

Wilders (WSW):
Verhandelbare leningen
goedkoper voor
woningcorporaties

Van Gijssel (BZK):
Huurwoningen midden-
segment: een kwestie
van organiseren

Boelhouwer (TU Delft):
Woningmarkt vraagt om
integraal en eigendoms-
neutraal woonbeleid

Fock
(Stichting VERA):
ESB als versneller
voor integratie

CORPORATIEGIDS

STRATEGIE, BEDRIJFSVOERING EN ICT

MAGAZINE

8^e JAARGANG | NUMMER 1 | MAART 2017

Samenwerken

Jan-Peter Duijvestijn (Staedion):

Vergroot de overeenkomsten, verklein de verschillen



VVA
informatisering



DE punten en PE punten

Mijn opa deed het. Mijn vader deed het. En ik doe het nog steeds. Generaties lang knippen we trouw de DE-punten uit de lege koffieverpakking. Maar drinken we koffie om de punten? Nee, ik vind het gewoon de lekkerste koffie.

De punten zijn de krans die de goede koffie eigenlijk niet behoeft. Zou de koffiefabrikant stoppen met haar loyaliteitsprogramma, blijf ik de koffie trouw. Hadden mijn opa en vader nog geleefd, deden ze hetzelfde. Het gaat niet om de punten, maar om de inhoud.

Dat geldt ook voor de CorporatieGids LIVE Kennisdag op 11 april in Expo Houten. Een dag waar de inhoud van kennissessies centraal staat. Een dag waar je als corporatieprofessional gewoon wijzer van wordt. Ook deze derde editie serveren wij geen PE-punten. Of u moet het per se willen natuurlijk. Geen punt.

Nieuwsgierig?

Kijk op corporatiegidslive.nl of beter nog, meld je aan. De koffie staat klaar.

Veel leesplezier!

Martin Barendregt en Paul Tuinte

- 13 Hoge opbrengst drukt aantal te verkopen woningen
- 21 Een 8+ als de nieuwe maatstaf voor klanttevredenheid
- 25 Noordzee als inspiratie voor verduurzamen corporatiesector
- 28 Essentie automatiseren is meerwaarde leveren
- 31 Jaarlijkse kennisinjectie voor de corporatieprofessional
- 46 Systeemwereld dienend maken aan leefwereld huurders
- 51 Kleine stapjes, grote gevolgen
- 52 Carpaccio van een olifant bij ERP-implementatie
- 57 Van zelfredzaam naar samen redzaam

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-Peter Duijvestijn, Staedion

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

Meer weten over bewustzijn informatiebeveiliging?
Kom op 11 april naar de CorporatieGids LIVE kennisdag.
Onze innovatiedenk tank kan er veel meer over vertellen!



Jan-Peter Duijvestijn, voorzitter SWEMP:

Vergroot de overeenkomsten, verklein de verschillen

SWEMP is een samenwerkingsverband van Staedion, Woonbron, Eigen Haard, Mitros en Portaal. "Een goed initiatief met concrete resultaten", zegt Jan-Peter Duijvestijn, financieel directeur/bestuurder bij Staedion en voorzitter van SWEMP. Toch ziet hij de samenstelling in de toekomst veranderen. "De vijf zetels zijn heilig, wie ze bezet houdt niet." Een gesprek over slagkracht, uniformiteit en wendbaarheid in de corporatiesector.

SWEMP is samen goed voor 235.000 huurwoningen. "We hebben elkaar in eerste instantie opgezocht om als klankbord te fungeren voor cegeka-dsa," legt Jan-Peter uit. "Als gemeenschappelijke deler hebben we namelijk allemaal het ERP-systeem Dynamics Empire van deze leverancier in gebruik." Al snel stelden de bestuurders nog meer grote overeenkomsten vast, maar ook verschillen.

Overeenkomsten

Jan-Peter begint bij de overeenkomsten. "We zijn allemaal grote corporaties, en het verhuren van een woning in Amsterdam is niet anders dan in Utrecht of Den Haag. Toeval of niet, we waren afzonderlijk ook allemaal bezig met het vormgeven van een nieuwe klantvisie en het verbeteren van ICT-functionaliteit. Als je als corporaties hetzelfde ERP-systeem in gebruik hebt en in grote lijnen dezelfde doelen nastreeft, is het zinvol om die reis samen te maken."

ICT als middel

De verschillen zitten volgens de SWEMP-voorzitter in de inrichting van het ERP-systeem en werkwijzen van de corporaties. "Momenteel onderzoeken we of en hoe we binnen onze ERP-omgevingen meer afstemming kunnen realiseren met als doel tot één uniforme droominrichting van Dynamics Empire te komen. Zo kunnen alle huurcontract- en vastgoeddata op eenduidige wijze worden geregistreerd en uniform voor gestandaardiseerde basisprocessen worden ingezet. Komt er weer een wijziging in de Woningwet, dan wil je deze eigenlijk met een druk op de knop doorvoeren. Nu kan dat door de verschillende inrichting van de systemen soms maanden werk zijn. Dat willen wij niet, en cegeka-dsa evenmin. Daarnaast zijn wij gestart om ons applicatielandshap rondom ons ERP-systeem te harmoniseren. Dat levert ons in de toekomst verdere versnelling op door een betere systeem-inrichting, de mogelijkheid om dit in de cloud te zetten en het delen van onze best practice."

