

Aletta Hoogeveen
(Parteon): Disaster
recoveryplan, antwoord
op alle 'wat als' vragen

Jan-Willem van de
Groep: Corporaties,
zet de stap naar 'nul
op de meter'

Karin Verdooren
(GroenWest):
Zakelijk worden om
sociaal te blijven

Erik Lambers
Sturen op marktwaarde
voorkomt kapitaal-
vernietiging

CorporatieGids

MAGAZINE

ONAFHANKELIJK MAGAZINE OVER STRATEGIE, BEDRIJFSVOERING & ICT VOOR WONINGCORPORATIES

6^e JAARGANG | NUMMER 2 | JUNI 2015

Kruidvat-corporatie

Jan van Andel: de woningcorporatie als franchisefiliaal



VVA

informatisering

Komt u met ons een kopje koffie drinken op het CorporatiePlein?



Franchiseformule

Jan van Andel,
Woontij

4



Klaar voor de nieuwe Woningwet?

Jan van der Moolen

21



Face Call Click

Woningcorporaties zijn massaal aan het digitaliseren. Kostenbesparing is vaak de aanleiding en Click-Call-Face is inmiddels een veelgebruikte kreet om de gewenste klantcontactstrategie te duiden. Liever alles online, als het moet bellen en als het écht niet anders kan persoonlijk contact.

Door verregaande digitalisering en kanaalsturing neemt het persoonlijk contact tussen huurders en corporatie echter ook snel af. Voor de meeste zelfredzame huurders is dat geen enkel probleem. Voor kwetsbare doelgroepen is het weglekken van persoonlijke communicatie wel een punt van aandacht.

Soms kan een face to face moment letterlijk het verschil maken in het leven van een huurder. Denk aan het voorkomen van huurachterstand, of erger. Schaamte of het idee dat het allemaal nog wel goed komt, kan een huurder ervan weerhouden zelf contact op te nemen met de corporatie.

Steeds meer woningcorporaties realiseren zich dat en laten waar nodig proactief en tijdig hun Face zien. Alle digitale mogelijkheden ten spijt, soms moet je elkaar simpelweg in de ogen kunnen kijken en komt Face voor Call en Click.

Veel leesplezier!
Paul Tuinte en Martin Barendregt



Woningcorporatie zonder vastgoed

Actys Wonen

13



Eerlijkheid naar binnen en buiten toe

Communicatie

36



Corporaties: zet stap naar 'nul op de meter'

Jan-Willem van de Groep

16



Eigen dienst van groot belang

Patrimonium woonservice

50

- 8 GroenWest: zakelijk worden om sociaal te blijven
- 26 Disaster recoveryplan Parteon: Antwoord op alle 'wat als' vragen
- 31 24 september eerste lustrum CorporatiePlein!
- 42 Havensteder benut denkkraft van de markt
- 47 Sturen op marktwaarde voorkomt kapitaalvernietiging
- 55 Preventieve maatregelen voorkomen vaak huisuitzetting
- 59 Jolanda Hoogeboom (SVH): Inzicht in data voorwaardelijk voor optimaal woonruimteverdeelp proces

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: Jan van Andel, Woontij

©Copyright CorporatieGids Magazine
Niets uit deze uitgave mag worden vervaelvoudigd, opgeborgen 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.



Jan van Andel (Woontij):
**'Corporatiemarkt leent zich prima
voor franchiseformule'**

Waarin verschilt een eiland-corporatie van woningcorporaties op het vaste land?
"Niets, behalve dan dat we op een eiland zitten", zegt Jan van Andel, directeur-
bestuurder van Woontij op Texel. "Woningcorporaties lijken zó op elkaar dat een
franchisemodel prima toepasbaar zou zijn". Een gesprek over eilandcultuur en
Kruidvat-corporaties.

Jan van Andel verhuisde als driejarige Dordtse peuter met zijn ouders naar de kale Flevopolder en groeide op in Dronten, waar hij tot zijn 27^e bleef wonen. Na de middelbare school studeerde hij bedrijfseconomie in Zwolle en nog tijdens zijn studie ging hij op 21-jarige leeftijd aan de slag als beleidsmedewerker bij een woningcorporatie in Lelystad. Daarna werd hij manager Financiën bij een woningcorporatie in Raalte en verving er de bestuurder tijdens ziekte. Misschien was het in Twente dat hij de smaak van het bestuurderschap te pakken kreeg. "Eigenlijk ben ik helemaal geen fineut. Ik koos destijds een opleiding waarmee later brood te verdienen was."

Twente

Op zoek naar een baan als corporatiebestuurder streek Jan neer bij de pre-fusieclub in Twente en rondde er als 30-jarige bestuurder de fusie af. Inmiddels is Jan alweer negentien jaar bestuurder van woningcorporatie Woontij op Texel. De liefde voor het waddeneiland kwam, zag en overwon.

Texel

Van het rechtlijnige en gestructureerde polderland en een tussenstop in het Twentse land uiteindelijk neerstrijken op het waddeneiland Texel. Een bonte ervaring aan woon- en werkculturen. Op de vraag naar de verschillen zegt Jan: "Ik denk dat de poldermentaliteit van Flevolandse wordt beïnvloed door de rechtlijnigheid die je ook terugvindt in het landschap. Waarom zou je een omweg kiezen als je ook de kortste weg van A naar B kunt nemen? In het kronkelige Twentse land wordt veel indirecter en met omwegen gedacht. Op Texel staat iedereen open voor anderen. Texelaars zijn ruimdenkend. De kust, de havens en de invloed van het toerisme brengt letterlijk veel invloed van buitenaf op het eiland."

50.000 tijdelijke bewoners

Texel telt 13.000 inwoners maar heeft voorzieningen die zijn afgestemd op gemiddeld 50.000 tijdelijke bewoners. "Bioscoop, theater, grote supermarkten en zelfs een C&A, het toerisme zorgt ervoor dat we hier alles hebben", zegt Jan tijdens een rondgang door Den Burg, de 'hoofdstad' van Texel. Eén op de drie woningen in Den Burg is van Woontij. "Met onze 1400 woningen worden we echt als een Texelse woningcorporatie gezien." Sinds de fusie met Woningbouwvereniging Nieuwediep in 2008 bezit Woontij ook 800 woningen in Den Helder.

Iedereen gelijk

"Op Texel is iedereen gelijk", zegt Jan over het eiland dat zijn hart heeft gestolen. "Of je nu burgemeester, timmerman of directeur van de woningcorporatie bent, er zijn geen verschillen. In Twente bijvoorbeeld heerst nog altijd de textielcultuur, terwijl de textielbaronnen al lang weg zijn."

Je wilt niet weten hoelang mijn secretaresse daar nog 'u' bleef zeggen. Op Texel werd ik tijdens mijn eerste werkoverleg direct uitgedaagd. 'Leuk dat je er bent. Je kunt wel zeggen dat je directeur bent, maar bewijs het eerst maar eens.'

Eiland-mentaliteit

Toch is het op een eiland allemaal net even ietsjes anders dan op het vaste land, geeft Jan toe. "Je bent aan elkaar overgeleverd, dat maakt het bijzonder. De eiland-mentaliteit is dat Texelaars het allemaal zelf willen regelen. Dat zie je terug op alle eilanden of voormalige eilanden. Eilanders zijn vaak ondernemende mensen. Texel heeft de hoogste ondernemersdichtheid van Nederland. Bijna tachtig procent van de Texelaars is direct of indirect werkzaam in het toerisme." Net als op andere (voormalige) eilanden is de koopwens onder Texelaars groot. "Als je kunt, koop dan, luidt het credo. Wij proberen mensen hierbij te helpen, bijvoorbeeld door huurwoningen te verkopen. We stimuleren waar het kan."

Lage inkomens

Eenvoudig is dat niet, legt Jan uit: "Op Texel zijn de inkomens relatief laag en de huizenprijzen hoog. Vergelijk je dat met Den Helder - twintig minuutjes met de boot van Texel - dan liggen kooprijzen maar liefst vijftig procent lager."

Overkanters

De relatief hoge kooprijzen op Texel maakt dat de Texelaar bijna niet kan kopen. "Vooral in het buitengebied zijn de prijzen hoog en vallen de koopwoningen ten prooi aan de Overkanters, zoals Texelaars de kopers van het vaste land noemen. Toch wordt niet met afgunst naar de vele Duitsers of Nederlandse randstedelingen die op Texel een tweede woning kopen aangekeken. Als je geen werk hebt of niets hebt te besteden, kom je hier niet snel wonen. Bovendien, het is een open markt en dat is ook juist wat Texel karakteriseert."

Kansen

Over de toegenomen financiële druk en de aangescherpte wet- en regelgeving voor woningcorporaties zegt Jan: "De valkuil is om je mee te laten zuigen in de tendens van negativisme. Ik vind het juist buitengewoon interessant wat er gebeurt. Het wordt allemaal steeds duidelijker waar je voor staat en wat je kerntaken zijn. Als je dat als uitgangspunt neemt, ontstaan er juist kansen in plaats van bedreigingen."

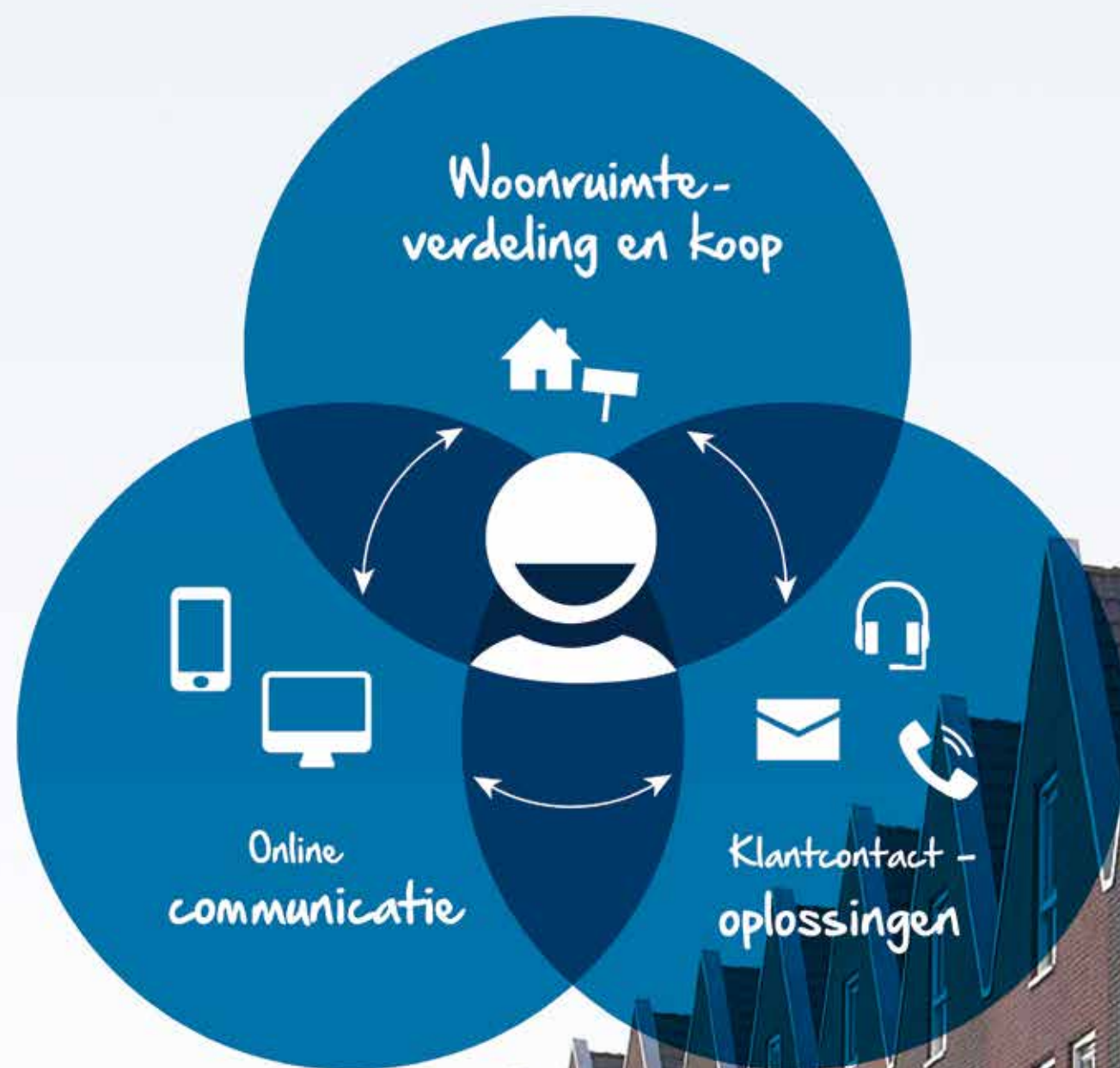
Woningtekort

"De aangescherpte wet- en regelgeving betekent ook dat we nog nadrukkelijker kijken in welke categorieën we passend bezit moeten hebben. We hebben een tekort aan goedkope huurwoningen en te kampen met lange wachtlijsten. Dat betekent dat we op Texel kleine duurzame nieuwbouw-woningen gaan realiseren met een huur van maximaal 600

>>



zekerheid | innovatie | gemak



zig.nl

euro. Ook gaan we een deel van de woningen die nu nog rond de 700 euro zitten in prijs verlagen. We gaan bovenop de bestaande nieuwbouwplannen nog eens honderd nieuwe woningen extra realiseren. Dat worden passende woningen en zijn in feite voor iedere doelgroep geschikt. We noemen ze de 'woon altijd-woning' en bieden ze gevarieerd in prijs aan zodat onze woningvoorraad toekomstbestendig is. In Den Helder richten we ons weer volop op het huisvesten van bijzondere doelgroepen. Denk aan ouderen, gehandicapten en jongeren die woonbegeleiding nodig hebben."

Eigentijdse dienstverlening

Voldoende middelen beschikbaar hebben voor nieuwbouw betekent dat Woontij scherp aan de wind zeilt. "De focus op bezuinigen is ook bij ons actueel", zegt Jan daarover. "We investeren in het eigentijds maken van onze dienstverlening. ICT is daarbij een hulpmiddel. We hebben enerzijds kantoren gesloten en zijn op afspraak geopend en anderzijds optimaliseren we onze dienstverlening met een digitaal klantenportaal en vernieuwde website. Die zijn slim gekoppeld aan ons BIS NOA systeem van NCCW. Ook gaan we intensief aan de slag met de Corporatie Cloud voor een effectieve ondersteuning van het reparatieverzoekenproces."

"Ik heb vijf jaar geleden al eens een proefballon opgelaten over een franchisemodel in de corporatiesector. Toen kreeg ik weinig bijval, maar de twee bestuurders met wie ik voor het ontwikkelen van een ICT-visie en strategie samenwerk, denken er al net zo over."

ICT-visie en strategie

Jan vervolgt: "We zijn in gesprek met twee andere NCCW-klanten om gezamenlijk een ICT-visie en strategie uit te werken. Waarom zou je op drie plaatsen het wiel uitvinden als je dat samen kunt doen? We doen allemaal hetzelfde en zijn in veel opzichten gelijk."

Kruidvat-corporatie

Die gelijkheid van woningcorporaties zou wat Jan betreft veel verder kunnen worden doorontwikkeld. "Ik heb vijf jaar geleden al eens een proefballon opgelaten over een franchisemodel in de corporatiesector. Je zou als woningcorporaties allemaal gebruik kunnen maken van eenzelfde uitstraling, website, folders, werkprocessen, ICT en meer. Het kost nu op 380 plaatsen in Nederland veel tijd, geld en inspanning."

Gedachtengoed

Het gedachtengoed van het franchisemodel lijkt veel op dat van Jan Sinke, de oud-bestuurder van de Veste in Ommen, die in woningcorporaties 'de Burger Kings van de volkshuisvesting' zag. "Ik ken Jan Sinke van de periode dat ik in Raalte bestuurder was. Ik was bestuurlijk gezien zijn buurman en we delen deze gedachte." Of het gedachtengoed van de Kruidvat-corporatie van de Texelse bestuurder wel voet aan vaste wal krijgt? "Ik kreeg vijf jaar geleden weinig bijval, maar de twee bestuurders met wie ik voor het ontwikkelen van een ICT-visie en strategie samenwerk, denken er al net zo over." ■



GroenWest: zakelijk worden om sociaal te blijven

GroenWest voorziet 12.000 huishoudens van een sociale huurwoning in het Groene Hart. De fusieorganisatie, ontstaan in 2011 door samensmelting van drie corporaties, wordt sinds 2,5 jaar geleid door directeur-bestuurder Karin Verdooren. Een reorganisatie moet GroenWest zakelijker maken om sociaal te kunnen blijven.

Een gesprek over een organisatie in ontwikkeling.

Karin Verdooren studeerde sociale geografie en startte haar carrière bij de Kamer van Koophandel in Amsterdam. Daarna maakte ze de overstap naar de corporatiesector en werd directeur Utrecht bij Mitros. Nu bijna 2,5 jaar geleden werd ze gevraagd te solliciteren naar de functie van directeur-bestuurder bij fusieorganisatie GroenWest. De grote stad Utrecht werd vervuld voor een corporatie in 't Groene Hart.

“Wat ik aantrof”, herhaalt Karin de vraag en denkt even na. “Een in zichzelf gekeerde organisatie met medewerkers die oprecht probeerden het goed te doen voor de klant. Heel sociaal, maar onvoldoende zakelijk, slim en efficiënt.”

Scherper

Dat het anders moest was voor Karin snel duidelijk. “Bij de fusie die in 2011 tot GroenWest leidde is erg ingezet op baangarantie en het in huis halen van professionaliteit”, vertelt Karin. “Dat laatste is nodig om bij te blijven in de veranderende wereld. Nu we twee, drie jaar verder zijn constateren we dat onze organisatie scherper kan. Een fusie doe je uiteindelijk om je doelgroep beter te kunnen bedienen en beter in je volkshuisvestelijke taken te kunnen voorzien.”

