” moet verhullen dat we niet goed raad weten met de aansturing: doet de markt dat of de overheid?

De governance van een corporatie is echter ook complex. Hoe bepaal je nu de kwaliteit van diensten en hoe concreet kun je prestatie afspraken maken waarop ook toezicht mogelijk is?

Hoe beoordeel je zo iets als schaalvergroting?

Legitimiteit

Of corporaties zelf ook niet debet zijn aan de legitimiteitsvraag, antwoordt Van der Moolen: „Corporaties hebben zelf de afgelopen jaren in grote mate bepaald wat werkzaam zijn in het publieke belang inhoudt. De overheid heeft dat nagelaten of ruim geformuleerd. Corporaties compenseerden echter wel de imperfecties van de markt. Daarvoor verdienen ze een groot compliment, maar er ontstonden ook incidenten. Die leiden tot een roep om terugkeer naar de kerntaken en om een andere cultuur. Zaken moeten harder en professioneler, maar wat betekent dat nu voor de commissarissen”?

Hij vervolgt: „De oude begrippen ‘betaalbaarheid’, ‘toegankelijkheid’ en ‘kwaliteit’ zijn anno 2014 actueler dan ooit. Daar zit de legitimiteit van woningcorporaties en dat is een zaak die commissarissen bovenal en als eerste dienen te bewaken in toezicht en adviseren. Voldoet of past een activiteit daar niet aan? Niet aan beginnen! Past een overname,

fusie, bouwproject of grondaankoop niet in de strategie? Niet doen! Tussen 2008 en 2012 hebben corporaties al voor € 800 miljoen aan grondwaarde afgeboekt en de geaccumuleerde verliezen over die jaren op verbindingen komen boven de € 1 miljard”.

Kerntaak

„Een discussie over wat de kerntaak is van een corporatie, is dus ook voor commissarissen zinvol”, zegt Van der Moolen. „Het werkdomein van een corporatie beslaat niet de gehele woningmarkt. Belangrijke onderdelen in de effectiviteitsvraag betreffen de maatschappelijke ontwikkelingen: wat is de volkshuisvestelijke opgave en wat betekent het thema duurzaamheid? Een derde aandachtspunt betreft de kwaliteit van governance en verantwoording. Binnen de legitimiteitsvraag zijn deze drie onderdelen relevant en dus primair onderdeel van toezicht door commissarissen”.

Quasimarkt

„De grote afhankelijkheid van corporaties van politieke



SharePoint integratie in de Woningcorporatie.

Waarom een SharePoint Governance plan?

Het 5 Stappenplan voor een succesvolle SharePoint implementatie!

Van Document Management Systemen tot workflow engine, van intranet, internet tot portalen, een totaal "geïntegreerde" oplossing? SharePoint kan het schijnbaar allemaal!

Tijdens de **CorporatieGids LIVE kennisdagen 2014** presenteert Condor het **5 Stappenplan** voor een succesvolle SharePoint implementatie en integratie binnen Uw woningcorporatie.

  www.condorsolutions.nl



VERHOGEN BEWONERSTEVREDENHEID EN KOSTENBESPARING: EEN PARADOX?

BEWONERS-TEVREDENHEID **KOSTEN-BESPARING** **KWALITEIT IN DE UITVOERING**

 **MainPlus**
Ontzorgt in dagelijks onderhoud

Laan van Zuid Hoorn 43, Rijswijk
T. 088 - 011 70 00
E. info@mainplus.nl

Dé kennispartner voor dagelijks onderhoud
MAINPLUS.NL



beschouwd zonder dat deze een echte positie als consument heeft verkregen. Voor vraagstukken op het gebied van beheer en onderhoud valt er veel voor te zeggen om te komen tot een actievere rol, maar bij grote investeringsvraagstukken kan grote invloed van zittende bewoners gaan wringen met bredere volkshuisvestelijke doelstellingen".

Effectiviteit

Hij vervolgt: „Naast legitimiteit zullen commissarissen dan ook nadrukkelijk naar effectiviteit moeten kijken. In onderstaand schema dat ik gebruik in sessies met commissarissen is dit weergegeven: ook effectiviteit is een primaire taak van toezicht houden. Dat raakt ontwikkelingen op de woningmarkt en de relatie met de klant cq huurder en richt zich op drie onderdelen: de structuren en systemen binnen de bestuurlijke en werkorganisatie, de inbedding en transitie opgave en de organisatie ontwikkeling en efficiency".



Schema: aandachtsvelden voor commissarissen

Verdienmodel

Commissarissen moeten dus oog hebben voor legitimiteit en effectiviteit van de woningcorporatie. Volgens Van der Moolen laat dat andere vraagstukken onverlet. „Het verdienmodel van corporaties is niet meer van deze tijd. Het woord "verdienmodel" is niet gelukkig gekozen. Ook is nog steeds geen sprake van een goed functionerende (regionale) woningmarkt(en), allerlei overheidsmaatregelen ten spijt".