ESB-architectuur

Jan-Peter vervolgt zijn toelichting op de ICT-strategie: "Rondom de stabiele ERP-kern brengen we een ESB-schil aan - de Dataronde van InfoSupport Real Estate - waarop we 'plug and play' wendbare apps zoals een verhuur-app en inspectie-app kunnen aansluiten." De gegevensuitwisseling tussen Dynamics Empire en andere applicaties verloopt op gestandaardiseerde wijze via de Dataronde en is gebaseerd op de VERA-standaarden. "De gedachte om gewenste functionaliteit niet bij voorbaat in de ERP-kern onder te brengen of applicaties rechtstreeks met de ERP-kern te laten communiceren, is om wendbaar te blijven", legt Jan-Peter uit. "De levenscyclus van een app is kort. Mocht een applicatie door technologische vooruitgang worden achterhaald is vervanging eenvoudig, zonder dat het impact heeft op de ERP-kern. Dat geeft ons slagkracht om snel te anticiperen op de veranderende wereld."

Slagkracht

Samenwerkende corporaties in corporatieland is geen nieuw fenomeen, maar de laatste jaren opvallend sterk in opkomst. Ook hebben niet alle samenwerkingsverbanden de tand des tijds doorstaan. Een belangrijke overlevingsfactor van SWEMP is volgens Jan-Peter de slagkracht die je met vijf corporaties kunt waarmaken. "We proberen telkens snel concrete resultaten te boeken. Wordt de groep te groot, dan wordt dat steeds moeilijker." Een concreet resultaat noemt hij de aanschaf van software buiten de ERP kern. "Daarvoor maken we met zijn vijven een gezamenlijke business case, selecteren software en conformeren ons daaraan. Als een oplossing goed is voor Eigen Haard, waarom zou het dan niet goed zijn voor Staedion? Ook het gezamenlijk testen, implementeren en in gebruik nemen van de R16-release van Dynamics Empire hebben we met zijn vijven in één keer gedaan. Het resultaat: sneller, beter en goedkoper."



Groeiende belangstelling

Het SWEMP-initiatief kan op groeiende belangstelling rekenen in de sector. Jan-Peter weet dat er meer corporaties zijn die graag willen aanhaken. "Om slagkracht te behouden willen we SWEMP vooral niet groter laten worden." Binnen vijf jaar zijn Staedion, Woonbron, Eigen Haard, Mitros en Portaal volgens Jan-Peter niet meer de vijf corporaties die SWEMP vormen. "De vijf zetels zijn heilig, wie ze bezet houdt niet. Het is heel denkbaar dat we de vijf SWEMP-zetels in de toekomst laten variëren. Dat is goed voor het bestaansrecht van SWEMP en komt kennisdeling ten goede. Wij naar de volggroep en anderen in de kopgroep, bijvoorbeeld."

Vrienden van SWEMP

Met de volggroep doelt Jan-Peter op de 'Vrienden van SWEMP'. "Dit zijn woningcorporaties die zeggen, me too," licht hij toe. Tot deze groep behoren per januari 2017 de corporaties Havensteder, Lefier, Woonplus Schiedam,

>>

KRACHTIGE TECHNOLOGIE VOOR ECHTE MENSEN

Meer weten?

GA NAAR WWW.CEGEKA-DSA.NL

cegeka-dsa
samen vernieuwen

WoonCompagnie, WonenBreborg en Mooiland, allen klant van cegeka-dsa en in totaal goed voor circa 157.000 vhe. "Als vijf corporaties zorgvuldige keuzes maken en tevreden zijn, dan past die schoen mij vast ook", is hun credo. Met onze Vrienden delen we in alle openheid welke behoeften we hebben en waar we mee bezig zijn, welke modules we hebben aangeschaft en hoe we ze hebben ingericht. Andersom delen de Vrienden ook hun kennis weer met SWEMP en doen soms voorstellen op operationeel/tactisch niveau waarin gezamenlijk kan worden opgetrokken."

Marktsignaal

Op de vraag of SWEMP bedoeld of onbedoeld een marktsignaal afgeeft met de keuzes die ze maakt, zegt Jan-Peter: "Keuzes die we maken - dit geldt zowel voor de inrichting van ons ERP-systeem als voor applicaties die we aanschaffen - zijn objectief. Dat we met zijn vijven zijn is toeval, maar zouden we betere of objectievere keuzes maken als we met tien corporaties zouden zijn? Ik geloof dat niet. De kans is groter dat wij onze slagkracht verliezen omdat breed consensus moet worden gezocht."