Ze vervolgt: “De afgelopen twee jaar hebben we een nieuwe koers, missie en visie opgesteld. Het motto is dat we zakelijker worden om sociaal te kunnen blijven. Het moet slimmer en effectiever.” Karin kreeg de ruimte om een nieuw MT te formeren, sterk genoeg om de gewenste veranderingen te faciliteren.

Veranderen als constante factor

Over de noodzakelijke verandering zegt ze: “Verandering is een constante factor. Je moet je blijven ontwikkelen, als organisatie maar ook als mens. Dat fascineert mij. Het is mijn persoonlijke drive dat de jeugd zich goed ontwikkelt en een goede opleiding krijgt. In de achterstandswijk Kanaleneiland in Utrecht gaat tachtig procent van de jeugd naar het VMBO. Je kunt mij niet vertellen dat deze kinderen dommer zijn dan in de wijken hier. Die onrechtvaardigheid frustriert mij, zeker nu we als woningcorporatie weer meer alleen voor ‘wonen’ zijn. In onze missie schrijven we daarom niet voor niets dat we voor een stevige thuisbasis willen zorgen. Die is veel breder dan vier muren en een dak alleen. Maar met een veilig thuis begint het wel en dat is waar GroenWest voor staat. In samenwerking met partners, zoals gemeenten en welzijnsinstellingen werken we aan een plezierige woonomgeving.”

Aandacht en betrokkenheid

Karin vertelt over de professionaliseringsslag die ze met haar organisatie doormaakt. “We zetten forse stappen in de ontwikkeling van GroenWest. We stellen de klant centraal en bedienen ze met aandacht en betrokkenheid. Bijvoorbeeld door met ons Klantcontact Centrum alle vragen op één

plek in één keer goed te beantwoorden. We zetten medewerkers bij elkaar en bieden ze de tools die ze nodig hebben. We investeren niet alleen in nieuwe ICT-systemen zoals Tobias AX, maar werken ook hard aan houding en gedrag. Systemen zijn ondersteunend, de mensen moeten het uiteindelijk doen. Als we willen dat onze huurders zelfstandiger worden, moeten we zelf het goede voorbeeld geven. Dat begint aan de top. We hebben daarom leiderschapsprogramma's voor het MT en de teammanagers. Als je goed leiding geeft, haal je meer uit je medewerkers.”

Meerdere gezichten

Op de vraag hoe ze balans houdt in zakelijk enerzijds en sociaal anderzijds, zegt ze: “Het begrip zakelijk heeft meerdere gezichten. Voor mij betekent zakelijk ‘professioneler en efficiënter’. Maar wel altijd met aandacht en betrokkenheid voor de klant en door goed de vraag bij huurders en partners op te halen. Als we efficiënter werken zijn mijn bedrijfslasten lager en houd ik meer over voor volkshuisvesting en mijn doelgroepen. Je kunt je geld maar één keer uitgeven.”

Samenwerken

Karin zet sterk in op samenwerken. Extern, maar vooral ook intern. “Dat we medewerkers van KCC, verhuur en vastgoed bij elkaar hebben gezet, is een goede zet gebleken. Vroeger waren dat allemaal eilandjes. Sinds we de boel letterlijk hebben opengegooid, komt de dialoog beter tot stand. We hebben ons pand aangepast en flexibele werkplekken gecreëerd. Deels uit noodzaak, omdat we van drie vestigingen naar één zijn gegaan. Het is nu een transparante open ruimte en dat heeft een positieve impact op samenwerken. Mensen zoeken elkaar eerder op.”

Nieuwe cultuur

Ook een paar organisatiebrede projecten, waaronder de implementatie van Tobias AX, de inrichting van een KCC en leantrajecten, waren eigenlijk mooie vehikels om aan de gewenste manier van werken te wennen. Karin: “Werkgroepen met medewerkers uit verschillende afdelingen kregen grote zelfstandigheid om systemen en processen in te richten. Als MT hebben we de richting aangegeven en de medewerkers vooral veel vrijheid gegeven. Dat pakte heel goed uit. Eigenlijk implementeerden we niet alleen nieuwe systemen, maar daarmee ook de nieuwe cultuur van GroenWest. We hadden een overvolle projectenkalender en eigenlijk was dat waanzin, maar het heeft juist enorm geholpen om te veranderen.”

Vakmanschap

Toch ging de verandering niet vanzelf. “In het begin hadden medewerkers soms nog de hakken in het zand”, zegt Karin. “Ze waren niet gewend zelfstandig te werken en verantwoordelijkheid te nemen. Hoe kunnen processen handiger?

>>

Totaal digitaal!

Tobias AX (SaaS), portalen, apps en mobiel werken

UITGELICHT: FLEXICIEL, VOLLEDIG VANUIT DE CLOUD

De traditionele werkwijze verandert. Niet uw medewerkers sturen primair de processen binnen uw organisatie aan, maar juist uw klanten. Uiteraard wel met volledige en daar waar mogelijk automatische controle vanuit uw organisatie. De mogelijkheden die u met Flexiciel aan uw klanten biedt, leiden tot een hoge klanttevredenheid en een optimalisatie in de uitvoering van uw bedrijfsprocessen.

Flexiciel is een product van de Aareon Groep en Europa's eerste platform voor e-business-oplossingen in de vastgoedsector.

- huurder-, aannemer- en deurwaarderportalen
- apps voor o.a. woonconsulenten/flatteren facturen
- volledig in de cloud

Iets voor u of nieuwsgierig? We komen graag langs om u de mogelijkheden te laten zien! U kunt ook eens een kijkje nemen op www.aareon.nl of ons volgen via twitter: [@AareonNL](https://twitter.com/AareonNL)



WWW.AAREON.NL

WE MANAGE IT FOR YOU



Hoe kunnen we klanten beter te woord staan? Door mensen zelf antwoord op deze vragen te laten geven is de dialoog en interne samenwerking op gang gekomen. Inmiddels spat de energie ervan af. Medewerkers uit de werkgroep KCC organiseerden spontaan inloopsessies voor collega's. Je ziet mensen groeien en trots de bereikte resultaten delen. Leuk om te zien hoe mensen zich ontwikkelen. Het vakmanschap zit uiteindelijk bij de mensen en dan is het mooi te zien dat het er ook uitkomt."

Gewenste verandering

Veranderen is een constante factor, maar het is vallen en opstaan, worstelen en zweten. Op de vraag of iedereen wel meekan in de gewenste verandering, zegt Karin eerst: "De kunst is om uit te vergroten wat wél goed gaat. Een mooi voorbeeld is onze incasso-afdeling: die zijn heel goed zakelijk geworden om uiteindelijk sociaal te kunnen blijven. Ze gaan proactief in gesprek, ze appen met klanten en gaan bij hen op bezoek. Tegen de trend in zien wij dat onze huurachterstanden dalen. Waar nodig gaan we verder dan alleen aanmanen. We schakelen bijvoorbeeld budgetcoaches in om huurders te helpen. Dit is allemaal heel sociaal, maar voor 'de business' is het veel duurder als het tot een ontruiming komt. Het voelt bovendien als persoonlijk falen als je iemand niet binnenboord kunt houden. Vaak niet alleen een persoonlijk drama, maar business wise ook een enorm verlies."

Kwaliteit

Over de kwaliteit van medewerkers zegt ze dan: "Medewerkers moeten zelf afwegingen durven maken. Dat vraagt om andere competenties. De kwantitatieve slag hebben we gemaakt met de reorganisatie, nu zitten we middenin de kwalitatieve slag. Veel mensen zitten al op een nieuwe plek in een nieuw team. Er komt nieuw talent binnen, maar er is en wordt ook afscheid genomen van medewerkers. Uiteindelijk krimpen we in onze hoeveelheid fte's van 120 naar 95. Dat punt bereiken we op 1 januari 2017, wanneer de reorganisatie moet zijn voltooid. Door de reorganisatie die nu gaande is, gaat de fusie nu ook in termen van bedrijfslasten renderen. We zitten dit jaar nog in de middenmoot met onze bedrijfslasten, daarna zal dat gaan dalen. Dat geeft ons weer meer armslag om te investeren in onze kerntaak."

Spannend

"De afgelopen twee jaar zijn erg spannend geweest", blikt Karin terug. "Een nieuw ondernemingsplan, reorganisatie, gesprekken met de ondernemingsraad en vakbonden. Maar eigenlijk wordt het nu pas écht spannend om de nieuwe organisatie werkend te krijgen. Daar ben ik erg optimistisch over. Een half jaar geleden, bij de start van de reorganisatie, was ik eerlijk gezegd best somber. Medewerkers zijn een lange periode boos geweest.

GroenWest is financieel altijd gezond geweest dus 'hoezo moeten we reorganiseren'. Maar de wereld om ons heen verandert zo snel dat je als organisatie wendbaarder en professioneler moet zijn om bij te blijven. Dat is niet alleen een kwestie van bezuinigen, maar ook dingen beter doen en anders naar je vastgoed kijken. Je moet blijven doorontwikkelen. Er is nooit doorstroming geweest binnen ons bedrijf. Door de reorganisatie zijn we letterlijk in beweging gekomen. Mensen spreken elkaar meer aan en er worden knopen doorgehakt. Dat gebeurde voorheen niet."



Stemmetje

Op de vraag welke ervaringen ze wil delen met collega-bestuurders die dit artikel lezen, zegt Karin: "Dat een goede voorbereiding en het goed doordenken van je plannen cruciaal is. Je bent in gesprek met de OR, vakbonden en medewerkers en je moet daarbij je koers vasthouden. Je hoort in een reorganisatie vooral de tegenstanders. Vraag jezelf dus voortdurend af: ben ik goed bezig? Doe ik het omdat het goed is voor de huurder? Dat het antwoord 'ja' is maakt het afscheid nemen van mensen niet eenvoudiger. Je ziet een persoon, maar ook het gezin erachter. Je ziet ook wat het doet met collega's. 'We zijn er voor de huurder en de maatschappij' is het stemmetje ertegenover. Reorganisatie is een ontwikkeling naar zakelijkheid. Dat is bitter nodig om sociaal te kunnen blijven". ■

Het overzicht kwijt in al die documenten?

Gemiddeld zoeken we 2 uur per dag. Terwijl 90% van de informatie die bewaard wordt weg kan. Waarschijnlijk ook bij u.

Sluit aan bij het landelijk project 'Selectielijst voor woningcorporaties' en bespaar in opslag, tijd en kosten.

Ga naar www.vhic.nl voor meer informatie en meld je aan.

VHIC

VHIC STRUCTUREERT INFORMATIE | Polakweg 23 | 2288 GG Rijswijk | T: (070) 31 94 184 | www.vhic.nl

Sisalbaan 5a
2352 AZ Leiderdorp

06 - 105 311 81
mail@audittrail.nl

Audittrail.nl
company/Audittrail

Nieuw!

Het 100% Security Update Pakket

- VOLLEDIGE SECURITY NULMETING
- TOETSING VAN SECURITYBELEID EN -PLANNEN
- HELDER STAPPENPLAN
- AWARENESS SESSIONS VOOR ALLE MEDEWERKERS
- MATERIAAL OM DE AWARENESS TE BEHOUDEN

Corporaties hebben gegevens van hun klanten in de systemen. Tot en met privacy-gevoelige informatie. Je wilt er niet aan denken dat er gevoelige informatie van klanten op straat komt... Daarom is informatiebeveiliging een musthave. Met het 100% Security Update Pakket brengt u de security naar een hoger niveau.

WWW.AUDITTRAIL.NL

Audittrail
audit | risk | process | security



Actys Wonen: een 'woningcorporatie' zonder vastgoed

Commercieel vastgoedbeheerder Actys Wonen is in bijna alles een doodgewone woningcorporatie. "Klopt", beaamt Klaartje Snieders directeur-eigenaar "maar dan zonder vastgoed". Een gesprek over efficiënt vastgoedbeheer.

Actys Wonen beheert en verhuurt circa 20.000 woningen en parkeerplaatsen voor institutionele beleggers, particuliere beleggers en woningcorporaties. Het bedrijf telt honderd medewerkers.

Registeraccountant

Klaartje Snieders - van huis uit registeraccountant - begon zes jaar geleden als directeur bij Actys Wonen. "Met een reorganisatiedoelstelling", blikt ze terug op haar start bij de commercieel vastgoedbeheerder. "Ik ben altijd bezig met verbeteren en optimaliseren". Twee jaar geleden kreeg ze de mogelijkheid om Actys Wonen te kopen. En dat deed ze.

Sinds 1 januari van dit jaar heeft de eigenaresse van Actys Wonen de dagelijkse leiding van het bedrijf toevertrouwd aan een driekoppige directie.

Woningcorporatie zonder vastgoed

Op de vraag of Actys Wonen 'een woningcorporatie zonder vastgoed is, zegt ze: "Eigenlijk klopt dat wel, behalve dan dat wij geen eigen vastgoed in bezit hebben. Het beheerstuk is volledig vergelijkbaar. Het verschil zit hem in de bredere sociale functie van een woningcorporatie en de nadrukkelijke rol die gemeenten spelen. Dat zie je ook terug in de Herzieningswet."

NEH ontzorgt - door Mensgerichtheid

Kantoorautomatisering in de Cloud

Gebruikersondersteuning

Back-up & Uitwijk

Systeembeheer



Uw ICT van morgen



 www.nehgroup.com

250 vhe per fte

Actys Wonen beheert gemiddeld 250 vhe per fte. Bij woningcorporaties ligt dat aantal veel lager. "Corporaties doen ook veel meer, denk aan projectontwikkeling en leefbaarheid", werpt Klaartje als verweer op. "Onze core business zit hem puur in verhuren en beheren. Het verschil zit hem in de uitvoering. Wij sturen strakker op contracten en zijn minder geneigd om huurders te 'pamperen'. Onze opdrachtgevers willen in principe de maximale huur rekenen, zolang dat commercieel acceptabel is. Een percentage van maximaal redelijk is voor hen irrelevant. Elke huurder moet voor de eerste dag van de maand aan zijn huur hebben voldaan. Na vier of vijf dagen starten we al met aanmanen. En in geval van mutatieschade zijn we veel strenger in wat voor rekening van de huurder is."

Opdrachtgevers in corporatiesector

Actys Wonen beheert en verhuurt ook woningen van woningcorporaties, zoals voor het WIF en Habion. "Alle werkzaamheden die een woningcorporatie normaal gesproken zelf doet - van administratie tot huurincasso en van dagelijks onderhoud tot het volledige verhuurmutatieproces - verzorgen wij voor gemiddeld 350 euro per vhe exclusief BTW. Dat is goedkoper dan waarvoor woningcorporaties het zelf doen, maar het is wel een beetje appels met peren vergelijken. Je zou daarvoor eigenlijk de maatschappelijke taak van een corporatie in geld moeten kunnen uitdrukken. Dat is lastig, want corporaties verschillen enorm in de manier waarop ze taken als 'leefbaarheid' invullen."

Prijs- en prestatieafspraken

Met de wetenschap dat er corporaties zijn met soms wel het drie- of viervoudige aan bedrijfslasten per vhe, jeuken de handen van Klaartje om ermee aan de slag te gaan. "Het kan zoveel efficiënter zonder in te leveren op kwaliteit en dienstverlening. In het uiterste geval besteed je verhuur, beheer en onderhoud uit, concentreer je je op asset management en pak je je rol als regiecorporatie. Maak prijs- en prestatieafspraken met marktpartijen en betaal daarvoor een marktconform tarief. Zint het je niet, dan switch je naar een concurrent. Dat doen commerciële beleggers ook en dat houdt ons scherp."

Commerciële benadering

Volgens Klaartje waait de noodzaak om scherper te worden geleidelijk aan over naar de corporatiesector. Met de verhuurderheffing en de nieuwe Woningwet als aanjagers. "Ik merk en zie dat er meer interactie ontstaat tussen woningcorporaties en de commerciële wereld. Er is een grote druk op corporaties om te besparen op bedrijfslasten. We krijgen steeds meer vragen over onze aanpak en werkwijze. Dat is mede de aanleiding voor de oprichting van Actys Advies & Doen (AAD) waarmee wij corporaties bijstaan om een meer commerciële benadering te omarmen."



Dagelijks onderhoud

Waar woningcorporaties moeten wennen aan begrippen als uitbesteden en regiecorporatie, gaan institutionele en particuliere beleggers met grote stappen verder. "Wij doen momenteel bij een grote institutionele belegger een pilot met MainPlus, een organisatie die goed is in dagelijks onderhoud. Wij doen de administratie en het commercieel beheer en MainPlus regelt het volledige proces van dagelijks onderhoud. Bovendien scoren ze daarbij een acht op klanttevredenheid. Nu de concurrentie op de huurmarkt toeneemt, de interesse voor de Nederlandse vastgoedmarkt internationaal groeit en nieuwbouw weer op gang komt, merken wij dat partijen meer geïnteresseerd zijn in klanttevredenheid dan voorheen. Het wordt minstens zo belangrijk als het bieden van lage marktconforme prijzen en voorspelbare kosten."

Niet-DAEB

"Ook zijn we samen met MainPlus een propositie voor het niet-DAEB bezit van woningcorporaties aan het ontwikkelen. Woningcorporaties kunnen het volledige operationele en commerciële beheer van niet-DAEB op factuurbasis aan Actys Wonen/MainPlus uitbesteden. De administratieve scheiding van DAEB en niet-DAEB wordt daarmee ook gefaciliteerd."