De kern van het toezicht

„Commissarissen hebben met de effecten van beide te maken. Maar primair staat de vraag waar je als commissaris je op moet richten. De kern van het toezicht richt zich op de legitimiteit en de effectiviteit van de organisatie. In de drie functies van het interne toezicht - toezicht houden, adviesrol en werkgeverschap - moet dat tot uitdrukking komen. In de verantwoording naar buiten dient dat voorop te staan. Het gaat om meer dan alleen goedkeuren van beleid en strategie en financiën. Gevraagd en ongevraagd adviseren moeten vooral de legitimiteit en de effectiviteit betreffen", besluit Van der Moolen. Hoe dat verbeterd kan worden, komt in het juninummer van CorporatieGids Magazine aan de orde. ■

besluitvorming draagt niet bij aan de stabiliteit voor bedrijfsmanagement van de corporatie", merkt Van der Moolen op. „De volkshuisvesting is een 'quasimarkt', waarbij er sprake is van gereguleerde marktwerking in het publieke domein. Het door de overheid bepaalde huurprijsbeleid bindt de corporaties nog steeds met handen en voeten in hun bedrijfsvoering, net als de verhuurderheffing. Vanuit het ontbreken van een duidelijke eigenaar of opdrachtgeverrol is de corporatie als het ware "footloose" en opereert zoals het CPB aangeeft, in een verdwijnendriehoek".

Transformatie

„De transformatie van de corporatie tot een marktconform opererende onderneming lijkt geen aantrekkelijk pad", vindt Van der Moolen. „Er is toenemende aandacht vanuit beleggers om een rol te gaan vervullen. Hoe dit zou moeten en hoe een en ander financieel ingestoken moet worden, staat nog in de kinderschoenen. De vraag of we de corporatie moeten teruggeven aan de bewoner, is ook weer terug. De bewoner is in het hele proces van verzelfstandiging vooral als consument



Onderzoek. Top 5 risico's voor woningcorporaties: Borg risicomanagement & compliance in werkprocessen

Hebben woningcorporaties voldoende zicht op de juridische risico's die zij lopen? En zijn de risicobeheersingsinstrumenten, zoals governance, compliance en het interne proces van contractvorming goed ingericht? Judith Eltenberg van GBE Advocaten en Kaj Weber van Charco & Dique deden er onderzoek naar en brengen de uitkomsten van de top 5 risico's bij woningcorporaties in 2014 in beeld.

Bij woningcorporaties komen verschillende soorten risico's voor. Bijvoorbeeld op het gebied van strategie, operationele activiteiten en juridische kwaliteitsbewaking, zoals governance, compliance & integriteit. Beheersing van die risico's verdient de nodige aandacht ter voorkoming van financiële schade en aantasting van de reputatie van de organisatie. In de onlangs ter consultatie voorgelegde novelle van de Minister voor Wonen en Rijksdienst staat het thema risicobeheersing en actiever extern toezicht op corporaties centraal. Zijn corporaties voorbereid op die nieuwe eisen? Wat zien deze corporaties als de grootste risico's waar zij mee te maken hebben? Welke aandacht hebben zij voor juridisch risicomanagement & compliance?

5 belangrijkste risico's

„Uit ranking van de onderzoeksgegevens blijkt dat de volgende risico's het vaakst werden benoemd. Legal wareness & Compliance, Governance & Integriteit, Duurzaam verdienmodel, Portefeuillerisico en Ontwikkeling & Verkoop. Deze risico's zijn te rubriceren als Governance, Riskmanagement & Compliance (GRC). De risico's van de drie rubrieken hangen vaak nauw met elkaar samen”, zegt Judith Eltenberg.

Governance

Kaj Weber vult aan: „Als het gaat om de kwaliteit en zorgvuldigheid van besluitvorming, noemen corporaties het risicovol dat de interne besluitvorming ondoorzichtig tot stand komt”. Hij vervolgt: „De Herziene Governancecode is voor corporaties aanleiding geweest om de governance binnen de organisatie kritisch te bekijken en waar nodig te verbeteren. Het ontbreken van voldoende checks & balances wordt toch nog vaak genoemd. Het risico daarvan is ontbreken van intern toezicht of het onvoldoende functioneren van intern toezicht. Met mogelijk financiële of reputatieschade voor de organisatie tot gevolg. Herhaling van de drama's in de sector kan beperkt worden met voldoende intern toezicht”.

Integriteit

Integriteit en reputatie wordt ook als risicovol bestempeld, bijvoorbeeld door fraude bij transacties en gebruik van systemen. „In ons vakgebied op operationeel niveau een bijna niet uit te roeien fenomeen wat we er als sector met onze slechte reputatie niet bij kunnen hebben. Vertrouwen is goed, controlemechanismen zijn beter”, zegt Willem Klos, secretaris Woonstad Rotterdam hierover. Hij is één van de ondervraagden die heeft ingestemd met het vrijgeven van quotes uit de enquête.

Dispositietraject en integriteit

„Bij het opstarten van het dispositietraject is veel aandacht besteed aan de keuze voor de partijen waar onze corporatie mee werkt (notaris, taxateur, makelaars, bouwkundig bureau). De partijen zijn op basis van vooraf vastgestelde criteria geselecteerd en vervolgens uitgebreid gescreend. Binnen het

traject is veel aandacht geweest voor integriteit. Zo hebben de medewerkers die deel uitmaken van de dispositieafdeling een geheimhoudingsverklaring ondertekend en zijn de managers gescreend door een screeningsbureau. De (potentiële) kopers dienen een VOG verklaring te overleggen alvorens zij toegang krijgen tot onze dataroom. Tevens worden zij uitgebreid door een screeningsbureau gescreend voordat onze corporatie overgaat tot gunning”, laat Belmarinda da Luz, Compliance Officer bij Havensteder weten.