Two speed-gedachte

Dat door SWEMP gekozen 'wendbare applicaties' een voor-sprong hebben op de concurrentie is volgens Jan-Peter maar hoe je het bekijkt. "Die voor-sprong moeten ze ook wel zien te behouden. Binnen onze ESB-architectuur is alles straks eenvoudig uitwisselbaar, dat is de essentie van onze two speed-gedachte. Applicaties zitten niet vast geklonterd en kunnen eenvoudig worden vervangen als die behoefte ontstaat of als de technologie bijvoorbeeld weer een sprong heeft gemaakt." Dat geldt overigens ook voor de ERP-kern, al is vervanging ervan volgens Jan-Peter veel minder aannemelijk. "Huurcontract- en vastgoeddata zijn veel minder aan verandering onderhevig. Daarnaast heeft SWEMP aangeboden om cegeka-dsa te ondersteunen in haar streven om het beste ERP voor het corporatielandschap te bieden. Voor dat doel haalt SWEMP bij haar leden en Vrienden input op voor verbeter-suggesties voor nieuwe ERP releases. Dit wordt ook gedeeld met de gebruikersvereniging van cegeka-dsa, WoonDynamics."

Niet zonder hobbels

Ondanks de gezamenlijke missie van de SWEMP-corporaties is de weg er naartoe niet zonder hobbels. "Niets gaat vanzelf. Een jaar geleden kwamen we erachter dat onze slagkracht tegenviel. Zelfs bij een overleg van vijf corporaties ligt gevaar van stroperigheid op de loer. Iedere bestuurder heeft eigen belangen en een volle agenda; hoe breng je dat bij elkaar? We hebben toen zelfstandig adviseur Sjoerd van Tussenbroek als bestuurssecretaris aangesteld. Die houdt ons bij de les, zit ons achter de broek over openstaande actiepunten en vormt de schakel tussen de bestuurders en de IT-werkgroep binnen SWEMP. Dat heeft onze slagvaardigheid enorm vergroot."

Concrete resultaten

Het SWEMP-initiatief is volgens Jan-Peter mooi en het idee goed, maar het succes wordt uiteindelijk bepaald door concrete resultaten. "Van klankborden naar strategisch partnerschap, de wendbaarheid, uniformering, gezamenlijk aanschaffen en inrichten van applicaties, een SWEMP Academy om medewerkers beter in staat stellen om met Dynamics Empire te werken, de R16-implementatie en het ontwikkelen van een klantvisie: dat zijn voorbeelden van resultaten waar we het uiteindelijk allemaal voor doen en waar ik trots op ben."

Verschillen verkleinen

Op de vraag of de corporatiesector meer SWEMP-achtige initiatieven nodig heeft, zegt Jan-Peter: "Ik denk dat het goed is dat binnen ERP-omgevingen van eenzelfde leverancier de verschillen zoveel als mogelijk worden verkleind en dat de best practice met elkaar wordt gedeeld. Je ziet de toezicht-houders een soortgelijke uniformeringsslag maken. BZK, Autoriteit woningcorporaties en WSW stemmen de gegevens-uitvraag steeds beter op elkaar af. Maar er zijn talloze andere redenen waarom corporaties elkaar meer op zouden kunnen zoeken. Uiteindelijk zijn we allemaal relatief kleine entiteiten. Als je de krachten bundelt, ben je tot meer in staat. Het succes van samenwerken is mensenwerk." ■



De SWEMP-bestuurders (v.l.n.r.): Richard Sitton (Woonbron), Jan-Peter Duijvestijn (Staedion), Dirk Jan van der Zeep (Portaal), Maud Hoezen (Mitros) en Bert Halm (Eigen Haard).

A portrait of Peter Boelhouwer, a middle-aged man with short grey hair, wearing a dark blue button-down shirt under a dark grey blazer. He is standing outdoors with a blurred background of a brick building and some greenery.

Peter Boelhouwer: Woningmarkt vraagt om een integraal en eigendomsneutraal woonbeleid

De Nederlandse woningmarkt is als een binnenband vol met plakkertjes. Hoe ziet de ideale nieuwe binnenband eruit? "Verklein het onrechtvaardige verschil tussen huurders en kopers. Voorkom dat huurders tweederangs burgers worden," zegt **Peter Boelhouwer**, hoogleraar Housing systems aan de TU Delft. Een gesprek over transities naar een eerlijke woningmarkt.

Professor Priemus vergeleek de huidige toestand van de Nederlandse woningmarkt niet zo lang geleden met een binnenband vol met plakkertjes. Iedere fietser weet dat er op een gegeven moment een einde komt aan de reparatie; de plakkertjes hechten dan niet meer en gaan elkaar in de weg zitten. Dan wordt het tijd om afscheid te nemen van de oude band en een nieuwe aan te schaffen, die weer jaren mee kan en niet steeds lek raakt. "Dat is in onze ogen een mooie metafoor van de toestand waarin de Nederlandse woningmarkt zich al enkele jaren bevindt", zegt Peter, medeauteur van het essay Naar een hervorming van de woningmarkt, geschreven in opdracht van NVB, Vereniging voor Ontwikkelaars & Bouwondernemers.