Fusies

Op de slotvraag hoe de corporatiesector zich volgens haar gaat ontwikkelen, antwoordt Klaartje: "Ik voorzie de komende jaren nog veel fusies, vooral van kleine corporaties die de eisen als gevolg van snel veranderende regelgeving niet langer kunnen bolwerken. Ik voorspel bovendien dat woningcorporaties op termijn veel werk naar de markt zullen brengen." ■



Jan-Willem van de Groep: Corporaties, zet de stap naar 'nul op de meter'

Jan-Willem van de Groep is een luis in de pels van woningcorporaties die wars zijn van innovatie en duurzaamheid. Als bedenker en aanjager van de **Stroomversnelling** snoert hij criticasters geleidelijk aan de mond. "Corporaties, stop met in kleine stapjes denken. Zet een grote stap naar nul op de meter".

Jan-Willem van de Groep. Zwart pak, handgemaakte zwarte blouse en zwarte zonnebril. Op het oog een frontman van een rockband of een eigenzinnige kunstenaar. Zijn zilvergrijze Toyota Prius verradt zijn ware identiteit. Wat is zijn drive om de bebouwde wereld te verduurzamen?

Betere wereld

"Mijn hart ligt bij vernieuwing en innovatie", zegt Jan-Willem, die weg- en waterbouwkunde en bedrijfskunde studeerde en via de bouw in de corporatiesector terecht kwam. Hij werkte onder meer als manager planontwikkeling bij Sité Woondiensten en als manager vastgoedontwikkeling bij Wonion. Sinds april 2010 is hij programmaregisseur bij Energiesprong. "Ik wil een bijdrage leveren aan een betere wereld."

Rebel

Jan-Willem noemt zichzelf greenspirator, innovator en rebel. Over het waarom, zegt hij: "Woningcorporaties en bouw-bedrijven hebben een prikkel nodig om van de gebaande paden te raken. Ik wil ze laten zien dat verduurzaming anders kan en kies daarvoor een rebelse manier om ze tot vernieuwing en innovatie aan te zetten." Hij wijst op zijn karakteristieke zwarte, rebelse outfit en zegt: "Tot aan mijn kleding toe."

Stroomversnelling

Dát het anders kan, heeft Jan-Willem bewezen in zijn rol als programmaregisseur van het innovatieprogramma Energiesprong. Jan Willem is bedenker en drijvende kracht achter de Stroomversnelling. Binnen de Stroomversnelling werken een aantal corporaties en bouwbedrijven samen aan innovatie en industrialisatie van renovatie. Het doel is ten minste 11.001 woningen energieneutraal maken, ofwel naar het niveau Nul-Op-De-Meter.

Kleine stapjes

Op de vraag of de verduurzaming in de corporatiesector snel genoeg gaat, zegt Jan-Willem: "Nee. Corporaties moeten stoppen met in kleine stapjes te denken. Dat is de doodsteek voor vernieuwing. Te veel corporaties koersen op 'gemiddeld label B'. Het probleem is echter dat label B-renovaties altijd out of pocket kosten zijn. Je investeert en rekent al dan niet een minimale huurverhoging. Het levert de woningcorporatie echter niets op, hooguit pisinjige huurders die de renovatie te veel rompslomp vinden."

No brainer

Hij vervolgt: "Corporaties weten nauwelijks dat een nul op de meter-woning vier keer zo goed is als label B. Een nul op de meter-woning bespaart vier keer zoveel CO² uitstoot en vier keer zoveel energie. Ik houd corporaties daarom voor om de onderhoudsingrepen te combineren met een grote stap in duurzaamheid, daarmee kunnen ze extra cashflow genereren. Je zou zeggen, dat is een no brainer, maar helaas is dat voor veel corporatiebestuurders niet zo."

Energienota

Toch gloort er een nieuwe impuls aan de duurzaamheids-horizon. "Corporaties kunnen de energienota van de huurder gebruiken voor investeringen. Dat doen we al binnen de Stroomversnelling en de huurders zijn zeer tevreden over hun Nul-Op-De-Meter-woning. Het 'product' scoort dikke achten en negens in klanttevredenheid. Aan de proceskant kunnen we echter nog wel veel verbeteren. Dat kan door nog slimmer te prefabriceren en te assembleren. We willen ernaartoe dat het systeem zo word ingericht dat je in één dag een woning kunt afmaken."

Green Tie

Jan-Willem wil graag in alles het beste zijn. Gekozen worden als nummer één in de 'Duurzame 50 Vastgoed NL' (een initiatief van Duurzaamgebouwd.nl en Dutch Green Building Council) ziet hij echter niet als het bewijs dat hij het beste is in bijdragen aan, onder meer, het stimuleren en initiëren van duurzame samenwerking. "Het is volgens mij wel een aardig podium en goed voor de beweging Energiesprong, maar ik wil vooral het beste zijn op inhoud. Ik weet meer van bouwen en woningcorporaties dan de meeste directeur-bestuurders of managers vastgoed. Dat is niet om op te scheppen, het onderstreept vooral het belang van mijn missie. Onderdeel van die missie is corporaties aanjagen grote stappen te maken in verduurzaming van hun bezit."

Vreemde organisaties

"Maar woningcorporaties zijn best vreemde organisaties", vervolgt Jan-Willem. "Je spreekt nooit met 'de corporatie'. Je moet eigenlijk 380 aparte marketingplannen hebben om ze te bereiken. Dat aantal moet je misschien zelfs met vijf vermenigvuldigen, want innovatie en duurzaamheid moet in alle gremia landen. Corporaties hebben vaak veel technuten in huis. Die vinden innovatie en duurzaamheid best aardig, maar zijn vervolgens meester in het uitleggen waarom het voor hen niet zo uitpakt. Het is anno 2015 nog steeds zo dat mensen bij corporaties intern zeggen dat duurzaamheid en innovatie allemaal maar onzin is."

Incubatietijd

"De acceptatie van innovatie en duurzaamheid heeft helaas incubatietijd nodig, maar moet uiteindelijk een vanzelfsprekendheid worden", zegt Jan-Willem. "Ik ben nu vijf jaar bezig en als ik eerlijk ben, ben ik verder met mijn missie dan ik dacht te komen. Er is nu een groep van ongeveer dertig à veertig corporaties – laten we zeggen de eerste tien procent – die weten dat de Stroomversnelling een verstandig idee is."

Helden

Wat Jan-Willem betreft zijn de zes corporaties die samen met vier bouwbedrijven in het avontuur de Stroomversnelling zijn gestapt de echte helden van de corporatiesector. "Zonder hun lef en inspanning stonden we nu nog met

>>

Uw partner voor de totale ontzorging in dagelijks onderhoud



Zoekt u garanties voor:

- Bewonerstevredenheid
- Kwaliteitsverbetering
- Kostenbesparingen

Onze diensten maken het mogelijk:

- 24/7 KCC (intake en planning)
- Onafhankelijke kwaliteitscontrole
- Rapportages
- Taakstellend budget
- Eigen Saas applicatie MainFlow

PS!
Niet vergeten
te bellen voor
een afspraak,
gr. Joost

MainPlus
Ontzorgt in dagelijks onderhoud



T. 088 - 011 70 00 | E. info@mainplus.nl | www.mainplus.nl

onze voeten in het moeras. Zij hebben hun nek uitgestoken vanuit de overtuiging dat één grote stap beter werkt dan telkens kleine stapjes."

Onontkoombaar

De innovatie-inspanning door de bouwers wordt voornamelijk geprikkeld door het vooruitzicht om straks 2750 woningen te mogen bouwen, geeft Jan-Willem toe. "Ze leggen in de pilotfase misschien geld toe, maar ze doen het vanuit de overtuiging dat ze dat straks binnen de Stroomversnelling goed gaan maken." Zelf houdt Jan Willem vooral het magische aantal 11.001 verduurzaamde woningen voor ogen. "De prijs van die 11.001e woning bepaalt straks waarvoor corporaties hun renovaties kunnen inkopen. Als de vier bouwbedrijven straks een oplossing op de plank hebben, waarmee corporaties ruimschoots een rendement van 5,25% kunnen realiseren, dan is het onontkoombaar voor woningcorporaties om in de stroom mee te gaan."



'green tie', is de complete verduurzaming van de sociale woningvoorraad nog ver weg. "Zes corporaties zijn als initiatiefnemer zeer actief, acht corporaties volgen in een pilot-achtige fase en een groep van ongeveer twintig corporaties volgt onze ontwikkelingen met bovenmatige interesse", somt Jan-Willem op. Waar Japanners naar Nederland komen om 'hét voorbeeld van verduurzaming' te aanschouwen, blijft het merendeel van alle woningcorporaties stilletjes op afstand staan. Toch wordt criticasters geleidelijk aan de mond gesnoerd, stelt Jan-Willem tevreden vast, al staat het tempo hem niet aan. "Het onbegrip voor innovatie en verduurzaming is nog best groot, terwijl veel dingen zo logisch en aantoonbaar succesvol zijn. Kennelijk zit de onbewuste onbekwaamheid bij veel woningcorporaties nog diep geworteld."

Vastgoedontwikkeling opheffen

Ook de eigen afdelingen vastgoedontwikkeling zijn vaak de kleilaag

Geen eenheidsworst

Volgens Jan-Willem is het zeker geen eenheidsworst wat de bouwers op de plank hebben staan. "Het is mass customization - massaproductie met behoud van ontwerpvrijheid - zoals je als consument nu ook al je eigen auto op maat kunt samenstellen. Je sluit straks geen contracten meer af met bouwbedrijven: je neemt producten af. Je kiest een product, kent de productspecificaties en de prijs."

Aanjager

Ondanks dat een relatief kleine groep woningcorporaties echt grote sprongen maakt in verduurzaming van hun woningbezit, doet de sector an sich het niet slecht. "Woningcorporaties hebben energetisch gezien een betere woningvoorraad dan particuliere woningbezitters. Vanuit financieel perspectief gezien is het probleem bij de bewoners van sociale huurwoning wel veel groter. Ze geven relatief gezien meer uit aan energie dan de meer draagkrachtige particuliere woningeigenaren. Woningcorporaties moeten alleen daarom al de aanjager zijn voor de innovatieslag in de bouw."

Criticasters

Ondanks de mooie resultaten van de stroomversnelling en de erkenning voor bedenker Jan-Willem in de vorm van de

waarin de voortgang van de verduurzaming blijft steken, vindt Jan-Willem. "Logisch, want initiatieven als de Stroomversnelling zagen aan hun stoelpoten. Ik zeg: hef alle afdelingen vastgoedontwikkeling op en besteed je vastgoedonderhoud uit. Dat moet je als corporatie niet meer in huis willen hebben. Bij een leasemaatschappij werken toch ook geen mensen die weten hoe je het beste een auto kunt maken? Laat het aan de markt".

Grootste winnaar

Op de vraag wat corporaties minimaal aan zichzelf, maar in ieder geval aan de maatschappij verplicht zijn om te doen inzake duurzaamheid, zegt Jan-Willem: "Beweeg van aanbesteden naar inkopen, zet de bouwsector in de lead voor de gewenste ontwikkeling, geef een prestatiegarantie af aan je huurder en gebruik de lage rentestand en de energieprestatievergoeding voor verduurzaming van je bezit en maak ook nog eens 5,25% rendement. Zorg voor betere, nieuwe, gezondere woningen met meer wooncomfort tegen minimaal gelijkblijvende woonlasten. Het is eigenlijk onverantwoord wanneer je daar als woningcorporatie niet vol op inzet. Elke aanvliegroute klopt, of je het doet vanuit vastgoedrendement, bewonerstevredenheid of duurzaamheid. De bewoner is de grootste winnaar." ■

VIA DATA
MOBILE SOLUTIONS

Binnen en buiten Connect-It

ViaData Mobile Solutions verbindt met Connect-It uw binnen- en buitendienst. Connect-It is speciaal ontwikkeld voor woningcorporaties en biedt **smartplanning**, **mobiele apps** en veel (standaard) **integratiemogelijkheden** met bekende branchesoftware.



www.connect-it.com



verbindt.

SLIM SAMENWERKEN AAN EEN OPTIMALE ICT OMGEVING DAT IS WAT IK ZOEK!



Residenz ICT heeft haar roots in de woningcorporatie. Dit is ook de reden waarom we ons focussen op uw branche. Wij werken dagelijks aan de ICT behoeftes van verschillende woningcorporaties. Met onze kennis kunnen wij direct met u aan de slag om samen te werken aan een optimale ICT omgeving uit de Cloud.

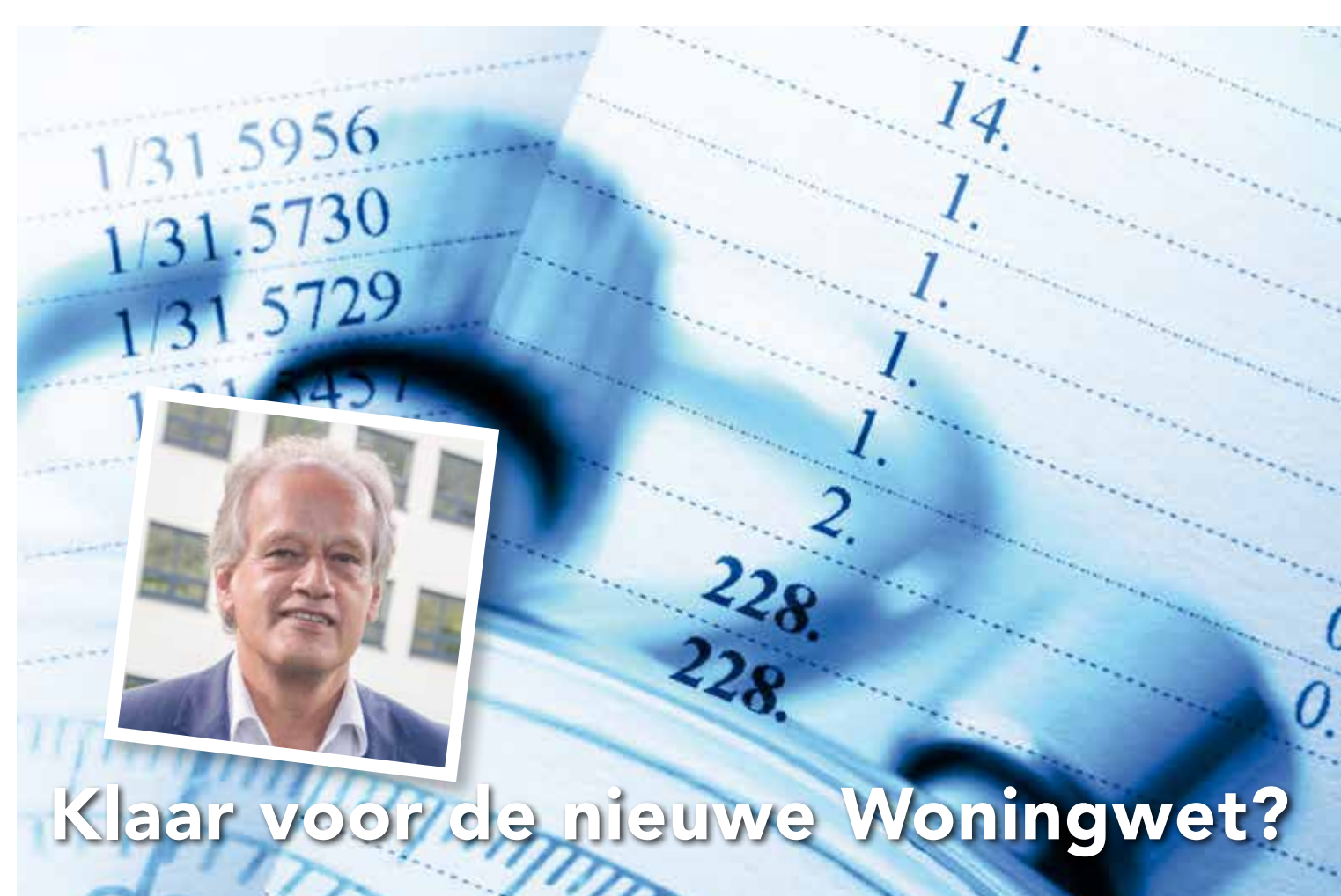
MEER WETEN? Bel ons voor een vrijblijvende afspraak of bezoek onze website.

- Meer dan 1.300 werkplekken en 150 applicaties in beheer
- 100% focus op de woningcorporatie- en vastgoedmarkt
- **UNIEK: MET ONZE ROOTS IN UW BRANCHE SPREEKT RESIDENZ ICT UW TAAL**



residenz ict | 035 - 528 21 51 | info@residenz-ict.nl | residenz-ict.nl

(g)een wolkje aan de lucht



Klaar voor de nieuwe Woningwet?

Per 1 juli 2015 treedt de nieuwe Woningwet en het Besluit toegelaten instellingen volkshuisvesting in werking. Dit laatste besluit vervangt het uit 1993 stammende Besluit beheer sociale huursector. Daarnaast is de nieuwe Governance Code in werking getreden. CorporatieGids Magazine vroeg **Jan van der Moolen**, adviseur, lid RvC SSH en voorzitter RvC bij Lefier de belangrijkste veranderingen op een rij te zetten.

"De gewijzigde wet- en regelgeving dwingt woningcorporaties te kijken of statuten en reglementen binnen de corporatie nog op orde zijn. Zeker ook omdat de Inspectie voor de leefomgeving en transport (ILT), het Centraal Fonds of diens opvolger en het Waarborgfonds Sociale Woningbouw, maar ook de accountant meer dan voorheen zullen kijken naar de werking van de governance systemen binnen een corporatie", begint Jan van der Moolen. "Het is tijd om te veranderen, niet alleen de inhoud en vorm van het beleid maar ook de governance."