Riskmanagement

„Binnen de rubriek risk management zien corporaties het niet realiseren van een duurzaam verdienmodel als risico. Door bezuinigingen staat de exploitatie onder druk en is er onvoldoende investeringsruimte”, constateert Kaj. Willem Klos zegt hierover: „Onze corporatie heeft een traditie van zorgvuldigheid en risicomijding. Desalniettemin hebben we besloten om meer systematisch risicomanagement en compliance te gaan borgen in de organisatie. Expliciet maken wat impliciet goeddeels al wel gebeurde”.

Kaj vervolgt: „Ook ten aanzien van de samenstelling van de portefeuille en markt ontstaan risico's. Bijvoorbeeld door afnemende kwaliteit van de portefeuille enerzijds en het groeiende betaalbaarheidsrisico aan huurderszijde anderzijds”.

Asbest

„Een specifiek risico dat een aantal keer is genoemd is asbest. Het onvoldoende in beeld hebben hoe de portefeuille is samengesteld als het gaat om bezit met een verhoogd asbest-risico, vergroot de kans op hoge saneringskosten, de aansprakelijkheid voor gevolgschade bij huurders en niet te vergeten, reputatieschade”, zegt Judith.

Zorgvastgoed

Ze vervolgt: „Risico's verbonden aan zorgvastgoed vormen een bijzondere categorie. Door de bezuinigingen van de overheid op de zorgbekostiging, krijgen corporaties met zorgvastgoed te maken met geforceerde leegstand en continuïteitsrisico's bij hun zakelijke huurders, met alle financiële gevolgen van dien voor de corporaties”.

Compliance

De onderzochte woningcorporaties is gevraagd naar de kwaliteit van Juridische Zaken, Compliance en Financiële Zaken. Het ontbreken van voldoende kennis met betrekking tot contractvorming en up tot date kennis van medewerkers over wet- regelgeving wordt als risicovol genoemd. „De juridische awareness bij medewerkers laat te wensen over”, zegt Kaj hierover.

Kwaliteitsrisico

„Van oudsher is de corporatiesector een vrij behoudende/ conservatieve sector. Door de snelle en vele ontwikkelingen

Over de toekomst

- Document Outsourcing
- Informatielogistiek
- Nieuwe Werken
- Digitalisering
- Microfilm scanning
- Factuurproces
- Data-Entry
- Archiefopslag
- Archiefbeheer
- Archiefbewerking
- Archiefruimte
- Scanning on demand
- Digitale postkamer
- Bibliotheek
- Bibliobus
- Bibliotheekmedia
- Schoolboeken

van de laatste jaren bestaat het risico dat er niet meer voldoende capaciteit (lees: medewerkers) van voldoende kwaliteit aanwezig zijn. Dit geldt breed: zowel juridische zaken, maar ook financiële en fiscale zaken worden een steeds belangrijker onderdeel van het werk”, antwoordt Henk Gravesteijn, directeur-bestuurder Tablis Wonen.

Willem Klos hierover: „Iedere professional dient op zijn/haar eigen vakgebied enige (voldoende) juridische know-how te bezitten. Anders hol je voortdurend achter de feiten aan”.

Derivaten en andere contracten

Ten aanzien van de veelbesproken derivaten en andere contracten wordt als risico het ontbreken van (voldoende) kennis over complexe financiële aangelegenheden en gebrek aan interne controle daarop genoemd. Evenals het ontbreken van een contractenregister waardoor er geen overzicht van verplichtingen en de daarbij behorende afspraken en termijnen is. „Medewerkers denken nog te vaak zelf een contract in elkaar te kunnen zetten, waarbij juridische ondersteuning niet of niet tijdig wordt gevraagd. De corporatie loopt hier het risico vast te zitten aan onbedoelde en ongewenste juridische verplichtingen en aansprakelijkheden”, zegt Belmarinda da Luz.

DAEB niet-DAEB

Met betrekking tot regels voor DAEB en niet-DAEB wordt als risico benoemd dat intern de regels onvoldoende bekend en verwerkt zijn in interne systemen.

Woningtoewijzing

Inzake woningtoewijzingen wordt als risico opgemerkt het door onjuiste inrichting/uitvoering van werkprocessen niet voldoen aan de 90% norm voor verhuringen met als gevolg verlies van borging.

Welke risico's verdienen in 2014 aanvullende aandacht?

„Geen aanvullende aandacht anders dan in 2013”, reageert Maarten de Booi, directeur-bestuurder De Leeuw van Putten. „In het algemeen is er wat mij betreft aandacht om risico's te beheersen vanuit het belang van de organisatie. Dat wordt niet specifiek vanuit juridisch oogpunt beoordeeld, maar eerder vanuit financiën, impact op het voortbestaan van de organisatie en imagoschade. Juridische aspecten zijn dienstbaar aan het kader van de risicobeheersing. Heel kort door de bocht: je regelt alles zo goed mogelijk in het belang van de organisatie. En soms is er een juridische kant. Zoals ook de communicatie een rol speelt. Maar ook daar weer: dienstbaar aan een groter belang. Het is ook een risico-inschatting. Want natuurlijk kun je alles wat je doet door een jurist laten checken. Maar een stuk pragmatisme is vaak ook wel werkbaar”.