De mooie metafoor ten spijt, een snelle bandenwissel zit er volgens Peter niet in. "Het eindbeeld is helder, maar hoe kom je daar en hoelang doe je erover. Het gaat om transities die de woningmarkt geleidelijk moet hervormen."

Cyclisch karakter

Belangrijke reden van de vele plakkertjes is het cyclische karakter van de woningmarkt, zegt Peter. "Als de woningmarkt slecht draait worden er vaak politieke maatregelen genomen waardoor het vervolgens nog slechter gaat. En gaat het goed, dan wordt er nog wat extra olie op het vuur gegooit. Nu zouden we bijvoorbeeld de hypotheekrenteaftrek sneller kunnen beperken, door de lage rentestand levert dat huiseigenaren momenteel nauwelijks voordeel op. De politiek slaat er nauwelijks op aan. De woningmarkt is volatiel, je kunt het nooit helemaal beïnvloeden, maar je zou de uitschieters wel kunnen afremmen."

Drie woningmarkten

Dé woningmarkt bestaat eigenlijk niet, vindt Peter. "Er is sprake van een overdrukmarkt, zoals de Randstad en enkele grote steden daarbuiten, een evenwichtige markt en een krimpmarkt. De trek naar de stad neemt alleen maar toe. Als je daar niet gaat bouwen, blijft de krapte toenemen. Mensen blijven naar de stad komen, ondanks het woningtekort. Daardoor groeit het aantal mensen per woning, bijvoorbeeld omdat meerdere huishoudens met zogenaamde Friends-contracten een woning delen."

Druk op de stad

Op de vraag of de druk op de steden kan worden ontlast door krimpgebieden aantrekkelijker te maken, zegt Peter: "In het verleden is geprobeerd om te deconcentreren. Dat is niet gelukt, zo maakbaar is de woningmarkt niet. Je kunt wel wat doen. De komst van het datacenter van Google naar Eemshaven stimuleert de woningmarkt in de periferie enigszins en Limburgs marketingcampagne met 'welness en natuur' als trekker zal ook vast wat nieuwe Limburgers hebben opgeleverd. Uiteindelijk is dit marginaal, mensen willen

vooral daar wonen waar er werk is. Je ziet bijvoorbeeld dat studenten uit de omgeving van Groningen naar deze stad komen om te studeren, maar na hun studie massaal naar de grote steden in de Randstad vertrekken. Je rooft daarmee het platteland leeg."

Leeggeroofd platteland

In het leeggeroofde platteland laten investeerders zich niet zien en zijn het corporaties die voor leefbaarheid en beschikbaarheid moeten zorgen. "De Woningwet schiet daarin tekort. Huurtoeslag in het hoge Noorden is eigenlijk een onnodige huurverhoging. Als die er in de krimpgebieden niet zou zijn, zouden de huren flink kunnen worden verlaagd. In de periferie lost de markt het wel op. In de overdrukgebieden zou de liberalisatiegrens bijvoorbeeld op 900 euro kunnen worden getrokken, zodat de middeninkomens meer kans maken op een passende woning. Doe je dat niet, dan schieten de huurprijzen snel door tot ver boven de duizend euro per maand. Ik zie een oplossing voor het middensegment evenmin terugkomen in de verkiezingsprogramma's van de politieke partijen."

Woonlasten huurders stijgen

Waar de extremiteit in de kopersmarkt inmiddels uit het systeem is gehaald, door strengere eisen voor hypothecaire financiering en aflossen, zie je de woonlasten voor huurders alleen maar stijgen. "De vierkante meterprijs van koopwoningen is in veel gevallen lager dan van sociale huurwoningen. Als je geen enkel risico wilt lopen, moet je huren. De tegelwijshoud van vroeger gaat al jaren niet meer op. De huurprijzen in de sociale-huursector zijn in de afgelopen vijf jaar met vijftien procent gestegen."

Armoedegrens

Het leidt er volgens Peter toe dat grote groepen huishoudens onder de armoedegrens zakken. "Dat zijn steeds vaker huishoudens die te weinig verdienen voor een koophuis en te veel voor een huiswoning. De problemen gaan ontstaan bij een groot deel van de lage inkomens die in een huurwoning boven de aftoppingsgrens wonen. Neemt het inkomen met een paar euro toe, dan vallen ze ineens buiten de boot en stijgen de woonlasten met 1.200 euro per jaar. Ze moeten dan fors terug in hun bestedingspatroon."

Huurdifferentiatie

Peter vervolgt: "Verdien je meer dan 35.000 euro dan kan je geen betaalbare huurwoning betrekken. Huishoudens met een inkomen tussen de 35.000 en 45.000 zouden best een huurwoning van een corporatie van 500 tot 700 euro kunnen betalen, maar mogen dat niet. Het woningbezit in die categorie zou je in feite ook voor midden inkomens moeten kunnen inzetten en bij het toewijzen zou veel meer rekening met de samenstelling van de huishoudens moeten worden

>>

NEH ontzorgt.