Tijd om te veranderen

Maar woningcorporaties hebben nog even de tijd om te

veranderen, vervolgt Van der Moolen: "De wet treedt per 1 juli in werking, maar de wetgever geeft corporaties tot 1 januari 2017 de tijd om statuten, reglementen, organisatie en werkzaamheden aan te passen aan de nieuwe regels". De ervaring leert dat woningcorporaties beter op tijd dan te laat kunnen beginnen. "In de wetgeving zijn drie hoofdstromen van verandering zichtbaar", somt Van der Moolen op. "De positie en activiteiten van woningcorporaties in relatie tot de markt waardoor geen marktverstoring meer optreedt, het nieuwe toezicht naar aanleiding van de incidenten en de parlementaire enquête en de uitwerking van de afspraken met de Europese Commissie uit 2009 en de scheiding van daeb - niet-daeb."

>>

Van der Moolen vervolgt: “De nieuwe Woningwet is vooral ingewikkeld omdat men heeft geprobeerd om alle drie de hoofdstromen te regelen. De wens om te voorkomen dat er marktverstoring mogelijk is, heeft geleid tot een strikte definiëring van de taakopvatting van woningcorporaties. De brede taakopvatting die we sinds het begin van deze eeuw met het beleid van de veertig krachtwijken kennen, wordt los gelaten. De wens om in de toekomst incidenten te voorkomen heeft geleid tot versterking van zowel het interne als externe toezicht. Daarnaast wil men een betere vergelijkbaarheid tussen corporaties door het voorschrijven van een waardering van het woningbezit op marktwaarde in verhuurde staat. De scheiding van daeb – niet-daeb leidt tot keuzes in verantwoording en bedrijfsvoering.”

Geen marktverstoring

“De kerntaak van corporaties is het bouwen, verhuren en beheren van sociale huurwoningen aan mensen met een laag inkomen of die om andere redenen moeilijk een passende huisvesting kunnen vinden”, somt Van der Moolen de gemeenschappelijke missie van alle woningcorporaties op. “Betaalbaarheid en passendheid zijn dus sleutelwoorden. De wet geeft aan dat de belangrijkste doelgroep huishoudens zijn met een inkomen tot 34.911 euro, het prijspeil 2015. Tenminste tachtig procent van de vrijkomende woningen moet aan deze doelgroep worden toegewezen. Van het overige deel mag, aldus de wetgever, voor tien procent worden toegewezen aan huishoudens met een inkomen tussen 34.911 en 38.950 euro, en de rest is vrij toe te wijzen. Maar bij die laatste groep moet wel weer voorrang gegeven worden aan mensen die door psychische of fysieke problemen moeilijk passende huisvesting kunnen vinden. Een vervolgstap werd dit voorjaar bekend: in 2018 moet tenminste aan vijfenegentig procent van de huishoudens die recht hebben op huurtoeslag een woning toegewezen worden waarbij sprake is van een huurprijs tot de aftoppingsgrens. Voor een meerpersoonshuishouden is dat 618,24 euro en voor een eenpersoonshuishouden 575,87 euro. Deze verenging raakt de continuïteit in verhuur en financiën en behoeft grote aandacht.”

Maatschappelijk

“Daarnaast is het begrip ‘maatschappelijk’ vastgoed verengd”, vervolgt Van der Moolen. “Daar waar in het verleden nog wel eens gezegd werd dat alles van ‘wipkip tot stoomschip’ een onderwerp is voor een woningcorporatie, zijn er nu voorwaarden verbonden aan het beheren van maatschappelijk vastgoed. Er is een limitatieve lijst vastgesteld. Voor bestaand maatschappelijk vastgoed dat hier niet meer onder valt, is een overgangsregeling opgenomen. Nieuw te ontwikkelen maatschappelijk vastgoed is niet-daeb en voor verpleeg- en verzorgingstehuizen is een overgangsregeling van toepassing. Zo is bepaald dat dit vastgoed moet liggen in een buurt of wijk waar de corporatie woningen bezit. Commerciële activiteiten

zijn beperkt toegestaan tot tien procent van het totale vloeroppervlak. Een gemeenschapscentrum of basisschool mag dus onder genoemde voorwaarden wel, maar een winkelcentrum niet meer. Dit raakt ook de zogenaamde verbindingen omdat deze per definitie niet-daeb zijn. Dat raakt de bestuurlijke positie van zittende bestuurders:



de combinatie mag niet meer. Ook leefbaarheid wordt enger opgevat. Leefbaarheid wordt toegestaan mits het gaat om de omgeving van woningen waar de corporatie die bezit. Daartoe worden afspraken gemaakt met de gemeente en bewonersorganisaties. De wet beperkt die uitgaven vervolgens tot honderd euro per jaar per daeb woning.”

Marktwaarde in verhuurde staat

“De waardering van het corporatiebezit zal in de toekomst plaatsvinden op basis van de marktwaarde in verhuurde staat.

De omslag daar naartoe vergt het nodige aan tijd en kosten. Doel van de wetgever is het vergroten van de transparantie. Het Centraal Fonds voor de Volkshuisvesting heeft een advies opgesteld waarbij corporaties de keuze kunnen maken voor een ‘light’ versie en voor een ‘full’ versie. Er gaan geluiden dat ook nog een derde versie mogelijk

Niet onbelangrijk is ook dat de andere waardering ook eisen stelt aan kennis van betrokkenen, stakeholders en zeker ook interne toezichthouders.”

Het nieuwe toezicht

“Het Centraal Fonds houdt op te bestaan”, zegt de oud-directeur van het CFV. “Het toezicht gaat straks plaatsvinden vanuit de ILT. Hoe de organisatie vorm krijgt die het volkshuisvestelijk toezicht en rechtmatigheid en governance oppakt en daarnaast het financiële toezicht, moet worden afgewacht. Dit lijkt een andere vormgeving dan de beoogde integrale Woonautoriteit zoals aanbevolen is vanuit de parlementaire enquête commissie.”

Van der Moolen vervolgt: “Apart vraagstuk is nog hoe het met de sanering verder gaat. Dat is nu een taak van het Centraal Fonds en die heeft daartoe de status van een zelfstandig bestuursorgaan. De minister heeft aangegeven de sanering onder verantwoordelijkheid van het WSW te willen laten plaatsvinden. Nog niet duidelijk is hoe het één en ander organisatorisch en financieel vorm en inhoud gaat krijgen. Wel is in Principe 5 van de vernieuwde Governance Code bepaald dat in geval van een eventuele sanering, de te saneren corporatie zich laat adviseren door een door Aedes in te stellen Adviescommissie. Het advies van deze commissie is onderdeel van het saneringsplan. Deze uitwerking is eigenlijk al een sinds 1997 bestaande wens van Aedes tot meer invloed op te saneren corporaties. De bestuurlijke drukte neemt in ieder geval toe zonder dat ingegaan wordt op de vraag of daarmee een sanering effectiever verloopt dan in het verleden het geval was.”

Intern toezicht

“In de nieuwe wet is uitdrukkelijk een aantal zaken aangegeven die beoordeeld worden door de (interne) raad van toezicht”, vertelt Van der Moolen verder. “De interne toezichthouder richt zich in het toezicht op het belang van de organisatie, op het te behartigen maatschappelijk belang en op het belang van de betrokken belanghebbenden. In geval van verwaarlozing van de taak kan de Ondernemingskamer verzocht worden een commissaris te ontslaan. Daarnaast kan de minister een commissaris schorsen. Bij de taakopdracht valt te denken aan investeringsbeslissingen boven de drie miljoen euro uitgezonderd het reguliere onderhoud of instandhouding en besluiten tot vervreemding boven de tien miljoen euro. Voor nieuwe benoemingen geldt dat een geschiktheidstoets wordt afgelegd voor zowel nieuw te benoemen toezichthouders en voor bestuurders. Het gaat om zowel geschiktheid als betrouwbaarheid en de wet noemt een groot aantal competenties waarover beschikt moet worden. Benoeming geldt voor vier jaar met de mogelijkheid van een tweede termijn. In de Governance Code is uitwerking gegeven aan de deskundigheidsbevordering. Zowel interne



CNS BI voor Woningbouw
Eénduidige definities
Dashboards, rapportages
en analyses
Bewezen oplossing



toezichthouders als bestuurders moeten jaarlijks een aantal PE-punten halen en daarover verantwoording afleggen. Nieuw is ook dat in de verhouding tussen het interne en externe toezicht sprake is van een zorgplicht voor interne toezichthouders. In geval van onoverbrugbare verschillen van inzicht met het bestuur, moet dit aan de minister gemeld worden."

Daeb – niet-daeb

Over de scheiding van daeb - niet-daeb zegt Van der Moolen: "Woningcorporaties hebben de keuze om voor de bedrijfsvoering te kiezen voor een administratieve scheiding of voor een juridische afsplitsing van het niet-daeb bezit. Voor corporaties met een jaaromzet minder dan dertig miljoen euro en maximaal vijf procent van de jaaromzet uit niet-daeb activiteiten en maximaal tien procent investeren in niet-daeb, is een verplicht scheiden van baten en lasten voldoende. In feite is dit een herinvoer van de kostenverdeelstaat. Bij daeb bezit gaat het om woningen met een huur tot 710 euro - de liberalisatiegrens - en om verhuur aan huishoudens met inkomens tot 34.911 euro. Woningen met een huur boven de liberalisatiegrens, commercieel vastgoed, grond voor niet-daeb activiteiten en deelnemingen, worden bestempeld als niet-daeb. Na of in overleg met de gemeente kunnen te liberaliseren woningen worden overgeheveld."

"Een aantal onderwerpen behoeft nog nadere uitwerking en detaillering zoals de markttoets voor het bouwen van niet-daeb en het bepalen van de overwaarde. In de markttoets zijn oordelen weggelegd voor de gemeente, het WSW en de minister. Doel is te voorkomen dat maatschappelijk vermogen weglekt."

Gemeenten en schaal

"De rol van gemeenten wordt nadrukkelijker", zegt Van der Moolen in zijn impactanalyse. "Gemeenten en corporaties maken prestatieafspraken en de corporatie dient naar redelijkheid bij te dragen aan het gemeentelijk volkshuisvestingsbeleid. Ook de rol van bewonersorganisaties verandert: zij zijn een volwaardige partij. Belangrijk is dat gemeenten via de minister een indicatie krijgen van de financiële positie van de corporatie. Corporaties maken ook in de toekomst plannen voor vijf jaar voor het bouwen van sociale huurwoningen of maatschappelijk vastgoed, investeringen in de leefbaarheid, de samenstelling, kwaliteit of duurzaamheid van het woningbezit en betaalbaarheid. In deze samenwerking ligt een kans om vorm en inhoud te geven aan de gedecentraliseerde zorg en de relaties naar wonen ondanks de druk in de zorg en in de volkshuisvesting op de financiën door rijksbeleid. Naast versterking van de informatiepositie van gemeenten, wordt ook die van bewonersorganisaties versterkt. Raadpleging en instemming verkrijgen is bij een aantal onderdelen genoemd. De bal ligt ook hier vooral bij corporaties om verbinding te zoeken met haar bewonersorganisaties en een mogelijke liaison richting de gemeente te vinden."

Van der Moolen, tot slot: "De wet geeft aan dat corporaties in niet meer dan één woningmarkt mogen werken. Daarbij is ook een rol voor gemeenten weggelegd. Is het woningmarktgebied vastgesteld, dan kan alleen daar nog geïnvesteerd en gebouwd worden. Voor een aantal corporaties kan deze bepaling grote gevolgen hebben. Belangrijk is dat corporaties de implicaties goed afwegen en verantwoord integreren in hun beleid en organisatie." ■



Hoe digitaal wilt u zijn?

De richting & de kaders en de invulling & de uitvoering!

De stakeholders en uw klanten digitaal zelf meer laten regelen leidt tot besparingen! Wat komt er bij kijken om dit te realiseren? Hoe neemt u uw klanten mee in uw digitale visie en waarmee moet u rekening houden bij het implementeren van de digitale klantafhandeling? Vanuit onze visie op de digitale corporatie geven wij u de juiste handvatten om een gedegen beleid voor de informatievoorziening in uw eigen organisatie op te stellen maar ook voor het opstellen en implementeren van een succesvolle online strategie. Kortom, voor de richting & de kaders en voor de invulling & de uitvoering van een succesvolle digitale corporatie moet u bij HC&H zijn!

HC&H Consultants

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



Disaster recoveryplan Parteon: Antwoord op alle 'wat als' vragen

Wat als alle ICT-systemen crashen? Wat als boze huurders zomaar kunnen binnenlopen? Wat als een medewerker waardevolle data verkoopt?

“Op al deze vragen geven wij in ons informatiebeveiligingsplan en disaster recoveryplan antwoord”, zegt **Aletta Hoogeveen**, manager Bedrijfsondersteuning bij **Parteon** in Wormerveer.

Een gesprek over informatiebeveiliging in de breedste zin van het woord.

Aletta Hoogeveen studeerde in 2009 af op Bedrijfskundige Informatica aan de NHL in Leeuwarden en deed daarvoor onderzoek naar Informatiebeveiliging bij woningcorporaties. In haar periode als consultant verzorgde ze masterclasses over dit onderwerp en in het BITTI-boek Trends in Business & IT jaargang 2011 werden delen uit haar onderzoek gepubliceerd. “De uitkomsten van het onderzoek zijn anno 2015 nog steeds actueel”, zegt Aletta. “Nog steeds hebben woningcorporaties incidentmanagement niet genoeg geborgd en is de awareness op informatiebeveiliging onvoldoende. Informatiebeveiliging wordt gezien als een ICT-feestje”.

IBP en DRP

“Je ziet dat woningcorporaties al best veel doen op het gebied van informatiebeveiliging”, gaat Aletta verder. “Waar het vaak aan ontbreekt is dat het niet goed wordt vastgelegd in een informatiebeveiligingsplan (IBP) en geïntegreerd disaster recovery plan (DRP), waarbij het DRP ook wel ICT-calamiteitenplan of uitwijkplan wordt genoemd. Als je niets vastlegt kun je er ook niet op inspelen. Het zijn vaak accountants die de vinger op de zere plek leggen.” Dat was bij Parteon niet anders, geeft Aletta ruiterlijk toe. “Wat als de stroom uitvalt? Wat als ons pand afbrandt? Je moet op alle scenario's voorbereid zijn.”

Risicoanalyse

Gevraagd naar de aanpak van Parteon om informatiebeveiliging te borgen binnen de bedrijfsvoering, zegt Aletta: “We hebben samen met Jorrit van de Walle van Audittrail een risicoanalyse uitgevoerd met als doel alle risico's te beschrijven en te analyseren. We hebben daarvoor een template van Audittrail gebruikt, gebaseerd op de NEN-ISO27002, wet- en regelgeving en wat specifiek voor Parteon van toepassing was. Vervolgens was het aan de organisatie zelf om door deze template heen te gaan. Daarna hebben we met Audittrail het informatiebeveiligingsplan opgesteld.”

Wat als

“Alle kritische bedrijfsprocessen zijn benoemd en de proces-eigenaren, veelal de teammanagers, zijn geïnterviewd met de 'wat als' vragen. Maar ook managers kregen deze vragen. Het is dus echt een plan van de gehele organisatie”, benadrukt Aletta. “De analyse heeft geleid tot een compleet informatiebeveiligingsplan en geïntegreerd disaster-recoveryplan: van gegevensbeveiliging tot hoe we omgaan met medewerkers en leveranciers en hoe we grote incidenten aanpakken.”

Groen, oranje en rood

Om woord bij beeld te voegen slaat Aletta het rapport open. Een tabel met groene, oranje en rode blokjes verschijnt. “Groen hebben we allemaal op orde, oranje bijna en rood nog niet. Op P&O gebied hebben we nog veel rode stukken.

In ons aannamebeleid vragen we sinds vorig jaar ook een verklaring goed gedrag (VOG) en externen moeten onze integriteitsregeling ondertekenen. Die vlakken worden dus binnenkort ook groen. Ook was onze BHV door interne verhuizing en personeelsswisselingen niet meer up to date. Die kan straks ook weer op groen”, zegt Aletta tevreden.

“Zo zie je dat informatiebeveiliging eigenlijk vooral gedrag en bewustwording is en misschien maar voor dertig procent ICT betreft”, vervolgt Aletta. Het plan geeft inzicht, houvast en een kader. Wij weten nu precies wat we nog moeten doen. Ze wijst nogmaals op het plan: “Het is geen papieren tijger, maar een levend document.”

Awareness

Op de vraag wat de grootste kwetsbaarheid is van informatiebeveiliging, zegt Aletta: “Awareness bij medewerkers. Je werkt met gegevens van huurders en kopers. Als je kwade bedoelingen hebt, kun je die gegevens verhandelen. Ik weet dat dit in corporatieland gebeurd is. Het kwam aan het licht omdat een huurder contact opnam met de corporatie en vroeg waarom hij door een makelaar werd benaderd. Bleek een medewerker gegevens van potentiële kopers te hebben gelekt. Andere bekende voorbeelden zijn fraude met huuropbrengsten. Dat maakt informatiebeveiliging ook tot een moeilijk domein. Je kunt niet alles beveiligen en je moet dus vooral inzetten op bewustwording, houding en gedrag van medewerkers.”

Identiteitsfraude

“Om de bewustwording bij medewerkers te vergroten is Maria Genova, journalist en schrijfster van het boek 'Komt een vrouw bij de h@cker' uitgenodigd voor een lezing”, vertelt Aletta verder. “De aanwezige medewerkers zijn op een leuke maar toch serieuze wijze meegenomen in het gemak van identiteitsfraude. Over deze sessie is nog lang nagesproken. Veel medewerkers gaan sindsdien anders om met wachtwoorden en zijn meer op hun hoede bij het beantwoorden van privacygerelateerde vragen van huurders. Dit is een leuke manier om awareness bij de medewerkers te borgen.”