„Corporaties bevinden zich in een veranderende (complexe)



„Vertrouwen is goed, controlemechanismen zijn beter”

omgeving. Dat maakt het onvoldoende om risicomanagement & compliance incidenteel te bespreken”, reageert Judith Eltenberg op de resultaten. „Wij zien risicomanagement & compliance als “de rode draad” in de werkprocessen. Borging is essentieel. Beide vormen randvoorwaarden voor de corporatie om haar ambities te verwezenlijken”. Kaj Weber vult aan: „Juridisch risicomanagement begint met: ken uw risico's en juridische verantwoordelijkheden. Als je ze onderkent, kun je ze managen. Welke eisen? Waar relevant? Hoe voldoe ik? Hoe maak ik dit zichtbaar? En zie ik nieuwe wet- en regelgeving en andere ontwikkelingen tijdig aankomen? Dit zijn vragen waar corporaties mee te maken hebben”. ■

Hoe digitaal wilt u zijn? De richting en de kaders!



De stakeholders digitaal zelf meer laten regelen leidt tot besparingen. Wat komt hierbij kijken om dit te realiseren? In onze visie op de digitale corporatie geven wij u de juiste handvatten om de richting en de kaders in uw eigen organisatie vast te stellen: het fundament voor een succesvolle digitale corporatie!

HC&H Consultants

☎ 078 681 08 00 ✉ info@hcnh.nl 🌐 www.hcnh.nl 🐦 @HCenH



Waarom een koe kopen als u melk nodig heeft?



Unexus Connect

Klantenservice | Telefonie | Mobiliteit

Unexus Connect is een alles-in-één hosted telecommunicatie oplossing

Zonder vooraf te investeren beschikt u over de modernste oplossing voor kantoortelefonie, klantenservice en vast-mobiel integratie.

Ook koppelt Unexus Connect eenvoudig met primaire systemen of Klant Contact Systemen.

Unexus Connect kan eveneens geleverd worden inclusief een hosted Klant Contact Systeem.

Wilt u meer weten wat Unexus Connect voor u kan betekenen neem dan contact op via info@unexus.nl of bel ons op 035-7009763.

Unexus Contact Solutions | Tolweg 3-IV | 3741 LM BAARN | www.unexus.nl | info@unexus.nl | 035-7009763

De Alliantie onderzoekt woonwensen senioren: Wat beweegt senioren, of beter: wat niet?



Ouderen hebben steeds minder de behoefte hun gewilde eengezinswoning te verruilen voor een voor senioren geschikte woning. Maar is dat wel zo? Adviseurs Markt & Strategie Jennifer Buijink en Gitte van den Boom van de Alliantie doken in de psyche van de 55-plusser en deden onderzoek naar hun woonwensen.

Ouderen blijven langer fit en langer zelfstandig wonen. Zij zijn vertrouwd en tevreden met hun woonomgeving en hebben steeds minder de behoefte de gewilde eengezinswoning te verruilen voor een voor senioren geschikte woning. Maar is dat wel zo? „We hebben WoningNet onderzoek laten uitvoeren naar woonwensen en verhuisc Bewegingen van senioren in Amersfoort”, legt Jennifer uit. „Doel is om de beschikbaarheid van woningen voor jongeren en starters in Amersfoort te vergroten. Een middel hiervoor is het bevorderen van de doorstroming van senioren uit eengezinswoningen naar geschiktere woningen voor senioren. Dat vraagt dus om inzicht in beweegredenen bij een verhuisc wens”.

Ruiken en voelen

Ze vervolgt: „In Amersfoort hebben we relatief veel woningen voor senioren gelabeld. Deze woningen voldoen echter lang niet allemaal meer aan de huidige woonwensen van senioren. Een deel van de woningen ‘ruikt en voelt’ ook echt als een seniorenwoning. Een 80-plusser vindt dat acceptabel en verhuist naar zo’n appartementencomplex. Deze accommodaties blijven ook nog wel een tijdje in trek. Iemand die het zoekt kan er vaak snel terecht. Maar voor de meer vitale en jongere senioren zijn deze woningen niet meer aantrekkelijk”.

Vergrijzing

„In Amersfoort hebben we weinig kandidaten voor seniorenwoningen, maar als we de cijfers van WoningNet analyseren, dan blijkt dat het gros toch wel in een seniorenwoning terecht komt”, zegt Gitte. „Dat komt omdat we in Amersfoort heel veel (dezelfde) seniorenwoningen hebben. De slagingskans is enorm, ik denk tien keer zo groot als in andere leeftijdsgroepen. In ons werkgebied Gooi en Vechtstreek hebben we bijvoorbeeld wel een tekort aan seniorenwoningen”.

Gewoon wonen

Gitte vertelt verder: „Door minder woningen te labelen als seniorenwoning willen wij ze teruggeven aan de markt en bereikbaar maken voor een bredere doelgroep. Ontlabellen kan direct helpen om de beschikbaarheid en slagingskans voor jongeren en starters op de woningmarkt te vergroten. Bij de woningen die nog wel het label ‘geschikt voor senioren’ houden, willen we ons meer focussen op geschikte woonvormen. Dus het stempel ‘seniorenwoning’ eraf en meer richten op het gewone wonen, rekening houdend met specifieke woonwensen”. ■



Peter Hildering (Eigen Haard): Onderhoudsdienst moet zich meten met buitenwereld

Besparen op onderhoudsuitgaven door deze 'knop' helemaal dicht te draaien is uiteraard geen optie voor woningcorporaties. Wat wel? „We moeten het goed of zelfs beter doen met minder”, zegt **Peter Hildering**, directeur Vastgoedbeheer bij **Eigen Haard**. Een gesprek over besparen op onderhoud, efficiënte aansturing van de eigen onderhoudsdienst en de opmars van ICT-toepassingen in het vakgebied onderhoud.