Kantoorautomatisering in de Cloud
Uw corporatie WBP en AVG proof
Hosted Telefonie
Office 365
en meer!



Bel 033 4343 070

www.nehgroup.com

gehouden. Alleenstaanden kunnen best iets meer huur betalen dan een gezin met drie kinderen. Passend toewijzen lost dit niet op omdat geen rekening wordt gehouden met de koopkracht van huishoudens."

Kopen socialer

Kopen lijkt daarmee op dit moment socialer dan huren. "Het prijsniveau van koopwoningen is nog lang niet op het niveau van voor de crisis. Zolang de rente laag blijft is er weinig aan de hand. Als je koopt, doe je er goed aan om de hypotheekrente voor een lange periode vast te zetten."

Verschillen neutraliseren

In het essay wordt gepleit voor een eigendomsneutraal woonbeleid, zodat de verschillen tussen koop en huur minder groot worden. "Om de verschillen te neutraliseren, moeten we ook kijken naar de pensioenopbouw en zorg," zegt Peter. "Eigenwoningbezitters bouwen twee keer pensioen op, langs de normale weg en via de woning. Bovendien kan de eigen woning worden benut wanneer de zorgvraag toeneemt. Door de huurstijgingen van de afgelopen jaren hebben huurders enerzijds hogere woonlasten dan kopers en bouwen ze anderzijds alleen op de normale wijze pensioen op. Onze zorg is dat huurders zo tweederangs burgers worden. Als je wilt voorkomen dat corporaties er straks alleen maar zijn voor ouderen en werklozen, moet je de woningen minder eenzijdig toewijzen en voor bredere groepen toegankelijk maken."

Huur op maat

Huur op maat is in dat kader onder de juiste condities een goed idee, vindt Peter. "Ik ben erg voor gemengde wijken die tegen markthuur worden aangeboden. Waar nodig geef je huurtoeslag en waar het kan vraag je een hogere huur. Het toewijzen van huurwoningen is nu een momentopname en houdt geen rekening met inkomensontwikkeling. Door het inkomen af en toe te toetsen kom je tot een betere afstemming van een reële huur. Het bevordert ook de doorstroom op een meer natuurlijke manier. Je hebt namelijk niet van het ene op het andere moment een andere woning, maar als huurder verlaat je misschien op een bepaald moment wel de goedkope woning waar je op basis van je inkomen een hogere huurprijs voor betaalt. En als je besluit te blijven is er ook niets aan de hand."

Doorgeschoten

In de oproep van minister Blok om dure huurwoningen te verkopen aan beleggers kan Peter zich wel vinden. "Zorg wel dat het bezit gereguleerd blijft want private capital investors gedragen zich anders als sprinkhanen. Investeer de opbrengsten weer in nieuwe sociale huurwoningen voor ouderen en alleenstaanden." Minder enthousiast is Peter over de markttoets voor niet-DAEB activiteiten. "Als de markt het



niet rendabel kan, dan mogen corporaties het ineens wel. Geef corporaties weer een rol in het betaalbaar houden van het middensegment. De regelgeving is hierin onder het neo-liberale gedachtengoed te ver doorgeschoten."

Welke politieke partijen straks een coalitie gaan vormen is op het moment van schrijven nog niet bekend. Evenmin of en wat ze met de aanbevelingen uit het essay doen. "Wij verkondigen al twintig jaar dat de hypotheekrenteaftrek afgebouwd moet worden. Pas nu zien we dat het kabinet daar een eerste voorzichtige aanzet toe heeft gegeven en een paar politieke partijen hierin voorzichtig meebewegen. Met onze aanbevelingen zitten we aan de voorkant van veranderprocessen. Wat de politiek er wel of niet mee doet, daar kun je geen pijl op trekken." ■

Het essay Naar een hervorming van de woningmarkt is te downloaden op www.bk.tudelft.nl (zoekterm 'woningmarkt')

IWEBSITE

MAAKT EEN EINDE AAN HET KLASSIEKE HUURDERSPORTAAL



IWebsite | Kennisbank | Klantvolgsysteem | Aanbodportaal | VIM Vastgoedportaal
Portfolio- en Assetmanagement Model - Taxatiemanagement Model
www.bataviagroep.nl

IT kwaliteit helder en transparant



cepo.nl

bridging IT & users



Woningverkoop Ymere:

Hoge opbrengst drukt aantal te verkopen woningen

Ymere hoefde in 2016 vijftien procent minder woningen te verkopen om haar verkoopdoelstelling te halen. Naar verwachting is dat percentage dit jaar zelfs drieëntwintig procent. "Verkopen is geen uitdaging. Het matchen van onze woningen is dat wel." Een gesprek met **Renske de Wit**, manager Match en Markt.