Wachtwoord onder toetsenbord

Louter vertrouwen op goed gedrag doen ze bij Parteon niet. “Onze data-analist heeft een rapport (logging) ontwikkeld waarmee we onregelmatigheden kunnen aantonen in ons primaire systeem. We zien bijvoorbeeld wie een bankrekeningnummer heeft gewijzigd. We houden op deze manier onze processen en data schoon en filteren het onbewust en onbekwaam gedrag eruit. Het is namelijk vaak geen opzet. Wachtwoorden op een briefje onder je toetsenbord komt niet meer voor.”

Wij zijn Umbrella

Umbrella helpt organisaties met het leveren van efficiënte en kwalitatief hoogstaande dienstverlening door het verbinden van alle contactkanalen.



online
dienstverlening



kcc



mobiel



wijzijnumbrella.nl

Nieuwe uitdagingen

Toch komen er ook steeds weer nieuwe uitdagingen bij, legt Aletta uit. "Wij gaan ook steeds verder met digitalisering. Medewerkers gebruiken smartphones en tablets en hebben via deze tools toegang tot bedrijfsinformatie. Is het dan handig dat kinderen op die zelfde devices spelletjes doen? Nee. Kun je voorkomen dat een device zoekraakt of bewust wordt gestolen? Nee. Wij kunnen natuurlijk devices op afstand blokkeren en leeghalen om misbruik te voorkomen. Het gevaar voor Parteon is vooral imago schade. We benadrukken medewerkers dus vooral goed eigenaarschap in de manier waarop ze omgaan met hun spullen."

Fysieke beveiliging

Fysieke beveiliging is overigens ook een belangrijk onderdeel binnen het informatiebeveiligingsplan van Parteon. "Bezoekers kunnen ons pand uitsluitend binnentreden na aanmelding bij de receptie en met een bezoekerspas. Eenmaal binnen is de betreffende medewerker verantwoordelijk voor zijn/haar bezoek totdat deze het pand weer heeft verlaten."

Een beperkt aantal medewerkers beschikt over een toegangscode maar de meeste medewerkers kunnen pas vanaf zeven uur 's ochtends het pand betreden, anders treedt de alarmfunctie in werking. Een medewerker facilitair is verantwoordelijk voor sleutelbeheer en het bewaken van het toegangsbeleid. Per kwartaal wordt inzichtelijk gemaakt wat de wijzigingen zijn. "Ook dit soort autorisatieprocessen worden onder aanvoering van de accountant steeds scherper aangezet", zegt Aletta.

Security assessment

Parteon bereidt op dit moment ook een security assessment voor: een soort stresstest die de kwetsbaarheid van beleid, organisatie en processen blootlegt. "Wij denken bijvoorbeeld wel dat onze website goed beveiligd is, maar wat als ik er een hacker op loslaat? Net als dat je jaarlijks voor de BHV een ontruiming oefent, zou je ook een ICT-ramp moeten simuleren. Onze interne controller schrijft nu samen met Audittrail een plan van aanpak voor een rampscenario. Dat betekent ook dat we met onze ICT-leveranciers in overleg gaan. Als wij bijvoorbeeld op een vrijdag om vier uur 's middags de boel volledig platgooien, hebben we dan maandagochtend weer de laatste stand van vrijdagmiddag beschikbaar? Hoe staat het met de continuïteit van onze bedrijfsvoering? Die 'ramp' gaan we dit jaar uitvoeren."

Ze vervolgt: "Corporaties zijn niet verplicht om dit soort rampen te oefenen, maar als je serieus met informatiebeveiliging en disaster recovery wil omgaan, ben je dat aan jezelf verplicht. Zeker wanneer je net als wij het ICT-beheer niet volledig hebt geoutsourcet."



Outsourcen

Continuïteit van de bedrijfsvoering en disaster recovery wegen zwaar bij Parteon, zegt Aletta. "Dat is ook de reden waarom we nu onderzoek uitvoeren naar het volledig outsourcen van IT. Daarmee dek je in ieder geval een aantal IT-gerelateerde risico's af binnen je DRP. Het gevaar van outsourcen is misschien dat daarmee ook het risico denken voor informatiebeveiliging afneemt omdat je denkt dat alles voor je wordt geregeld. Bij ons is dat niet het geval, omdat we dankzij ons IBP en DRP precies weten waar de andere risico's zitten."

Nooit af

Op de vraag of het beschikken over een IBP en DRP alle inspanningen waard is geweest, zegt Aletta: "Jazeker. Iedereen die bij de totstandkoming van het plan betrokken is geweest, is zich nu veel bewuster van de dingen die ze doen. Het geeft veel meer inzicht en dat maakt het werk uiteindelijk ook leuker en eenvoudiger. Een IBP en DRP zijn ook nooit af: je finetuned het voortdurend, al is het maar omdat governance en wet- en regelgeving snel veranderen. Een IBP en DRP helpen je om nieuwe risico's vroegtijdig te ontdekken en de impact ervan zoveel mogelijk te beperken." ■



Aan het woord zijn Paul Tuinte en Martin Barendregt, organisatoren van hét evenement over bedrijfsvoering & ICT voor woningcorporaties. "Vorig jaar noemden wij CorporatiePlein al dé smeltkroes van business & IT voor woningcorporaties. Dat geldt één jaar later natuurlijk nog steeds. Op CorporatiePlein komen de business & IT-werelden letterlijk samen."

Eenvoudige bedrijfsvoering

"Woningcorporaties hebben massaal focus op het vereenvoudigen van de bedrijfsvoering. Dat gaat veelal gepaard met vermindering van het aantal fte en managementlagen en een verhoging van de eigen verantwoordelijkheid van medewerkers. Het leidt er ook toe dat kennis van 'de business' beter wordt benut. De 'werkvloer' is steeds vaker opdrachtgever voor IT. Een goede ontwikkeling."

Wat Paul en Martin ook een goede ontwikkeling noemen, is de bestuurlijke aandacht voor bedrijfsvoering & ICT. Dat de roerige recente historie en maatregelen als de verhuurderheffing en verscherpte wet- en regelgeving daarvoor mede verantwoordelijk is, nemen ze op de koop toe. Paul: "Wij richten ons nu vijf jaar specifiek op bedrijfsvoering & ICT voor woningcorporaties. In de beginjaren kwam het wel eens voor dat bestuurders afhaakten als het drieletterwoord – ICT – ter sprake kwam. Nu acht ik die kans niet meer zo groot en staat efficiënte bedrijfsvoering & ICT hoog genoteerd op alle bestuurlijke agenda's."

"We hopen dat deze lustrumeditie de trend van vorig jaar doorzet," zegt Paul Tuinte. "Toen zagen we al dat 'de business' steeds vaker samen met collega's van I&A de zoektocht naar besparing en efficiency ontgint. Collega's vanuit verschillende geledingen van de bedrijfsvoering komen samen naar CorporatiePlein: dat juichen wij van harte toe."

Kennispunten op CorporatiePlein - Kennisdelen & Ontmoeten

Op CorporatiePlein hebben we dit jaar vijf kennispunten ingericht. Dit zijn stands waar corporatieprofessionals elkaar kunnen ontmoeten en kennis kunnen delen. De kennispunten worden 'bemand' door corporatiemedewerkers met ervaring over uiteenlopende actuele onderwerpen.

Voor elk vakgebied is een kennispunt ingericht, te weten: Onderhoud, Financiën, Wonen, Communicatie en Informatievoorziening/informatiemanagement. De kennispunten Wonen en Onderhoud worden gehost door Kjenning en HabiTask, opleiders voor woningcorporaties. Het kennispunt Financiën wordt gehost door Finance Ideas Academy. Het kennispunt Communicatie wordt gehost door Nyna Communicatie en het kennispunt Informatievoorziening/informatiemanagement wordt gehost door NetwIT. Je vindt dit kennispunt naast de NetwIT-stand.

Gevarieerde beursvloer

CorporatiePlein biedt dit jaar een compleet aanbod van



Vorig jaar lieten ook méér bestuurders zich op CorporatiePlein zien. Martin: "We begrijpen best dat een bestuurder tegen zijn verantwoordelijken voor Financiën, Wonen, Onderhoud, Communicatie & ICT zegt: gaan jullie maar. Van de andere kant siert het bestuurders die met een bezoek aan CorporatiePlein aan medewerkers én exposanten laten zien dat zij zich wel degelijk om het alignen van bedrijfsvoering & ICT bekommeren."

leveranciers en adviseurs die woningcorporaties kunnen helpen met het optimaliseren van de bedrijfsvoering & ICT. Ruim zestig exposanten presenteren zich met informatie, demo's van producten en diensten en kennissessies. Houd de website in de gaten voor de meest actuele informatie, zoals tijdstippen kennissessies en aansprekende onderwerpen. Plan op deze manier je bezoek aan CorporatiePlein zo efficiënt mogelijk en haal maximaal rendement uit deze kennisdag!

Van 40 euro naar 4 euro per factuur

Kijk voor een toelichting op nccw.nl/van40naar4

NCCW
Partner **UNIT4**

Programma

Naast interessante kennissessies op een divers aantal stands, kunnen bezoekers ook gratis deelnemen aan het beursprogramma in de twee theaters. Bekijk het actuele programma op www.corporatieplein.nl

Bezoektips voor doelgroep:

Management, Wonen, ICT, Communicatie

Maria Genova is auteur van het boek 'Komt een vrouw bij de hacker'. Iedereen klikt wel eens argeloos een linkje aan op een website. Steeds vaker heeft dit schokkende gevolgen. Opeens staan er honderden gestolen auto's op je naam, wordt je bankpas geblokkeerd en bonzen deurwaarders op je deur. Tot overmaat van ramp houdt de politie je aan voor delicten die je niet gepleegd hebt. Welkom in de wereld van de identiteitsfraude. Een levendige presentatie met een 'link' naar woningcorporaties!

Bezoektips voor doelgroep:

Management, Onderhoud, Financiën

Kostenpost - en dus bespaarpotentieel nummer één - is onderhoud. Of is onderhoud een verdienpotentieel? Volgens greenspirator en winnaar Duurzaam top 50 NL Jan Willem van de Groep (Energiesprong, bedenker en aanjager Stroomversnelling) is onderhoud, duurzaamheid en innovatie een prima basis om rendement te maken. Vaarwel onrendabele top!

Bezoektips voor doelgroep:

Management, Communicatie, Wonen

Whatsappen met bewoners, Twitter als belangrijkste medium

voor klantenservice en aanmanen via push e-mails. Op het gebied van klantcommunicatie en klantprocessen is de corporatiemarkt in beweging. Klantportalen, selfserviceportals, kennisbanken en apps; ze verdringen de traditionele kanalen in rap tempo. Hoe word je een communicatieve corporatie? Een presentatie van Diana Coolegem, directeur Nyna Communicatie #mishetniet!

Bezoektips voor doelgroep:

Management, Financiën

Waardesturing is een verplicht nummer voor woningcorporaties. Paul Tazelaar, programmamanager Waardesturing bij Vestia legt uit wat zijn aanpak is bij 's lands grootste en bekendste woningcorporatie van Nederland. Een bezoek meer dan 'waard'!

Bezoektips voor doelgroep:

Management, Wonen, ICT, Financiën

Iedereen heeft het over het alignen van business & IT, maar wat betekent dat nou eigenlijk? Wat levert het op en hoe krijg ik het werkend in de praktijk? Prof.dr. Barry Derksen MMC CISA CGEIT, research director bij BITTI Business & IT Trends Institute geeft handige tips voor do's en waarschuwt u voor de don'ts. Alignen van business & IT in een notendop!

CORA en VERA update

Hoe staat het met CORA en VERA? Heeft de corporatiemarkt de dames inmiddels in haar hart gesloten? Welk belang hebben corporaties met CORA en VERA? Jan Fock, voorzitter Stichting VERA en Bas Buitendijk, voorzitter CORA nemen u mee in een update van dertig minuten. ■



Communicatieprofessionals van Vestia, Servatius en WSG over de crisis in de corporatiesector **'Eerlijkheid naar binnen en buiten toe is belangrijk voor reputatieherstel'**

Wanbestuur, bestuurscrises en financieel mismanagement zijn slechts enkele misstanden die de corporatiewereld ernstige imagoschade hebben bezorgd. Inmiddels hebben veel bestuurders het veld geruimd en is de tijd van puinruimen aangebroken. Hoe kijken corporaties terug op de crisis, wat hebben ze van de moeilijkheden geleerd en hoe zien zij de toekomst?

Diana Coolegem (Nyna Communicatie) sprak voor CorporatieGids Magazine hierover met de communicatieverantwoordelijken van Vestia, Servatius en stichting WSG uit Geertruidenberg.

Uw verhuurmutatieproces volledig digitaal met KlantVenster!

-  Flexibele en open oplossing
-  Digitaliseert het gehele proces van huuropzegging t/m de contractvorming
-  Proactieve communicatie richting klant, partner en medewerker door integratie met uw informatiesystemen
-  Documenten en formulieren raadplegen, muteren en toevoegen op mobile devices
-  Uiterst geschikt voor uw eigen infrastructuur, maar ook als SaaS-oplossing
-  Binnen slechts enkele weken operationeel



Klant
Venster  SharePoint

BENIEUWD? BEL 023-5574400, VRAAG EEN DEMO AAN OP WWW.TECHXX.NL
OF GA OP REFERENTIEBEZOEK BIJ EEN VAN ONZE KLANTEN!

Grip houden op uw vastgoed portefeuille?

De opkomst van benchmarking, veranderende regelgeving. Er komt veel op u af. Hoe houdt u grip op uw portefeuille? RJ645, de IPD Corporate Vastgoedindex of de nieuwe regelgeving omtrent complexgewijze verkoop. Wij weten waar we over praten en helpen u graag om de juiste keuzes te maken.

Bel Roger Felix 06 25 08 60 71 of
bezoek mvgm.nl/corporaties



“De crisis heeft ons imago op verschillende manieren aangetast”, vertelt Hanneke Klumpes, strategisch communicatieadviseur en woordvoerder bij Vestia. Hanneke werkte één jaar bij Vestia toen het ‘debacle’, zoals zij het zelf noemt, in 2011 uitbrak. “Huurders hebben het vooral over Erik Staal, die een pensioenuitkering van 3,5 miljoen meekreeg en hierdoor te boek kwam te staan als graaiër. Maar voor ons is het grootste schandaal de bijna niet te overbruggen 2,1 miljard schuld die Vestia tot 2022 moet afbetalen.”

Servatius liep de grootste imagoschade op door het stopzetten van de bouw van de studentencampus in Maastricht in 2009. “We hadden niet de expertise om zo’n groot en complex project op te pakken”, vertelt communicatieadviseur Martine Balt van Servatius, met zo’n 11.000 woningen de grootste corporatie in Maastricht. Martine werkt zeven jaar bij de corporatie en heeft de crisis dus van dichtbij meegemaakt. “Vanwege kostenoverschrijdingen en te hoge risico’s hebben we de stekker uit de bouw van de campus getrokken.

raar om dat mee te maken. Maar er komen ook goede dingen uit voort. Zo krijgen we de kans om weer financieel gezond te worden.”

Balt: “Toen onze bestuurder bij Servatius werd geschorst, waren mensen boos en verontwaardigd. Collega’s hadden een rotsvast vertrouwen in hem én de organisatie. Alles was mogelijk, en onze bestuurder zocht vaak het randje op. Hij heeft veel gedaan voor Maastricht, daar hebben mensen het soms nog steeds over. Na zijn vertrek waren medewerkers dan ook ontredderd. Maar uiteindelijk was er ook begrip toen meer bekend werd over wat er was gebeurd.”

Klumpes: “Het is een soort rouwproces. Bij Vestia heerste vooral ongeloof: dit kan deze bestuurder niet gedaan hebben. Maar uiteindelijk waren we blij met de uitkomsten van de parlementaire enquête. Aan de vruchten herken je de boom; alle verschillende schandalen zeggen iets over de corporatiesector. Of het nu om salarissen van corporatiedirecteuren gaat



Hierbij leden we een verlies van zestig miljoen euro.” Daarnaast heeft Servatius last van het slechte imago van de sector. “Alles wordt over één kam geschoren. Het beeld bestaat dat er bij alle corporaties graaiers werken, terwijl Servatius met een heel ander probleem te maken had.” Bij WSG zijn het de extra huurverhogingen en het sober uitvoeren van onderhoud die de reputatie momenteel geen goed doen. “Door onze veel te grote grondportefeuille moesten we saneren en aankloppen bij andere woningcorporaties voor financiële steun”, vertelt Wilma van den Bergh. Zij werkt al ruim twintig jaar bij WSG, waarvan het laatste jaar als communicatieadviseur. “We verkopen de komende jaren veel huizen en grondposities en worden alleen maar kleiner.”

Verontwaardigd en ontredderd

Hoe reageerden de corporatiemedewerkers toen de schandalen bij hun organisaties aan het licht kwamen? “Bij WSG zijn we altijd trots geweest op alle projecten die we uitvoerden. Nieuwe opleveringen werden gevierd, iedereen was heel erg betrokken”, stelt Van den Bergh. “Met de crisis was onze trots in één klap weg, het is heel

of om exotische financiële producten, corporaties deden dingen waarvoor ze niet in het leven geroepen zijn. Ik ken persoonlijk weinig corporaties die nooit iets hebben gedaan buiten hun kerntaak. Het is goed dat hier nu iets aan gedaan wordt.”

The sky was the limit

De crisis had voor de corporaties ook invloed op de relatie met hun huurders. De drie communicatiemedewerkers geven aan dat hun huurders in de goede tijden behoorlijk verwend werden. “Het was een periode dat alles kon in Nederland”, vertelt Klumpes. “Het hele economische klimaat was anders, the sky was the limit. Er was veel geld voor onderhoud en leefbaarheid en de meeste wensen van huurders konden we inwilligen.”