Peter Hildering. Toen de bouw in de jaren tachtig ook al in een crisis verkeerde, beproefde hij zijn sollicitatiegeluk en schreef op een vacature bij Eigen Haard. Nu, ruim 30 jaar later, werkt hij er nog steeds.

Bezuinigen

„De onderhoudsuitgaven vormen onze belangrijkste kostenpost. Als je wilt bezuinigen, ontkom je er niet aan om kritisch naar je onderhoudskosten te kijken”, begint Peter. „Onze onderhoudsbegroting voor reparatieverzoeken, mutatieonderhoud, onderhoudsabonnementen en planmatig onderhoud bedraagt jaarlijks rond de 80 miljoen euro, inclusief uren en materialen van onze eigen dienst. Renovatie en groot onderhoud bedraagt ongeveer 60/70 miljoen. Dus in totaal zo’n 150 miljoen euro”.

Goed of beter met minder

Hij vervolgt: „Wij willen onderhoud goed blijven doen of misschien zelfs beter, maar moeten dat doen met minder geld. Sinds 2012 verlagen we ieder jaar ons budget voor dagelijks onderhoud en planmatig onderhoud met 2,5%. Tot en met 2015 gaan we in totaal 10% bezuinigen op onze onderhoudsbegroting. Dat vraagt om scherper budgetteren. Dat bereiken we door goed naar het onderhoudssysteem te kijken. Waar mogelijk kiezen we voor materialen met een langere levensduur. Ook stellen we renovaties soms wat uit. We schrappen geen projecten maar faseren iets meer. Daarbij passen we op voor een vloedgolf aan toekomstig onderhoud. Uitstel is geen afstel, het onderhoud komt uiteindelijk toch naar je toe”.

Slim bundelen

„Maar wat wel kan bijdragen aan besparen op onderhoud?”, herhaalt Peter de vraag, en zegt: „Bijvoorbeeld het slim bundelen van onderhoudsactiviteiten en dat dan op de markt brengen. Ook gaan we proberen om het onderhoud te koppelen aan langdurige onderhoudscontracten. Maar we kunnen ook besparen door vanuit nieuwbouw of renovatie direct met de uitvoerende partij een meerjarenonderhoudscontract af te sluiten. Als de bouwers vroegtijdig aan tafel zitten kunnen zij ook meedenken en participeren in het toekomstig onderhoud”.

Eigen dienst

Als het gaat om besparen op onderhoud, is uitbesteden van de eigen dienst voor corporaties ook een optie. Voor Eigen Haard niet, zegt Peter: „De eigen onderhoudsdienst borgt dat we in contact komen en blijven met onze klanten. We hebben 30.000 klanten die gebruikmaken van een service-abonnement voor onderhoud aan het binnenpakket. Op deze manier komt een vakman bij deze bewoners minstens één keer per jaar voor preventief onderhoud over de vloer.

Dat is een intensief contactmoment, waarbij we natuurlijk ook de signalen van eenzaamheid of verpaupering oppikken. Sociale misstanden komen snel aan het licht of kunnen misschien zelfs worden voorkomen”.

Piramide

De eigen dienst van Eigen Haard bestaat uit 40 vaklieden. Peter tekent een piramide en deelt deze met twee horizontale strepen op in drie lagen. Wijzend op het onderste vlak zegt hij: „Dit is waar onze eigen dienst actief is. Het werk kenmerkt zich door ‘veel, snel en flexibel’. Klussen waar geen steigers of hoogwerkers voor nodig zijn. Het middelste vlak zijn klussen die langer dan een dagdeel vergen. Hebben we tijd? Dan doen we het zelf. Maar dit werk besteden we in principe uit aan derden, net als het onderhoudswerk in de top van de piramide. Dat is werk dat dagen of weken in beslag neemt en waarvoor bijvoorbeeld groot materieel nodig is. Met onze eigen vaklieden doe ik liever acht kleine klussen per dag. Dat levert meer tevreden klanten op dan twee grotere klussen”.

Buitenwereld

„Onze onderhoudsdienst moet zich kunnen meten met de buitenwereld”, vindt Peter. „Ons voordeel is dat we - behalve op onze serviceabonnementen - geen BTW hoeven af te dragen op onderhoud. Dus een klemmende deur verhelpen en ander klein onderhoud is vaak duurder als je het aan derden uitbesteedt. De buitenwereld roept dat ze vlugger, goedkoper kunnen werken, maar waar wij het BTW-voordeel hebben, is dat niet zo. Wanneer we werk uitvoeren voor VvE's is het wel een ander verhaal, dan geldt ons BTW-voordeel niet”.

Voorsprong

Peter vertelt verder: „De 21% BTW voorsprong kunnen we alleen behouden wanneer onze eigen vaklieden efficiënt werken”. Op de vraag hoe ze dat hebben aangepakt, zegt Peter: „We zijn van zes regio's naar vier regio's gegaan. We hadden zes kantoren/werkplaatsen en nu nog maar drie. Dat scheelt enorm in de huisvestingskosten en bovendien maakt het de inzet van mensen flexibeler. Je kunt ze beter in de verschillende gebieden inplannen”.

Inkoop

Ook is de inkoop van materialen tegen het licht gehouden. „We hebben afscheid genomen van een aantal leveranciers. Bij die partijen die overbleven hebben we scherpere inkooprijzen bedongen en hun levercondities aangepast. Omdat we geen grote voorraden willen wordt er nu meer just-in-time geleverd aan de drie regiokantoren”.