Renske is als manager Match en Markt verantwoordelijk voor een goede en snelle match tussen huurder en woning. "Deels voor het reguliere matchingsproces en deels om initiatieven te ontplooiën voor doorstroom van zogenaamde niet-passers. Die laatste groep zijn mensen die naar hun gezinssituatie in een te grote of juist te kleine woning wonen of naar inkomen te duur of te goedkoop."

Niet-passers

Op de vraag of nieuwe initiatieven ter bevordering van de doorstroming vruchten afwerpen, zegt Renske: "Wet- en regelgeving, de beperkte beschikbaarheid en de grote vraag naar woonruimte in Amsterdam maken van de gewenste doorstroming een flinke opgave. Het best werkende initiatief

is het tijdelijke contract, waarmee nieuwe huurders vijf tot maximaal zeven jaar in de woning mogen wonen. De uitdaging is vooral om de niet-passers in beweging te krijgen. Voor hen organiseren we woningruilweken of proberen ze te verleiden met maatwerk. Het punt is dat bewoners vaak het liefst blijven zitten waar ze zitten."

Te veel, te weinig

Zijn er in Amsterdam nu te veel sociale huurwoningen en te weinig huurwoningen in het middensegment? De waarheid ligt volgens Renske in het midden. "Als we bij wijze van spreken alle huurders uit hun woningen zouden halen en ze opnieuw zouden toewijzen, dan komen we prima uit."

>>



Umbrella verbindt alle kanalen

Umbrella is de combinatie van KCC-software, klantportalen met selfservice dienstverlening en zaakgericht werken. Wij verbinden deze onderdelen en zorgen zo voor betere dienstverlening en meer inzicht in resultaat.

Zo sla je met Umbrella dus twee vliegen in één klap! Je zorgt voor tevreden klanten, die altijd en overal zaken kunnen doen met jouw organisatie. Tegelijkertijd biedt Umbrella je inzicht in hoe je processen slimmer en klantgerichter kunt maken.

Lees meer op wijzijnumbrella.nl



De toewijzingsregels voor woonruimte-verdeling zijn in de Woningwet aangepast, maar daarmee los je een bestaande situatie natuurlijk niet ineens mee op."

Druk wordt groter

Dertig procent van de sociale huurwoningen van Ymere wordt toegewezen aan statushouders en urgenten. Waar voorheen bijvoorbeeld kwetsbare doelgroepen eerst intern bij een instelling woonden, worden ze nu rechtstreeks in corporatiewoningen ondergebracht. "De druk van die instellingen wordt steeds groter, waardoor corporaties er steeds meer voor de kwetsbare doelgroepen zijn. De schaarste aan woningen neemt ondertussen nog verder toe, ongeacht welk woningtype. Dat duurt nog wel even voort, omdat het voor woningcorporaties ook steeds complexer wordt om woningen te bouwen. Door strengere regels en door schaarste aan bouwlocaties. Voorheen waren wij de grootste ontwikkelende corporatie, maar dat kan al tijden niet meer."

Verkoop

Renske is met haar team ook verantwoordelijk voor de woningverkoop in de zeven regio's van Ymere. "Dat doen we om nieuwbouw te kunnen realiseren en onderhoud te plegen aan bestaand bezit. We verkopen momenteel wel meer dan we kunnen terugbouwen. Het gaat dan vooral om woningen in gebieden waar we veel verhuurbezit hebben en die niet meer in onze portefeuille passen. Dat kunnen woningen zijn met een WOZ-waarde die intussen is opgelopen tot drie ton."

Kinderspel

Dat de verkoop kinderspel is, beaamt Renske. "We halen onze verkoopdoelstelling met steeds minder woningen dan voorheen. In 2016 hebben we 634 woningen verkocht in plaats van de geplande 750 woningen. Ruim 100 minder dus. De doelstelling voor 2017 hebben we teruggebracht naar 580 woningen. Het zegt iets over de enorme prijsstijgingen in het koopsegment in Amsterdam en in toenemende mate ook in onze andere regio's. De olievlek van Amsterdam breidt zich ook uit naar Haarlemmermeer, Haarlem en Almere."

KoopGarant

Ymere heeft ook nog 1800 zogenaamde Koopgarant-woningen, die de corporatie ooit heeft verkocht onder de voorwaarde dat de woning bij verkoop weer aan Ymere moet worden aangeboden. Op de vraag of de Koopgarantwoningen door de media-aandacht in het programma De Monitor - kopers klaagden over een te lage taxatiewaarde in verhouding tot de marktwaarde - een risico vormen, zegt Renske. "Daar leek het even op, maar wij volgen de aangescherpte OpMaat-



formule. We taxeren op huidige waarde en kopen de woning één op één terug tegen een eerlijke, marktconforme prijs. Echter, zodra we de woning een dag later aanbieden, melden zich direct meerdere gegadigden en die bieden tegen elkaar op. Daardoor is de kans groot dat de woning kort na terugkoop alweer voor een hogere prijs van de hand wordt gedaan. Dat komt door het biedingsproces in een overspannen kopersmarkt."