Balt: “We zijn er voor de woning en de omgeving eromheen, maar op een gegeven moment stonden wij achter de tap op buurtfeesten, terwijl de huurders feestvierden. Dat gaat natuurlijk te ver.”

Van den Bergh: “Vroeger was het: u belt, wij lossen het op. Nu moeten we vaker ‘nee’ verkopen. We willen af van de franje en slimmer, efficiënter en resultaatgerichter werken.”

Andersom al 10 jaar verbindend bij organisatieontwikkeling!

Sinds 2005 begeleidt Andersom corporaties bij organisatie- en digitaliseringsvraagstukken. De professionals van Andersom helpen u en uw medewerkers om de juiste stappen te zetten in een veranderproces.

Want de organisatie verandert de mens niet, het werkt Andersom!

www.tijdvoorandersom.nl

andersom

www.tijdvoorandersom.nl



Eenvoudig **zelf** uw software testen.

testmonitor.com

 **TESTMONITOR**
testing with a smile



Klumpes: "Je kunt niet duurzaam financieel herstellen door alleen te verkopen. Je moet op alle vlakken bezuinigen. Vestia was een corporatie waarbij alles kon, nu bewerkstelligen we vooral financieel herstel. We willen meer verantwoordelijkheid neerleggen bij de huurders. Ik denk dat we ook zonder schandaal wel tot die conclusie waren gekomen."

Samenwerking met gemeenten

Ook de relatie met de gemeenten wankelde door de crisis. "WSG had heel goed contact met de gemeente dankzij alle projecten die we realiseerden", vertelt Van den Bergh. "Toen het in 2011 mis ging, heeft de samenwerking daaronder geleden. Maar dat is gelukkig inmiddels hersteld. We hebben goed aan die relatie gewerkt."

"Je hebt elkaar ook gewoon keihard nodig", vult Klumpes aan. "Het is begrijpelijk dat de gemeente in het begin verbolgen en boos was, maar uiteindelijk moet je toch je prestatieafspraken maken, je hebt natuurlijk gewoon een zakelijke relatie."

Balt: "Als corporatie deden wij heel veel aan leefbaarheid, we pakten daarin echt de regierol. Op een gegeven moment moesten we 'nee' zeggen tegen projecten. Dat was voor de gemeente wel heel erg wennen. Nu willen we veel meer een aanjager zijn en mensen faciliteren om het vooral zelf te doen. Sinds een maand hebben we een nieuwe samenwerking met de gemeente en de twee andere corporaties in Maastricht. We werken niet meer zozeer op fysieke projecten, maar meer op themagerichte issues die spelen in de stad, zoals betaalbaarheid, beschikbaarheid en wonen en zorg. Elke corporatie is krachttrekker van een thema. Zo denken we breder na over hoe we de behoeftes die er in de stad zijn gaan invullen."

Show, don't tell

Welke interne en externe communicatie hebben de corporaties ingezet voor reputatieherstel? Klumpes: "In ons strategisch communicatieplan hebben we vastgelegd dat we altijd eerlijk zijn, en open waar het kan. Zowel naar onze medewerkers als naar onze huurders en stakeholders toe. Door iedereen goed te informeren over hoe we duurzaam financieel herstel bereiken, willen we dat mensen weer vertrouwen in ons krijgen. Ons motto is hierbij: show, don't tell. Eerst presteren, dan pas communiceren. Daarmee laat je echt zien dat je als organisatie bent veranderd."

"Legitimatie gaat voor reputatie", vindt Van den Bergh. "Je moet eerst weten wie je als organisatie bent en waar je voor staat, dus wat je bestaansrecht is. Daarna kun je dit pas goed naar buiten brengen en werken aan je reputatie. Daarbij moet je alle keuzes die je maakt goed uitleggen, zodat er begrip ontstaat."

Balt: "Eerlijkheid naar binnen en buiten toe is inderdaad belangrijk. Ook willen we met onze communicatie zorgen

dat huurders zich meer verantwoordelijk gaan voelen voor hun woonplezier. Wij leveren de woning; zij moeten er zelf een thuis van maken. Ze moeten hiervoor niet alleen wijzen naar de corporatie."

Schoenmaker blijf bij je leest

De corporaties hebben veel geleerd van de moeilijke periode die ze doormaken. Van den Bergh: "Je moet je toezicht heel goed organiseren, het moet duidelijk zijn wat wel en wat niet mag. Dat is heel belangrijk." Balt: "Wat wij hebben geleerd is: schoenmaker blijf bij je leest. Vergeet niet waarvoor je organisatie in het leven is geroepen, namelijk om de kwetsbaren in de samenleving een dak boven hun hoofd en een thuis te bieden. Vergeet vooral niet voor wie je het doet."

Klumpes vult haar aan: "Het is belangrijk dat je kritisch vermogen organiseert. "Je medewerkers moeten kritisch zijn op wat er in de organisatie gebeurt. Dat ben ik ook. Daarbij laat ik me niet hinderen door hiërarchie. Je moet dicht bij jezelf blijven en het aangeven als je vindt dat bepaalde zaken niet door de beugel kunnen."

Hoe gaat het nu?

"We hebben de afgelopen vijf jaar min of meer stilgestaan, onze focus was vooral intern gericht om orde op zaken te stellen", vertelt Balt. "Vanaf dit jaar gaan we buiten weer aan de slag, we renoveren een paar honderd woningen. Ik merk dat we stukje bij beetje weer opkrabbelen."

Laatst stond er een artikel in de krant met de kop 'Servatius weer boven Jan'. Het was een heel positief stuk over de investeringen die we doen om woningen energiezuiniger te maken, zodat de woonlasten voor huurders omlaag gaan. Die investeringen kunnen we doen door onze saneringen. Dit is het eerste positieve stuk sinds tijden. Dat doet goed. Daarvoor werd Servatius altijd in een adem genoemd met het Campus-schandaal, ook al deden we iets goeds. Nu merken we dat we weer wat meer meetellen."

Van den Bergh: "De crisis heeft ervoor gezorgd dat WSG de organisatie heel goed op de schop heeft genomen. We hebben veel verbeteringen doorgevoerd en dat heeft natuurlijk tijd nodig. We zitten nog midden in de strijd, maar ik weet zeker dat we er sterker uit gaan komen."

"Ook Vestia zet stappen in de goede richting, maar we zijn er nog lang niet", aldus Klumpes. "Het is belangrijk dat we ons realiseren dat corporaties in het leven zijn geroepen om goede dingen te doen; we willen de kwetsbare doelgroep huisvesten. Dit is nergens anders zo goed geregeld als in Nederland. We vinden het nu moeilijk om ervoor uit te komen, maar we doen goede dingen. Ook al is het in het verleden mis gegaan." ■



Havensteder benut denkkracht van de markt

Duidelijke keuzes maken waarvoor je verantwoordelijk wilt zijn en ruimte geven aan de markt. Dat is in een notendop de nieuwe marktbenaderingsvisie van Havensteder. Een gesprek met **Henk Hartman**, teamleider inkoop, en **Linda Peters** adviseur Programma & Innovatie, over de netwerkbenadering van de Rotterdamse woningcorporatie.

Niet alles zelf willen doen, maar samenwerken en waar nodig expertise inkopen. De trend die zich de laatste jaren in corporatieland voordoet is bij Havensteder al langer gemeengoed. "Ons inkoopteam is wat formatie betreft best fors opgetuigd", zegt Henk Hartman. "Bij kleinere woningcorporaties hebben ze vaak wel contractbeheer, maar daarmee houdt het vaak op. Daar koopt de vastgoedmanager of projectleider vaak zelf in. Bij ons is dat niet aan de orde: wij kopen alles in. Uiteraard maken we wel gebruik van de inhoudelijke kennis van onze medewerkers. Wij helpen ze bij het opstellen van de juiste vragen voor de markt."

Inkoopteam

Zodra binnen Havensteder iets moet worden ingekocht met een waarde van boven de 150.000 euro, moet het inkoopteam worden betrokken. "Voor alle aankopen onder het drempelbedrag moedigen wij onze collega's aan om van onze expertise gebruik te maken", licht Henk toe.

Markt

Op de vraag hoe de organisatie met gecentraliseerde inkoop omgaat, zegt Henk: "Onze inkoopafdeling bestaat net één jaar. We zijn het eigenlijk nog plaats aan het geven in de organisatie. Iedereen deed het voorheen altijd op zijn of haar goede manier. Het grote verschil met vroeger is dat we nu veel meer gebruikmaken van de kennis die in de markt aanwezig is. We gaan niet eerst zelf alle kennis vergaren en in huis halen, maar stellen randvoorwaarden op en laten de markt met oplossingen komen. Daarnaast profiteren we met centrale inkoop veel meer van ons volume."

Ketensamenwerking

Linda Peters is adviseur Programma & Innovatie en adviseert het management, de directie en de projectleiders Vastgoed onder andere op het gebied van ketensamenwerking. Samen met Henk is ze intensief betrokken bij de nieuwe marktbenaderingsvisie van Havensteder. "We zijn vanuit diezelfde gedachte eigenlijk acht jaar geleden begonnen met ketensamenwerking, met het idee om de schotjes tussen ketens weg te halen", licht Linda toe.

Ze vervolgt: "Ketensamenwerking is nu volop in doorontwikkeling. Samenwerkingsverbanden zijn gegroeid en het is allang niet meer zo dat we alleen met hoofdaannemers praten. We zitten ook met de specialisten, zoals afbouwers, installateurs en schilders aan tafel. Projectongebonden samenwerken vereist wel dat je voelsprietten uitstaan en dat je actief op zoek gaat naar kennis en innovatie, zoals de Stroomversnelling en BIM. We noemen dat marktconsultatie: je bereidt je goed voor om vervolgens met de juiste vragen de markt op te gaan."

Specialist

"Als woningcorporatie hoef je niet zélf de specialist te zijn. Maak je gespecialiseerde partners je adviseurs", adviseert Linda. De adviseur Programma & Innovatie geeft direct een voorbeeld: "Wij hebben geen eigen brandveiligheidsspecialisten in huis maar vergaren onze kennis op dat vakgebied door het consulteren van specialisten in de markt. Daarmee benutten we zoveel mogelijk de innovatiekracht van de markt. Dat geeft je vervolgens intern de ruimte om de beschikbare capaciteit anders in te zetten."

Denkkracht

Op de vraag of het van buiten halen van kennis de corporatie inhoudelijk uitholt en kwetsbaar maakt, antwoordt Henk: "Daar moet je voor uitkijken en dat ligt eraan hoe je het inricht. Het benutten van de denkkracht van de markt betekent per definitie niet dat je zelf helemaal geen kennis meer hebt. Je moet als opdrachtgever altijd blijven snappen wat er gebeurt. Het is vooral de rol die verandert: niet langer zeggen hoe het moet, maar de denkkracht van de markt gebruiken binnen kaders van prestatieafspraken die je hebt vastgelegd. Dus vragen in plaats van opleggen. Daarvoor is het functioneel specificeren van je vraag essentieel. Wat de beste vragen zijn? Dat zijn vragen die niet voorschrijven hoe iets gedaan of gemaakt moet worden, maar wat het resultaat ervan moet zijn."

EMVI

Hij vervolgt: "Wat we veel toepassen is EMVI: we kiezen voor de Economisch Meest Voordelige Inschrijving. Dat is dus niet per definitie de laagste prijs. Wat nu goedkoop is kan namelijk later duur blijken. Ik ben er wel heilig van overtuigd dat deze methode leidt tot de hoogste kwaliteit. Op lange termijn is dát namelijk van invloed op onze lasten."

Adviesbureau

Misschien wel uniek in de corporatiesector is dat Havensteder de keuze voor een adviesbureau voor de selectie van een nieuw primair ICT-systeem ook via aanbesteding heeft laten plaatsvinden. Henk legt uit: "Dat het uniek is in de corporatiesector, verbaast me. Het is van behoorlijke waarde en moet daarom goed passen."

"De aanbesteding bestond uit een schriftelijk deel en een presentatie door de beoogde adviseur", licht Henk toe. "Ons doel daarmee was tweeledig. Enerzijds hebben wij door marktconsultatie van acht bureaus (de bekende namen uit de



ADAPTIVE CLOUD DESKTOP: UW WERKPLEK ALTIID EN OVERAL



Haal uw complete desktop eenvoudig uit de cloud

U probeert de informatie die nodig is voor het verhuren en onderhouden van uw woningen zo up-to-date, accuraat en toegankelijk mogelijk te maken voor uw medewerkers en huurders. Door gedeelten van uw ICT als dienst af te nemen bij Centric, krijgt u de handen vrij om u daarop te concentreren. Kosten van uw ICT omlaag, effectiviteit omhoog!

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



sector en 'grote' landelijke namen die minder in de corporatiesector doen) veel kennis vergaard over de visie van adviesbureaus op de corporatiesector in relatie tot primaire systemen. Anderzijds heeft het ons geholpen om het adviesbureau te kiezen dat het beste past bij Havensteder." De keuze viel op adviesbureau Andersom. "Je zoekt uiteindelijk een bureau dat het speelveld snapt en dat in relatie weet te brengen met het ICT-landschap."

ICT-leverancier

Op de vraag of marktconsultatie niet afdoende is om vervolgens zélf de ICT-partner te kiezen, zegt Henk: "We gaan de denkkraft van de ICT-leverancier straks absoluut benutten. Het ICT-landschap is echter zo in beweging dat we daar echt een adviseur bij nodig hadden. Maar let wel: de adviseur neemt het inkoopproces niet over. Ze helpen ons aan de voorkant bij het stellen van de juiste vragen. De adviseur beoordeelt niet mee over de ingediende stukken van de ICT-leveranciers."

Marktconsultatie

"Het voordeel van centrale inkoop en marktconsultatie is dat je breder in de markt voelt wat er te koop is", vervolgt Henk. "Uiteindelijk blijft elk inkooptraject maatwerk, maar de manier van denken – hoe krijg ik een goede prijs-kwaliteitverhouding – is wel te generaliseren." Zelf werken de inkopers ook met een ICT-systeem, waarmee indicatoren op kwaliteit en prijs worden gewogen. "Goed inkopen valt of staat uiteindelijk met het stellen van de juiste vraag aan de markt. 'Wat willen we' is echt aan de organisatie. Dat geldt voor bouwprojecten, maar ook voor koffieautomaten, adviesbureaus en ICT-systemen."

Vijf K's

Op de vraag wat woningcorporaties van het inkoopbeleid van Havensteder kunnen leren, zegt Henk: "Ik vat dat vaak samen met de vijf K's waarom we het doen. De eerste K staat voor klanttevredenheid, de tweede voor hogere kwaliteit, de derde voor lagere kosten de voorlaatste voor ketensamenwerking. De laatste K - eigenlijk een C, maar dezelfde klank - staat voor control. We hebben het ultimatum echt nog niet bereikt, maar als lerende organisatie bewandelen we deze weg om optimaal in control te zijn."

Linda vult aan: "In de acht jaar dat we nu met ketensamenwerking bezig zijn hebben we geleerd dat je invloed hebt op wat je partners kunnen doen. Namelijk door het stellen van vragen. Je kunt wachten op de innovatie of dat mogelijk maken door prestatiegericht uitvragen."



Netwerkorganisatie

Op de slotvraag of Henk en zijn inkoopteam zichzelf terugverdienen, zegt Henk: "Daar ga ik geen ja op zeggen. Er rust een smet op inkopers dat ze zichzelf moeten terugverdienen. Onze manier van inkopen moet echter op lange termijn een verbetering van de kwaliteit opleveren, waardoor we uiteindelijk kosten besparen." Over de toekomst zegt Linda: "Wij worden meer en meer een netwerkorganisatie die voor de lange termijn relaties aangaat. Als woningcorporatie alleen kun je het niet, dus dat vraagt duidelijke keuzes maken waar je voor staat en daarnaast de ruimte geven aan de markt." ■

REASULT

REAL ESTATE IN CONTROL

Heeft u voldoende grip op uw vastgoedportefeuille?

Met de Reasult software heeft u inzicht, beslissingsondersteuning en sturing van uw vastgoedportefeuille.

- Welk rendement is haalbaar met uw huidige vastgoedportefeuille?
- Wat zijn de resultaten van uw beleid?
- Welke rendementen behaalt u met verschillende beleidsvoornemens?

Reasult is marktleider in het optimaliseren van de financiële performance van vastgoedorganisaties. Onze software biedt inzicht in de financiële performance van uw bestaande vastgoedportefeuille. Zet de waardering van uw vastgoed af tegen de externe taxaties en analyseer de eventuele verschillen tussen beleid en de blik van de markt.



Meer weten?

www.reasult.com
 0318 67 29 30
marketing@reasult.com

Uw woningcorporatie in control? Check!

BCT Enterprise Information Management



Lees op bct.nl/woco hoe informatiemanagement uw woningcorporatie kan helpen.

Sinds 1985
30 jaar

www.bct.nl

Information creates.

Sturen op marktwaarde voorkomt kapitaalvernietiging

Sinds twee jaar waardeert **Woningstichting Nijkerk** haar bezit tegen marktwaarde in verhuurde staat. "Het geeft ons beter inzicht in de waarde van ons vastgoed", zegt **Erik Lambers**, Hoofd Financieel Economische Zaken.

"Een paar jaar geleden hebben we ons bij Woningstichting Nijkerk goed verdiept in de materie van vastgoedwaardering", begint Erik het gesprek over waarderen op marktwaarde. "We wilden ons bezit beter vergelijkbaar maken met de markt. Tot dat moment waardeerden wij op historische waarde of lagere bedrijfswaarde. Maar deze waarderingmethode zegt niets over de echte waarde van je bezit. De marktwaarde in verhuurde staat komt dan het dichtst

in de buurt bij hoe de buitenwereld naar je vastgoed kijkt."