Information creates.

Haalt u alle kennis uit uw organisatie?

Zij wel!

33

Woning-
corporaties

25

Zorg-
instellingen

34

Onderwijs-
organisaties

185

Gemeenten

32

Regionale
diensten

U ook?



www.bct.nl



Plansysteem

Via het plansysteem Connect-it van ViaData plannen we alle vaklieden centraal in. „De vaklieden ontvangen hun opdracht- en via een pda. Ze krijgen de werkbom op hun handheld en handelen daar ook alle administratieve handelingen mee af. Tot voor een paar jaar geleden moest de vakman zelf aan het einde van de dag de administratie op kantoor bijwerken. Dat kostte per vakman al gauw een half uur”, aldus Peter.

Beslisboom

Het centraal plannen is er voor de vakman, maar het Klant-contactcentrum (KCC) kan ook voor de klant inplannen. Peter: „Voor het plannen van de vaklieden vragen we de KCC-medewerker om door te vragen. Je wilt natuurlijk wel de juiste vakman op de juiste klus inplannen. Dat ondervangen we met een beslisboom. Via de beslisboom kan 80% van de verzoeken direct worden ingepland. We hopen dat de klant dit in 2015 zelf kan doen via onze website”.

Efficiency

Peter vertelt verder: „Tijdstip en datum zijn altijd afgestemd met de klant, dus de kans dat deze niet thuis is, is minimaal. Voor niets heen rijden, dat in het verleden vaak voorkwam, is hierdoor nagenoeg verleden tijd. Door het volgen van de klussen kunnen we heel efficiënt inplannen en halen we het maximale uit de beschikbare tijd van de onderhoudsdienst. Verder helpt het plansysteem om de reistijden voor de onder-

houdsdienst zo kort mogelijk te houden en de juiste vakman voor de juiste klus in te zetten. De hogere klanttevredenheid, lagere faalkosten en minder administratieve rompslomp voor de vaklieden levert een enorme efficiëncyslag op. Hoeveel? Ik denk wel één uur per vakman per dag. Alle informatie is direct te raadplegen, dus ook in de backoffice levert het veel voordeel”.

ICT

Dat ICT het ambachtelijke vak van onderhoud nog verder gaat helpen, gelooft Peter stellig: „De komende jaren voorzien ik dat we nog meer ICT-toepassingen gaan omarmen. In het najaar gaan we de 2014 release van Empire implementeren. Dat biedt ons ook veel meer mogelijkheden richting portaal-technologie, zowel voor leveranciers als de klant”.

BIM

Hij vervolgt: „BIM is ook een voorbeeld van het meer toepassen van ICT. Al onze renovatie- en groot onderhoudsprojecten worden allemaal via de BIM methodiek ontwikkeld. En we zijn nu ook aan het kijken via pilots of we BIM ook in het dagelijkse en planmatig onderhoud kunnen toepassen. Hier liggen mooie kansen voor onze eigen organisatie met betrekking tot efficiënt technisch beheer maar ook mooie kansen voor onze klanten om bijvoorbeeld op heel klantvriendelijke wijze hun reparatieverzoeken te melden”. ■

NEH ontzorgt:
Tientallen corporaties met back-up en uitwijk.



Corporaties in UK: Verbindende rol tussen wonen en zorg



Waarin verschillen Engelse woningcorporaties van hun Nederlandse collega's?

We vroegen het aan Bram de Waard, expert manager en Richard Nagel, sales manager bij CTAC Asset Value. Beide heren zijn betrokken bij ERP-implementaties in zowel Nederland als de UK. „Corporaties in de UK vervullen veel meer een verbindende rol tussen wonen en zorg“.

In de UK is het overgrote deel van de woningen in eigendom. Ongeveer 3.6 miljoen van de 21 miljoen woningen vallen onder social housing. Ruim 2.4 miljoen van de vhe zijn in beheer van de lokale overheid (bv councils, counties) en 1.2 miljoen worden door “pure” woningcorporaties beheerd. De grootste corporaties zijn met meer dan 100.000 vhe en 4000 fte veel groter dan in Nederland. Er zijn echter meer dan 1700 corporaties in de UK dus het gros is klein – zelfs kleiner dan een gemiddelde woningcorporatie in Nederland.

Zorg

Op de vraag wat het meest kenmerkende verschil is tussen corporaties in de UK en Nederland, zegt Bram: „Dat UK corporaties nadrukkelijk actief zijn op het gebied van zorg. Denk aan het uitvoeren en organiseren van zorgtaken, het exploiteren van zorginstellingen, thuiszorgwoningen en diverse “blijf van mijn lijf” instellingen. Corporaties in de UK

mogen dus veel meer taken uitvoeren dan hun Nederlandse collega-corporaties”. Richard vult aan: „Sterker nog, dat wordt ook van ze verwacht. Waar Nederlandse corporaties door wet- en regelgeving steeds verder worden teruggedrongen in hun takenpakket, zie je UK corporaties naast zorgtaken ook nog steeds volop investeren en ontwikkelen in zaken als BOG en Universiteitscampussen. Jarenlang is er te weinig aandacht geweest voor de verbindende rol van de corporaties. Daar wordt in de UK nu veel meer op ingezet”.

Zijn corporaties in de UK platter georganiseerd dan in Nederland?