Mindere wijken in trek

Een voordeel voor de gunstige kopersmarkt is dat ook minder populaire wijken ineens in trek zijn bij kopers. "De lage rentestand is een reddingsboei voor complexen die we voorheen moeilijk konden verkopen," beaamt Renske. "Nu gaan ook die voor een goede prijs van de hand."

Opvallend daarbij is dat het aantal mensen dat cash een woning koopt, toeneemt. "In stenen levert het meer op dan onder het matras of op de spaarrekening. De keerzijde is dat het voor mensen met een kleine portemonnee als gevolg van de enorme prijsstijgingen nog steeds vaak onhaalbaar is om een voormalige huurwoning te kopen. Het liefst zou je zien dat een huurder doorstroomt naar koop, maar dat is slechts in tien procent van de gevallen zo."

Verkoopproces

Voor de ondersteuning van het verkoopproces van zowel woningen als bedrijfsonroerendgoed maakt Ymere gebruik van CorporatiePortaal van Notapp. Het digitale systeem stroomlijnt de communicatie tussen alle betrokken partijen. "Voor iedereen is overzichtelijk en duidelijk waar de woning of bedrijfspand zich in het proces bevindt. Bovendien kunnen we geen stap overslaan. Uit onze interne audit blijkt ook dat we volledig foutloos werken. Daarnaast levert het ook nog eens tijdwinst en kostenbesparing op omdat we bijna niets meer hoeven printen. Rapportages maken WOZ-waarden, taxatiewaarden, vraag- en verkoopprijzen snel inzichtelijk, waardoor we de marktontwikkelingen goed kunnen volgen."

Eigen en externe makelaars

De verkoop doet Ymere deels met externe makelaars en deels met eigen transactiemakelaars. "Door te beschikken over eigen transactiemakelaars bouw je kennis op van de waarde van je vastgoed," licht Renske toe. "Het helpt je om biedingen beter op waarde te kunnen schatten en om een deskundige partner zijn voor externe partijen. Door te werken met externe makelaars beschik je bovendien over een flexibele schil. Voorlopig zullen we daar nog wel even een beroep op blijven doen." ■



Erik Wilders (WSW):

Verhandelbare leningen moeten leiden tot goedkopere financiering voor woningcorporaties

WSW voegt in het tweede kwartaal van dit jaar verhandelbare leningen als smaak toe aan de financieringsvormen voor woningcorporaties. Wat hebben woningcorporaties eraan? "Het wordt daarmee makkelijker om leningen aan te trekken van beleggers," zegt WSW-directeur Erik Wilders. Een gesprek over risico-corporaties, regionale verschillen en nieuwe financieringsvormen.

Corporaties werken nu met onderhandse leningen, meestal rechtstreeks ondergebracht bij de BNG of NWB. "Deze leningen zijn niet eenvoudig overdraagbaar," vertelt Erik. "Traditionele beleggers zoals pensioenfondsen en asset managers werken voornamelijk met openbare leningen. Deze zijn makkelijk verhandelbaar waardoor je er eerder een koper voor zult vinden. Door deze optie toe te voegen als financieringsvorm voor woningcorporaties wordt de markt van potentiële financiers ineens veel groter. Omdat corporaties daardoor meer beleggers kunnen bereiken, zullen ze naar verwachting goedkoper vermogen kunnen aantrekken dan via een onderhandse lening."

Treasurersplatform

Het plan voor de introductie van verhandelbare leningen is samen met het treasurersplatform van Aedes ontwikkeld. "Samen met Aedes zullen we op wat langere termijn aan de

markt laten zien welke corporaties financiering in de vorm van openbare leningen zoeken. Dat brengen we bij voorkeur op één plek bij elkaar, een soort marktplaats van financieringsvragen."

Voordelen openbare lening

Met het product wil WSW alle voordelen van moderne openbare leningen organiseren en realiseren, behalve omvang. Erik legt uit wat hij daarmee bedoelt: "Voor een belegger zijn leningen van corporatie X of Y om het even en kunnen wat hen betreft eenvoudig als één lening worden gezien. Voor omvang heb je dus geen grote leningen nodig, maar wel meerdere corporaties die leningen met dezelfde looptijd uitgeven. Dat is aan de corporaties. De financiering zal wel per corporatie moeten worden afgesloten. Daarvoor hebben we een standaardproduct met Triple A rating ontwikkeld dat we in het tweede kwartaal introduceren."

Cumulatie van problemen

Of de verruiming van financieringsmogelijkheden een antwoord is op de 'cumulatie van problemen die WSW waarneemt bij risico-corporaties en regionale verschillen', zegt Erik: "In de Randstad hebben corporaties een grote opgave en weinig financiële armslag. In krimpgebieden buigen corporaties zich over leefbaarheid, wonen en zorg. Wij signaleren deze problemen, maar verzinnen niet de oplossing. Dat is aan de bestuurder van de corporatie en zijn stakeholders. Wij schrijven financiële ratio's voor, maar vullen ze niet in. Wij zijn er voor financiële borging. Vanuit die optiek juichen wij de mogelijkheid van goedkopere financieringsvormen zeker toe."