"Inmiddels waarderen we ons bezit sinds twee jaar tegen marktwaarde in verhuurde staat," gaat Erik verder. "We zijn blij dat we deze tijdrovende opdracht al achter de rug hebben. We zijn de verplichting tot waarderen tegen marktwaarde volgens de nieuwe Woningwet mooi voor."

Jorg Kroes

Edward Dalmulder

Patrimonium woonservice: eigen dienst van groot belang

Waar steeds meer woningcorporaties het dagelijks onderhoud uitbesteden, voorzien **Jorg Kroes**, teamleider Vastgoedbeheer en **Edward Dalmulder**, teamleider Automatisering & Informatisering bij **Patrimonium woonservice** in Veenendaal juist een ontwikkeling van de eigen dienst. „We gaan tegen de cyclus in. Daar kiezen we bewust voor“. Een gesprek over het optimaliseren van het dagelijks onderhoudsproces en het behoud van de eigen dienst.

Patrimonium woonservice uit Veenendaal is een woningcorporatie met 8.000 woningen, op 1 januari 2015 ontstaan uit fusie van Patrimonium en SIB Woonservice. De aanleiding om met name het proces van het dagelijks onderhoud te optimaliseren lag voor de hand, begint Jorg het verhaal. “Het kon allemaal een stuk efficiënter en minder reactief. De orderstroom richting aannemers en de factuurstroom verliep inefficiënt en zorgde voor een grote administratieve last. Het ontbreken van standaardprijzen en plannen via spreadsheets werkte ook suboptimaal.”

Eenheidsprijzen

“Het ontbrak ons aan generieke opdrachtomschrijvingen en een methodische opbouw, waardoor het lastig is om met eenheidsprijzen te werken”, vult Edward aan. “In 2013 zijn we daarom begonnen met het opnieuw inrichten van dagelijks onderhoud op basis van eenheidsprijzen binnen ons ERP-systeem Empire. Door met standaardactiviteiten en hoeveelheden te werken, kun je het administratieve proces veel efficiënter inrichten.”

Slimmer plannen

Jorg vertelt verder: “Daarnaast zijn we onze vaklieden slimmer gaan inplannen en werken we nu met digitale werkbonden. Hiervoor maken we gebruik van Connect-it van ViaData. Dat is eigenlijk al een mobiel portaal voor onze eigen dienst, waarmee vaklieden online via de handheld uren en materialen kunnen verantwoorden.” Edward knikt en zegt: “Richting de aannemer maken we ons op voor de volgende stap: het inzetten van een leveranciersportaal van cegeka-dsa. Het portaal draait inmiddels in een testomgeving en binnen afzienbare tijd gaan we daarmee live.”

Efficiënte inzet vaklieden

Het terugverdieneffect van de ICT-investeringen zit volgens Jorg en Edward vooral bij een efficiënte inzet van de vaklieden. “Dat loopt op tot een besparing van honderdduizend euro per jaar”, rekt Edward voor. “Voorwaardelijk daarvoor is een goede inrichting van het dagelijks onderhoudsproces in Empire.”

Leveranciersportaal

Met de ingebruikname van het leveranciersportaal komt het gebruikmaken van standaardprijzen straks in zijn volle

omvang tot zijn recht, voorspellen Edward en Jorg. “Als Patrimonium communiceren wij intensief met aannemers. Wij verstrekken opdrachten en krijgen gereedmeldingen en facturen terug. Als je met standaardprijzen werkt, kun je vooraf eigenlijk alles administratief al afhandelen. Je weet bij de opdracht al hoe de factuur eruitziet. De gereedmelding is feitelijk alles wat nodig is. Het contact met de leveranciers en het matchen van opdrachten en facturen verloopt straks volledig digitaal via het leveranciersportaal”, zegt Jorg.

‘Ontpapieren’

Edward vult aan: “Het voordeel van het werken met een leveranciersportaal is dat informatie door de hele keten voor iedereen beschikbaar is. Het ‘ontpapieren’ van je werk biedt veel efficiencyvoordeel en verlaagt de kans op fouten. We hebben jaarlijks 6000 facturen die betrekking hebben op dagelijks onderhoud. Handmatige factuurmatching is dan a hell of a job, vooral wanneer het ook nog eens verzamel-facturen betreft. Door per order een factuur te maken kan de betaalsnelheid worden verhoogd, omdat er geen handmatige controle meer aan te pas hoeft te komen. De factuurcontrole vindt namelijk al plaats aan de opdrachtkant.”



AvW²

Informatiemanagement
Informatiebeleid en -voorziening
Selectie, implementatie,
optimalisatie

Prestatiemanagement
KPI-rapportages
Actief sturen op verbetering

Procesmanagement
Processturing
Procesverbetering d.m.v. LEAN

Eemland Wonen over het LEAN-AvW2 project:

"Er vloeiden ook tranen hoor tijdens dat proces, maar vreemde ogen dwingen en het doel – efficiency, doelmatigheid en meer werkplezier – is wel bereikt".

Jos Vervoort, directeur:

"Verlagen van de (beheer)kosten. Dat is ons vak.

Betrokkenheid van de werkvloer vinden wij hierbij essentieel.

LEANmanagement, Prestatiemanagement en Informatiemanagement zijn concepten die we toepassen. Maar het is **onze aanpak** waardoor mensen enthousiast worden en waardoor we **resultaten** boeken."



Tijdelijke oplossing

Toch zal in de visie van Jorg en Edward het portaal voor de afhandeling van misschien wel 85% van alle opdrachten slechts een tijdelijke oplossing zijn. "Bulkopdrachten gaan we in de toekomst rechtstreeks van ERP-systeem naar ERP-systeem wegschrijven. Het portaal kan er dan tussenuit. We doen mee aan een pilot van KOVON om een generieke koppeling te maken tussen Empire en de ERP-systemen van onze aannemers. Deze zogenaamde KOVRA-koppeling is gebaseerd op uitgangspunten van VERA. De aannemers hebben vaak al een dergelijke generieke koppeling in gebruik met hun leveranciers. Diezelfde techniek kan ook een brug slaan tussen corporatieland en aannemersland."

ICT-gemak

Dat het vakgebied onderhoud de laatste jaren steeds verder is opgeschoven naar ICT vindt Jorg niet meer dan logisch. "Ik zou niet weten hoe het zonder ICT zou kunnen. De opgave die we hebben is alleen in samenwerking met automatisering te realiseren. Het scheelt dat ik affiniteit met ICT heb, maar ook onder de vaklieden zie je dat de acceptatie van ICT-toepassingen groot is. De terughoudendheid die bij de ingebruikname van de handhelds bij een enkeling even te horen was – 'ik ben geen boekhouder' – is sinds de livegang volledig verstomd. Iedereen ziet welk gemak het met zich meebrengt."

Eigen dienst

Over het hebben van een eigen dienst zegt Jorg: "We doen dat ook vanuit branding en merkbeleving." Hij licht toe: "In het sporadische klantcontact dat je als corporatie hebt

moet je je beste beentje voor zetten. Dat betekent snel een afspraak maken, de opdracht in één keer goed afronden door iemand van je eigen organisatie. Daar kiezen we expliciet voor in onze plannen."

Business case

Jorg vervolgt: "Natuurlijk is de business case van een eigen dienst bij woningcorporaties actueel. Maar geef mij een pen en papier en ik kan het beide kanten op rekenen. Het gaat erom wat je als organisatie naar buiten toe wilt laten zien. Als de verschillen écht aantoonbaar groot zouden zijn, zou iedere corporatie toch allang onderhoud de deur uit hebben gedaan?"

Marktconform

Edward vult aan: "Natuurlijk proberen wij onze eigen dienst wel zo marktconform mogelijk te laten werken. We werken met dezelfde normen als marktpartijen, maar omdat wij onze medewerkers zelf inplannen, gebeurt dit veel efficiënter. We plannen vaklieden geografisch logisch in en houden daarbij rekening met de normen van arbeid."

Toekomstplannen

Gevraagd naar de toekomstplannen van Patrimonium, zegt Edward: "In zijn algemeenheid komt het woord 'digitaal' verrassend vaak voor in onze plannen. Vorig jaar hebben we een nieuwe website geïmplementeerd en binnenkort starten we met een huurdersportaal, inclusief selfservice via een kennisbank. Want wat huurders zelf kunnen oplossen is natuurlijk het allermooiste."

Kennisbank

"Die kennisbank stelt ons in staat om op dezelfde consistente wijze met vragen en kennis om te gaan", vertelt Edward verder. "Het zorgt voor uniformiteit over de afhandeling van processen, zowel voor onze medewerkers als voor onze huurders. Waar nodig kan uiteraard ook een reparatieverzoek worden ingediend. De functionaliteit gaan we niet verstoppen achter inlogschermen maar proberen daarbij zo slim mogelijk de link met Empire te leggen. Achter de inlog heb je natuurlijk wel het voordeel dat je veel meer data kunt koppelen, zoals de cartotheek en in de toekomst wellicht zelfs 'dingen' met een internetkoppeling."

Challenges

Op het gebied van onderhoud en ICT laten Jorg en Edward zich graag challenges. Jorg daarover, tot slot: "Als je de mogelijkheden van ICT tegen het dagelijks onderhoud aanhoudt, zie je veel mogelijkheden ontstaan. Dat gaat van het gebruik van big data tot en met de inzet van drones. Of gewoon soms heel praktisch: het fysieke logboek van liftonderhoud vervangen door een digitaal logboek. Ook kleine stapjes vooruit maken onderdeel van het digitale groeiproces." zijn we daarom begonnen met het opnieuw inrichten van dagelijks onderhoud op basis van eenheids-prijzen binnen ons ERP-systeem Empire. Door met standaard-activiteiten en hoeveelheden te werken, kun je het administratieve proces veel efficiënter inrichten." ■

HOE ZORGT U DAT OOK EEN HUURDER VAN 77 JAAR PRETTIG BLIJFT WONEN?

HET ANTWOORD IS SIMPEL.

Het wordt tijd voor een beetje eenvoud in de corporatiewereld. Want wie het simpel en eenvoudig houdt, kan alles. SAP helpt u bij het stroomlijnen van uw processen. Zodat u zich helemaal kunt richten op het bouwen van de juiste woningen voor de juiste doelgroep. Ondersteund door 's werelds meest innovatieve platform. Zo simpel is het.



HOE EENVOUDIG ONTSLUIT U UW INFORMATIE?

TIJD VOOR INFO SUPPORT!

De Corporatie Service Bus helpt corporaties om gegevensuitwisseling te optimaliseren. Het ontsluiten en incorporeren van informatie binnen en tussen corporaties en haar stakeholders is hiermee eenvoudig en op een kosteneffectieve manier te realiseren.



www.infosupport.com/woningcorporaties



Sonja Kamp

Angelique Croes

Preventieve maatregelen voorkomen vaak huisuitzettingen

Hoewel er in 2014 minder huurders uit hun huis werden gezet vanwege een betalingsachterstand, groeit het aantal Nederlanders met een huurachterstand nog steeds. Afgelopen jaar spraken Nederlandse rechters 23.500 vonnissen uit waarna huisuitzetting gerechtvaardigd was. Woningcorporatie Intermaris uit West-Friesland probeert dit groeiende aantal te minderen door middel van preventieve huisbezoeken. Initiatiefnemers Sonja Kamp van woningcorporatie Intermaris en Angelique Croes van de gemeente Purmerend over het project.

De pilot met preventieve huisbezoeken van woningcorporatie Intermaris is op dit moment negen maanden bezig en loopt vooralsnog in één gemeente, maar lijkt tot dusver wel effect te hebben. Waar in Nederland in 2014 bij vijftig procent van alle vonnissen daadwerkelijk werd

overgestapt naar uitzetting, was dat in Purmerend slechts bij zeventien procent het geval. Sonja: "We kunnen hieruit de snelle conclusie trekken dat door preventief beleid de deurwaarder minder vaak moet worden ingeschakeld."



Thuis in sociaal vastgoed

Cegeka-dsa levert software en services voor de vastgoedmarkt. We willen actief bijdragen aan het efficiënter, klantgerichter en transparanter maken van vastgoedorganisaties. We doen dat samen met onze klanten, partners en adviseurs. En benaderen ICT van buiten naar binnen, niet andersom. Samen vernieuwen noemen we dat.

Met Dynamics Empire bieden we een integrale totaaloplossing om de operationele bedrijfsprocessen optimaal te ondersteunen. Met Microsoft Dynamics NAV als ERP. En aanvullende integrale modules voor Klantenservice, Ketensamenwerking, Mobility, BI en DMS. Flexibel in te richten en eenvoudig te beheren.



cegeka-dsa
samen vernieuwen

Stress en tijdrovend werk

Het oplopen van een huurachterstand heeft volgens Angelique, budgetcoach bij de gemeente, verschillende gevolgen voor alle betrokken partijen: "Een achterstand kan voor de huurder veel stress betekenen. Ook gaat diegene mogelijk schuiven met betalingen in zijn vaste lasten, of opent hij de post niet meer. Daarnaast loopt het percentage huurachterstand steeds verder op, en daar komt voor een woningcorporatie veel werk uit voort. Het bewaken van dossiers met achterstanden is een tijdrovende klus."

Het op tijd aanbieden van hulp door de corporatie is volgens Sonja van groot belang: "Bij een huurachterstand van één maand proberen wij de huurder via brieven, telefonisch contact en per email te bereiken. Indien er geen contact mogelijk is, gaan wij op huisbezoek. In Purmerend zijn de werkafspraken met de gemeente - een achterstand van maximaal twee maanden - reden om gezamenlijk op huisbezoek te gaan. We doen dit om te voorkomen dat een vordering uit handen wordt gegeven aan een deurwaarder. Preventief dus."

Minder somber dan gedacht

De methoden van Intermaris lijken vooralsnog effect te hebben. De hoeveelheid huisuitzettingen is ongeveer een kwart minder dan het landelijk gemiddelde, iets dat volgens Sonja komt omdat de meeste achterstanden niet zo desastreus zijn als mensen denken: "Door het aanbieden van hulp, adviezen en doorverwijzing is er voor hen vaak nog veel perspectief. De situatie is niet zo uitzichtloos als ze misschien denken, doordat wij er op tijd bij zijn."

"Daarnaast zijn huurders vaak blij met de hulp die wij aanbieden. Voor de corporatie betekent het dat in veel gevallen een volledige betaling kan plaatsvinden van de achterstand, door afspraken op maat te maken. We geven hierdoor minder vorderingen uit handen aan de deurwaarder; sinds de start van de pilot is het aantal vorderingen bij de deurwaarder met dertig procent gedaald."

Zakelijk, verantwoordelijk en empathie

Ondanks de positieve geluiden dat het aantal huisuitzettingen in 2014 is afgenomen, neemt het aantal huurders met financiële problemen nog steeds toe. De twee initiatiefnemers erkennen dit en zien in de praktijk hoe dit kan ontstaan.

Angelique: "De problemen met betalingen komen bijvoorbeeld door een terugval in inkomsten, wanneer iemand werkloos raakt. Ook onverwachte uitgaven, een echtscheiding of psychosociale problematiek kunnen de aanleiding zijn. Wij blijven echter kijken naar oplossingen voor de klant, om op deze manier ergere problemen te voorkomen."

Volgens Sonja is hier wel een goede instelling bij de woningcorporaties voor nodig: "Het is belangrijk dat ze onbevooroordeeld luisteren naar de huurder en goed doorvragen naar de daadwerkelijke reden van de huurachterstand. Organisaties moeten een zakelijke, verantwoordelijke houding aannemen, maar tegelijkertijd ook empathie tonen. En een duidelijk onderscheid maken tussen mensen die niet willen en mensen die niet kunnen betalen."

Geen bewuste keuze

Volgens Intermaris lopen huurders niet bewust een huurachterstand op: "Wij krijgen vanuit huurdersverenigingen juist het signaal dat de mensen die moeite hebben de touwtjes aan elkaar te knopen toch voorrang geven aan de huurbetaling. Zij besparen nog eerder op hun boodschappen dan op de huur. Wij hebben nog geen ervaring met bewoners die bewust geen huur betalen, omdat ze weten dat er nu hulp aangeboden wordt."

Daarbij komt dat de meeste achterstanden volledig worden weggewerkt: "Door preventief te werken en waar nodig maatwerk te bieden, kunnen huurders vaak alsnog aan hun hele achterstand voldoen," legt Angelique uit. "Bij een schuldenregeling krijgt de corporatie vaak slechts een klein percentage van de achterstand, waarbij de rest moet worden afgeboekt. Investeren in preventie voorkomt dus extra kosten."

Netwerksamenwerking

Ook na de hulp en het wegwerken van de achterstand blijven Intermaris en de gemeente Purmerend betrokken. Door het bieden van nazorg moet voorkomen worden dat de huurder terugvalt in zijn oude patroon. Sonja: "Door monitoring willen wij dit voorkomen. Ook via netwerksamenwerking kunnen meerdere problemen van de huurder gesignaleerd worden. Helaas komt het soms voor dat iemand de hulp niet accepteert. De hulp heeft hierbij wel haar grenzen, en de huurder moet beslissen wat hij met de toegestoken hand doet."