„Nee. Ze zijn vergelijkbaar in opbouw, maar als gevolg van de activiteiten op het gebied van zorg, hebben UK corporaties daar doorgaans extra afdelingen en fte voor beschikbaar. Wanneer corporaties een mix van commercieel vastgoed, sociale huurwoningen en zorg combineren, is daar doorgaans



Bram de Waard



Richard Nagel



een grotere organisatie voor nodig”, zegt Bram. Richard vult aan met een voorbeeld: „We implementeren op dit moment bijvoorbeeld SAP/CHARE bij woningcorporatie Sanctuary, een woningcorporatie met 55.000 vhe verdeeld over heel Engeland. Bij deze corporatie werken 2.900 fte. Naast het verhuren van woonruimte is hun belangrijkste niet-wonen gerelateerde business, het bieden van sociale hulp, bijvoorbeeld aan ex-gedetineerden, mensen met leerproblemen en slachtoffers van huishoudelijk geweld”.

Welke verschillen zie je op procesniveau tussen NL en UK corporaties?

„Die zijn zeer divers”, zegt Bram. „Bijvoorbeeld op het gebied van onderhoud. Er is in de UK sprake van een zeer uitgebreide hoeveelheid verplichte inspecties die frequent uitgevoerd dienen te worden. Dat kan soms oplopen tot wel vijftig verschillende inspecties. Denk aan inspecties op het vlak van CO2 meting, elektrische installaties, gas installaties etc. De gas inspecties zijn zeer belangrijk en vormen een zware verplichting voor de organisatie. Ook de inspecties die zich concentreren op zorginstellingen zijn enorm. Dat zijn vaak specifieke inspecties op het gebied van hijsequipment, noodtelefoon, camera installaties en automatische deuren”.

HR beleid

Richard vult aan: „De inspectieverplichtingen werken ook door in HR beleid. Het is essentieel dat vaklieden beschikken over de juiste - geldige - creditaties en certificeringen voordat

ze een woning mogen binnentreden. Binnen je ERP-systeem moet je dan wel goed afvangen dat de juiste man op de juiste klus wordt ingezet”.

In control

„Een belangrijk verschil is ook te zien op het vlak van mutaties”, zegt Bram. „In Nederland is de huurder meer ‘in control’. In de UK worden huurcontracten afgesloten met een einddatum waarop de huurder de woning dient te verlaten. In Nederland lijkt dit het meest op de werkwijze van studenten-huisvesters. Nadat de huurder de woning heeft verlaten, vindt de inspectie plaats om te bepalen welke onderhoudsactiviteiten nodig zijn om de woning weer verhuurbaar te maken. Op dit zogenaamde “void process” wordt sterk gestuurd door de corporaties in de UK”.

Werken UK corporaties met een eigen dienst?

Bram: „Er wordt veel gewerkt met eigen onderhoudsdiensten. Deze worden ook gezien als het ideale contact met de huurders. Ze zijn regionaal ingedeeld en daar waar de reistijden te lang zijn wordt gewerkt met lokale aannemers. Alle storingen worden centraal opgenomen en vastgelegd middels werkorders welke binnen de regio aan onderhoudsmonteurs worden toegewezen. Het gehele proces is zoveel mogelijk geautomatiseerd waarbij met plansystemen en PDA/tablet gewerkt wordt”.

Volgens Richard zijn er geen noemenswaardige verschillen

"Ik denk dat de politiek ook goed moet kijken hoe corporaties in de UK hun speelruimte op het gebied van wonen en zorg benutten"

te zien bij het dagelijks onderhoud en meerjarig onderhoud. „Wel zien wij een verschil in bedrijfsmatig acteren. “Strategic sourcing” en “supplier contractmanagement” zijn bekende begrippen in de social housing sector in de UK waarop ook strak gestuurd wordt. Engelse corporaties moeten zich - net als in Nederland - aan veel overheidsregels houden. Echter op het gebied van vastgoedkwaliteit zijn de eisen zwaarder dan in Nederland. Hiermee is het belang van het 100% op orde hebben en houden van vastgoed-, financiële- en klantinformatie zo mogelijk nog belangrijker dan in Nederland”.

Lopen woningcorporaties in de UK op het gebied van IT achter?

Richard: „Ik heb het gevoel dat de corporatiewereld in de UK daar staat waar de Nederlandse corporatiesector in 2004/2005 stond. De ogenschijnlijke 10 jaar achterstand wordt echter veel sneller ingehaald doordat UK corporaties veel zakelijker en met een duidelijke visie IT verbeteringen willen doorvoeren. Dit doen de Engelsen door innovaties in en met ERP. Door de zakelijkere manier waarop met IT innovaties omgegaan wordt zal deze achterstand snel ingehaald zijn.

Zo zien wij dat corporaties in de UK onze visie delen dat klantportalen eigenlijk alweer achterhaald zijn. Eenvoudige selfservice apps zijn veel geëigender om de “click-call-face” doelstellingen te halen”.

Wat kunnen woningcorporaties in de UK ons leren?

„Daar hoort een vraag voor”, zegt Richard. „Ik denk dat de politiek ook goed moet kijken hoe corporaties in de UK hun speelruimte op het gebied van wonen en zorg benutten. In Nederland is de focus door alle schandalen sterk geënt op versobering en terug naar de kerntaak. Het gevaar van het kind met het badwater weggooien ligt dan op de loer”. Bram: „Als je de vraag betreft op bedrijfsvoering & ICT dan denk ik dat Nederlandse woningcorporaties kunnen leren van de Engelse slagvaardigheid. Ze hakken veel sneller knopen door. Ze experimenteren en doen bij 80% van de benodigde kennis in plaats van streven naar 100%. Dat leidt tot sneller innoveren. Ook is de betrokkenheid van het bestuur en topmanagement inzake strategische ERP/CRM/IT beslissingen in mijn beleving groter”. ■



Jacob Spoelstra:

Columnist en stand-up comedian.