De netwerksamenwerking die Sonja noemt, komt voort uit het feit dat financiële problemen vaak niet alleen slaan op een huurachterstand. Daarom is er ook aandacht voor de achterliggende problematiek. Angelique: "Als budgetcoach van de gemeente kan ik bijvoorbeeld te hoge afbetalingsregelingen signaleren. Ik neem vervolgens contact op met andere instanties - zoals de belastingdienst of een verzekeraar. Een haalbare oplossing vinden voor de lange termijn is altijd het uitgangspunt." ■

CorporatiePlein 24-09-2015

Begin uw dag met een heerlijk kopje koffie



STAND 46

 www.nehgroup.com



Jolanda Hoogeboom (SVH): Inzicht in data voorwaardelijk voor optimaal woonruimteverdeelproces

Jolanda Hoogeboom studeerde Bouwkunde in Delft en is, zoals ze zelf zegt, opgeleid voor de volkshuisvesting. "Ik heb voor bewonersorganisaties gewerkt, voor gemeenten, woningcorporaties en een adviesorganisatie in de corporatiesector." Nu is ze directeur van de **Vereniging Sociale Verhuurders Haaglanden (SVH)**, een samenwerkingsverband van vijftien woningcorporaties en gemeenten in het Stadsgewest Haaglanden op het gebied van woonruimteverdeling.

Woningzoekenden, woningcorporaties en gemeenten hebben baat bij een zo efficiënt mogelijk woonruimte-verdeelproces. Inzicht in en gebruikmaken van ‘big data’ dragen daaraan bij, zegt directeur Jolanda Hoogeboom van de vereniging Sociale Verhuurders Haaglanden. Een gesprek over de voorsprong van inzicht in data uit woonruimte-verdeelsystemen.

Poldermodel

Jolanda is verantwoordelijk voor de dagelijkse bedrijfsvoering van SVH. Op de vraag wat het betekent om de belangen van vijftien woningcorporaties zo eenduidig mogelijk te behartigen, zegt Jolanda lachend: “We hebben het poldermodel uitgevonden. Binnen onze structuur is het zo dat iedere bestuurder een even grote stem heeft, ook al heeft de ene woningcorporatie 35.000 woningen en een ander maar 1.500 woningen.”

Wegingsfactor

Jolanda vindt het héél goed dat er geen sprake is van een wegingsfactor. “De bestuurlijke discussies verlopen nu gelijkwaardig. De uitdagingen van een kleine corporatie kunnen even groot zijn als voor een grote corporatie. Die gelijkwaardigheid voorkomt dat de grotere partijen alles bepalen en levert op dat er meer ruimte is voor de kennis van de kleinere. Als SVH moeten wij alle geluiden kennen en herkennen.

Het betekent ook dat we binnen ons woonruimtebemiddelings-systeem (WBS) en datawarehouse meerdere oplossingen bieden om iedereen tevreden te stellen.”

Datawarehouse

Voor de techniek maakt SVH gebruik van het woonruimte-bemiddelings-systeem (WBS) en website van Zig Websoftware. Daar bovenop draait het datawarehouse van CNS, waarmee in de managementrapportages voor de vijftien corporaties en gemeenten wordt voorzien. Goede managementinformatie is essentieel voor de bedrijfsvoering, zegt Jolanda: “Vaak weten wij op basis van inzicht in onze data al vóór een probleem zich openbaart, welke oplossing het best passend is.”

Transparant en inzichtelijk

Goede managementinformatie maakt het woonruimte-verdeelproces zowel voor de corporaties als voor de woningzoekende transparanter en inzichtelijker, zegt Jolanda. ‘Sinds 8 juni adviseren wij woningzoekenden nadrukkelijk over woonlasten en betaalbaarheid. We tonen niet alleen de woonlasten bij de aangeboden woningen, we geven ze op basis van de huishoudelijke situatie en het inkomen ook een advies. Dat advies is vrijblijvend, maar we hopen natuurlijk dat woningzoekenden op basis van dit extra inzicht bewustere

keuzes maken. We proberen zo te voorkomen dat mensen een woning kiezen die ze zich eigenlijk niet kunnen veroorloven.”

Passendheidsnorm

Binnen de SVH leggen de woningcorporaties onderling verantwoording naar elkaar af. “Wij doen dat op onze beurt als SVH richting de gemeenten”, zegt Jolanda. “Vanuit ons DWH brengen wij alle afspraken op overzichtelijke wijze in beeld.” Als voorbeeld noemt Jolanda de passendheidstoets die per 1 januari 2016 van kracht wordt. “Toen het plan in de Tweede Kamer werd besproken, konden wij de impact ervan al in onze managementrapportages aantonen. Hoeveel reacties ga ik straks missen en hoeveel woningzoekenden komen niet meer in aanmerking? We kunnen dat met cijfers onderbouwen en zelfs in kaart brengen waar de woningen staan die als gevolg van de passendheidsnorm gaan uitvallen. Dat vereenvoudigt de interne discussie maar ook die met de wethouders.

Goede managementinformatie maakt het woonruimteverdeelproces zowel voor de corporaties als voor de woningzoekende transparanter en inzichtelijker

Wij bereiden de implementatie van nieuwe regelgeving dus goed voor.”

Inkomensbepaling

“Sterker nog”, vertelt Jolanda verder, “SVH heeft het ministerie geadviseerd over de invoering van de nieuwe passendheidstoets. Wij zijn in gesprek gegaan met het ministerie en hebben ervoor gepleit dat de inkomensbepaling voor de passendheidsnorm gelijk is aan de inkomensbepaling voor de Europaregeling. Dat voorkomt dat corporaties op twee manieren zouden moeten toetsen. Het ministerie heeft dat gelukkig overgenomen.”

Eén A4-tje

Het datawarehouse maakt het mogelijk dat woningcorporaties en gemeenten ook zelf rapporten kunnen bouwen. Jolanda: “Grotere corporaties doen dat ook – of laten dat door ons doen – en kleinere corporaties maken gebruik van de standaardrapportages die het systeem biedt. Alle deelnemers krijgen van ons kwartaalrapportages waarin wij ons verantwoord over de verhuring en het naleven van de regionale prestatieafspraken. Voor elke gemeente en woningcorporatie brengen wij op één A4-tje de belangrijkste stuurinformatie in beeld. Dat rapport kunnen ze zelf in principe ook iedere dag



draaien. De huurdersorganisaties krijgen ook de belangrijkste basisinformatie van ons aangereikt. Uiteraard staat de meest essentiële informatie ook gewoon op de diverse websites.”

Marketing op maat

Goede informatie draagt bij aan betere besluitvorming, weet Jolanda. “Woningcorporaties zouden ons wat dat betreft veel meer vragen mogen stellen.” Ze geeft een praktijkvoorbeeld: “Een van onze deelnemers kreeg een aantal sociale seniorenwoningen niet verhuurd en riep onze hulp in. In ons datawarehouse zagen wij exact wie wat kon betalen en wat het zoekgedrag was. Wij hebben toen op basis van dit profiel een potentiële doelgroep aangeschreven en uitgenodigd voor een open dag. Het effect? Een enorme opkomst en alle woningen binnen no time verhuurd! In feite is dat niet anders dan marketing op maat en daar zijn woningcorporaties doorgaans nog niet genoeg mee bezig.”

Ander model

Ze vervolgt: “Mijn visie en ervaring is: kies het model dat het beste past bij de verhuurbaarheid en doelgroep en daardoor zo weinig mogelijk doorlooptijd vergt. Waarom woningcorporaties dat niet doen? Omdat ze nog te vaak op de

automatische piloot aanbieden en – als je maar lang genoeg wacht – het product uiteindelijk toch wel wordt verhuurd. Het verhuurproces is vaak gestandaardiseerd. Is bijvoorbeeld eenmaal het aanbodmodel ingesteld, dan kijkt men niet meer verder, terwijl de cijfers anders uitwijzen.”

Procesmining

Op de vraag of managementinformatie kan bijdragen aan het terugdringen van leegstand, zegt Jolanda: “Jazeker. Wij helpen corporaties met ‘procesmining’ zodat ze kunnen zien waar ze kunnen versnellen. Waarom zou je bijvoorbeeld een kandidaat vijf dagen de tijd geven om te reageren, terwijl ruim vijftientachtig procent binnen één dag reageert? Het verhuurproces kan dus efficiënter en wij reiken daar de tools voor aan.”

Asset management

Ze vervolgt: “Ik hoop dat woningcorporaties zich nog meer bewust worden dat de woningmarkt haar eigen dynamiek kent en dat je niet meer wekomt met de standaardwijze waarop je woningen aanbiedt. Zeker als straks de helft van de reacties verdwijnt als gevolg van de passendheidsnorm. Heb je geen foto bij de advertentie van de aangeboden woning? Dan is de kans groot dat de woning niet snel wordt verhuurd. De keuze voor de woningzoekende met een ruimere portemonnee wordt groter. Dat zal tot een vorm van concurrentie tussen aanbieders gaan leiden. De woningcorporatie die beter adverteert en de klantbenadering goed op orde heeft, zal als eerste verhuren. Ik heb goede hoop dat de opkomst van asset management bij woningcorporaties dit inzicht zal versterken. Asset managers zijn gewend om meer vanuit productbenadering te kijken en naar de markt.”

Huurderving

Op de vraag of woningcorporaties nu onnodig veel geld laten liggen, zegt Jolanda: “Dat is lastig te kwantificeren omdat we geen inzicht hebben in de daadwerkelijke huurderving. Dat het landelijk om een redelijk aantal woningen gaat, is een feit. Als je rekent met een gemiddelde huur van zeshonderd euro dan gaat het natuurlijk heel hard. Ik ken een situatie waar twaalf woningen van elfhonderd euro per maand al een jaar lang leeg stonden. De corporatie kreeg ze niet verhuurd. Op basis van slimme analyse van big data uit ons systeem hebben we toen potentiële huurders uitgenodigd. Binnen zes maanden waren de woningen allemaal verhuurd. Kortom: het is onnodig dat huurwoningen leegstaan. Elke woning is te verhuren als je er de juiste inspanning voor doet.”

Succesvol

Wat SVH doet kan eigenlijk overal in Nederland werken, zegt Jolanda. “Het is voor de deelnemende woningcorporaties nog gratis ook. De 119.000 woningzoekenden in het stadsgewest Haaglanden betalen een tientje inschrijfgeld – straks wordt dat twaalf euro vijftig – en daarmee kunnen wij onze totale dienstverlening en automatisering bekostigen.” ■



Column

Huren van corporatie of belegger: lood om oud ijzer?

Minister Blok ziet graag dat woningcorporaties een forse stap terug zetten en meer plaats maken voor particuliere beleggers. Voor grote pakketten huurwoningen van Vestia en WIF bleken buitenlandse beleggers (Patrizia, Duitsland en Round Hill Capital, UK) meer te bieden dan Nederlandse woningcorporaties. Dat is curieus want de rendementseisen die vastgoedbeleggers stellen, zijn in het algemeen hoger dan de eisen van woningcorporaties. In 2014 hebben internationale beleggers maar liefst 14.000 huurwoningen in Nederland gekocht, volgens cijfers van Capital Value (2015). Hiervan heeft 52% een maximaal redelijke huurprijs van € 710 per maand. Per saldo komt er zo geen huurwoning bij: het gaat niet om de ontwikkeling van nieuwe markthuurlwoningen maar om voorraadtransacties.

Het verdienmodel van woningcorporaties is nog steeds vooral gericht op continuering van de exploitatie van woningen met een gereguleerde huur. Bij mutatie gaan de huren vaak extra omhoog (harmonisatie-ineens), maar huurliberalisering en verkoop aan bewoners vormen hooguit een aanvullende component in het strategisch voorraadbeheer. Vastgoedbeleggers hebben van oudsher een ander verdienmodel. Bij mutatie liberaliseren zij de huur als dat markttechnisch mogelijk is. Binnen zeven à tien jaar, als de markt gunstig is, verkopen zij woningen via een uitponddende B-belegger aan bewoners. Dankzij de omstandigheid dat de hypotheekrenteaftrek nog steeds substantieel is, kan de transformatie van huur- in koopwoningen een aanzienlijke kapitaalwinst opleveren.

Juist nu betaalbare huurwoningen alom steeds schaarser worden, betekent de overdracht van sociale huurwoningen aan een vastgoedbelegger op termijn een reductie van de huurwoningvoorraad en een verdere groei van de koopsector. Ondanks de aanscherping van hypotheekvoorwaarden neemt de hypotheekschuld (door de schenkingsregeling tijdelijk iets gedaald) verder toe. De combinatie van verhuurderheffing en hypotheekrenteaftrek zorgt ervoor dat sociale huurwoningen – via A- en B-beleggers – worden omgezet in koopwoningen. Voor de EC-doelgroep van beleid (inkomen tot € 34.911) betekent dit een verslechterde positie op de woningmarkt. Er is alle aanleiding voor gemeente, woningcorporatie en huurdersorganisatie om prestatieafspraken te maken over de complexgewijze verkoop van corporatiewoningen aan beleggers, over huurprijsliberalisering en de verkoop van sociale huurwoningen rechtstreeks aan huishoudens. Of huishoudens een woning huren van een corporatie of een vastgoedbelegger, maakt nog steeds veel uit.

Hugo Priemus is emeritus hoogleraar Systeem Innovatie Ruimtelijke Ontwikkeling en verbonden aan het OTB en de Technische Universiteit Delft

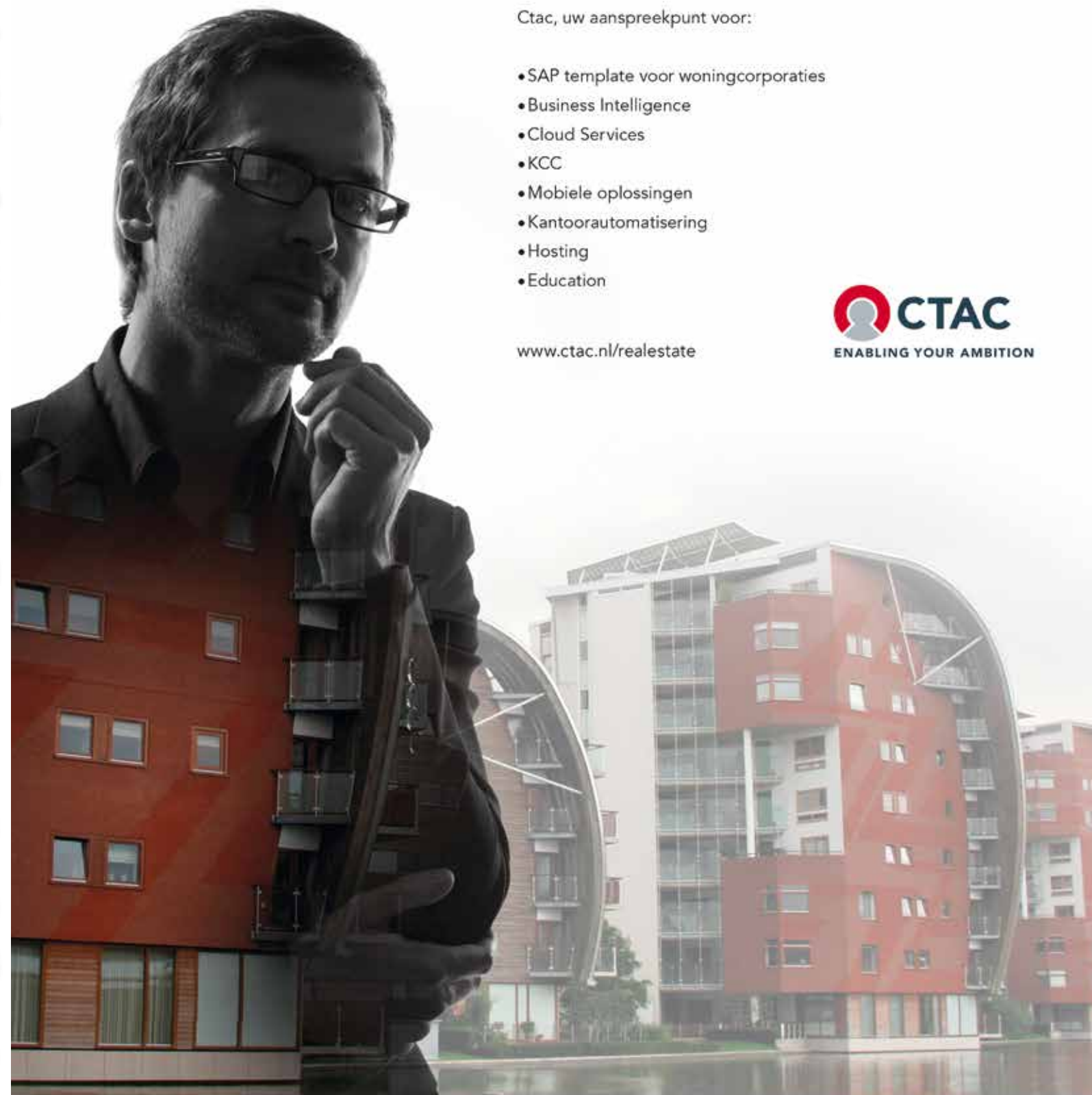
ALLE ANTWOORDEN VOOR EEN EFFICIËNTE BEDRIJFSVOERING

Ctac, uw aanspreekpunt voor:

- SAP template voor woningcorporaties
- Business Intelligence
- Cloud Services
- KCC
- Mobiele oplossingen
- Kantoorautomatisering
- Hosting
- Education

www.ctac.nl/realestate

 **CTAC**
ENABLING YOUR AMBITION





Laat ICT voor u werken

Itris levert ViewPoint, hét informatiesysteem voor alle primaire processen van woningcorporaties, voor nu en de toekomst.

ViewPoint:

- Blijvend aanpasbaar
- De centrale bron van informatie
- Volgt de ontwikkelingen in de sector
- Compleet, betrouwbaar en innovatief

Nieuwsgierig naar praktijkvoorbeelden?

Neem dan vrijblijvend contact met ons op, wij helpen u graag!

E-mail naar verkoop@itris.nl of bel en vraag naar Pim Kamstra of Marcel Glissenaar.