Kijk voor meer informatie op www.jacobspoelstra.nl

Barbie in een joggingbroek

Er is een film van LEGO gemaakt. Dat vind ik zo knap. Ik had vroeger al moeite om een brandweerkazerne van LEGO te maken. Eigenlijk was het ook helemaal geen brandweerkazerne maar een ruimteschip. Maar het lukte mij niet om die in elkaar te zetten dus toen is het een brandweerkazerne geworden. Tegenwoordig hoor ik ouders steeds meer klagen dat hun kinderen zo weinig spelen en te veel achter de computer zitten. Maar hoe slecht is dat eigenlijk? En als dat zo slecht is, waarom zitten papa en mama dan zo vaak achter de laptop? Sterker nog, dat doen ze niet alleen thuis maar ook op hun werk.

Ik hoorde laatst een ouder trots zeggen: Nou die kinderen van ons zitten bijna nooit achter de computer. Ze spelen soms meer dan drie uur met de Barbies. Ja natuurlijk, spelen met Barbies is goed voor de ontwikkeling van je kind. Het is ook heel goed voor haar zelfbeeld. Barbie is een anorexia pop met tieten als kanonskogels. Waarom is er ook geen lelijke dikke Barbie in een joggingbroek? Een Barbie die van chips houdt.

Spelen is voorbereiden op later en later is digitaal. Alles wordt digitaal. Ook de corporatie. Behalve het product van de corporatie. Dat blijft een aantal bakstenen. Je mag het ook woondiensten noemen. En dat is natuurlijk wel belangrijk om in de gaten te houden. Als je digitaal gaat moet je altijd wel je doel in de gaten houden. Het doel van je corporatie is natuurlijk niet om alles zo snel en vlot mogelijk te laten verlopen maar om goede huisvesting te bieden. Wedden dat dat digitaal een stuk beter en sneller gaat? Behalve het bouwen en onderhouden van die bakstenen natuurlijk.

Zig®

WEBSOFTWARE

Tevreden klanten van Zig over:

Online communicatie

Woonruimteverdeling & Koop

Klantcontact oplossingen



DUWO:

Onze samenwerking en het eindresultaat in 3 woorden?

Ik heb maar 1 woord: **Fantastisch!**

Annemiek de Rooij, senior communicatieadviseur



NIJESTEE:

Op onze nieuwe site kan iedere Stadler zelf het nieuws uit zijn of haar straat delen met de rest van de buurt. Het nieuwe cms TYPO3 geeft ons bovendien de ruimte om heel vrij met de content om te gaan.

Bert Viel, hoofd marketing & communicatie



PARTEON:

Eén van de enthousiaste reacties van websitebezoekers op ons responsive design: 'Parteon's nieuwe website bekijk ik het liefst op mijn smartphone, want zo vind ik de website nóg prettiger en makkelijker te gebruiken.'

Dat maakt ons trots, daar doen we het voor!

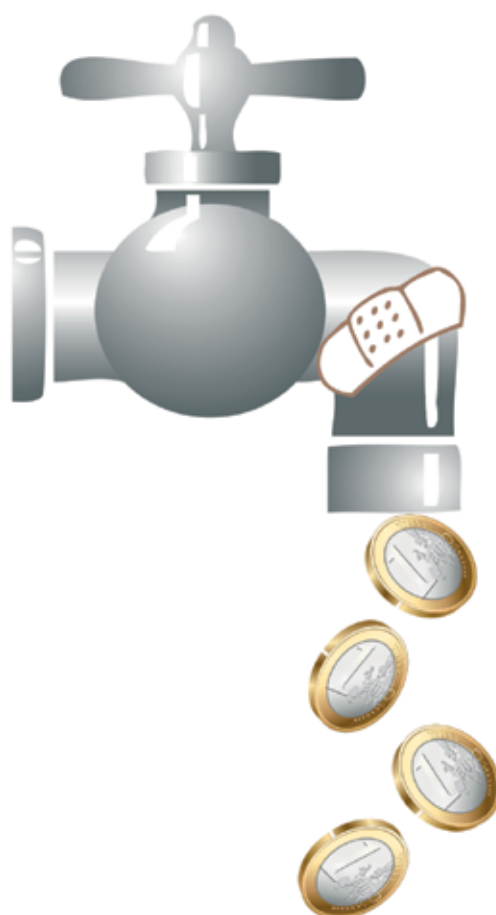
Myrna van der Bijl, communicatieadviseur

www.zig.nl/tevredenklanten

zekerheid | innovatie | gemak

ITRIS HELPT!

(met) besparen op onderhoud



Besparen op uw onderhoudsproces kan! Maar het vergt meer dan alleen slimme ICT oplossingen. Itris is een partner die uw ambities begrijpt en die uw processen kent. Itris helpt! Nieuwsgierig naar een praktijkvoorbeeld? Neem dan vrijblijvend contact met ons op. Wij staan u graag te woord.

Mail naar verkoop@itris.nl of bel en vraag naar Richard van der Zee.