Investeringsruimte

Ondanks de regionale verschillen - en ondanks de verhuurderheffing - is er volgens Erik overal investeringsruimte. "Niet één corporatie vindt de verhuurderheffing leuk, maar ondanks deze heffing signaleren wij dat er nog steeds middelen zijn om te investeren. Dat blijkt uit de dPi-cijfers die woningcorporaties zelf hebben aangeleverd. We hebben de investeringsruimte vorig jaar doorgerekend en op een grote landkaart geplot. Natuurlijk verschilt het beeld dan per regio en zijn er corporaties die helemaal geen financiële ruimte hebben."

Collegiaal financieren

De Woningwet verbodt corporaties tot voor kort om voor bank te spelen, maar na een aanpassing in de Veegwet is collegiaal financieren vanaf 1 juli dit jaar weer toegestaan. "Onze rol ziet niet in het herverdelen van middelen," zegt Erik daarover, "maar collegiale financiering is een mooie oplossing om de aanwezige liquiditeit in de sector doelmatiger in te zetten."



Taxaties voor woningcorporaties

Er komt veel op u af: onder andere veranderende regelgeving en verplicht taxeren op marktwaarde. Hoe houdt u grip op uw portefeuille? MVGM Vastgoedtaxaties biedt hierin ondersteuning en is gespecialiseerd in:

- Taxaties ten behoeve van de jaarrekening
- De IPD Corporatie Vastgoedindex
- Regelgeving omtrent complexgewijze verkoop

Wij weten waar we over praten en helpen u graag bij het maken van de juiste beslissingen.

Bel Roger Felix 06 25 08 60 71 of
bezoek mvgmvastgoedtaxaties.nl



Jouw corporatie slimmer organiseren?



Wij geloven in transformatie met ambitie, lol, lef en resultaat.

Onder andere visie- en strategievorming, digitalisering, ERP selectie en implementatie, zaakgericht werken en organisatie-transformatie concepten speciaal voor corporaties.

www.smartr.nl • info@smartr.nl • 085 0250 850

smartr.
Slimmer organiseren!

Signaalfunctie

De verschillen in de sector ten spijt, de wet- en regelgeving gaat voor iedereen eensluidend op. Dat geldt ook voor de financiële ratio's waaraan corporaties moeten voldoen. Corporaties die er financieel slechter voor staan betalen een licht hoger tarief aan WSW. "Met het gedifferentieerde tarief willen wij corporaties prikkelen om aan de ratio's te voldoen," licht Erik toe. "Het gaat om een signaalfunctie, de verschillen zijn niet zo groot dat ze de totale kosten significant beïnvloeden." Om de risico's te beheersen hanteert WSW een ander instrument. "Wie er slecht voorstaat krijgt op voorhand geen borging voor nieuwe activiteiten."

Verticaal toezicht

Sinds kort werken de Autoriteit woningcorporaties (Aw) en WSW samen aan verticaal toezicht. Een betere afstemming van de informatievraag van de toezichthouder en de burger moet bijdragen aan het verlagen van administratieve lasten van corporaties. Op de vraag of nu alle ruis van de lijn is, zegt Erik: "Nee, maar de rolverdeling is nu wel duidelijk. Aw is toezichthouder in de breedste zin van het woord, wij beoordelen de financiële continuïteit." Als toezichthouder beoordeelt Aw echter ook de financiële continuïteit. "Op dit overlapgebied vellen we één oordeel, we maken samen één foto van de financiële werkelijkheid."

Foto

Toch kan het nog steeds voorkomen dat die foto door de ogen van Aw en WSW anders wordt bekeken. "Als de één A roept en de ander B versterkt dat het toezicht niet," beaamt Erik. "Bovendien is het niet handig voor de corporatie, want wat moet ze dan doen? Zolang we een eventueel verschil in weging van de foto goed kunnen uitleggen, is het geen probleem. Niettemin proberen we deze situaties te voorkomen. Aw en WSW zien er beiden nut en noodzaak in om dit verder te optimaliseren."

Schoonheidsprijs

Het systeem voor het inleveren van de dPi-gegevens via CorpoData verdiende eind 2016 geen schoonheidsprijs. De techniek haperde en corporaties vroegen zich hardop af of wel om de juiste cijfers werd gevraagd. "Het is terecht dat we daar kritiek op hebben gekregen. Ondanks dat de Aw primair verantwoordelijk is voor CorpoData, snap ik dat wij er ook op worden aangekeken."

Hoeden risicovol

WSW is hoeder van de borg. Op de vraag of dit hoeden risicovoller is geworden sinds de nieuwe Woningwet, zegt Erik: "De Woningwet heeft het failliet gaan van een corporatie mogelijk gemaakt, waardoor het risico als burger inderdaad is toegenomen. Dat prikkelt ons om ons werk zo goed mogelijk te doen."

Vermogen behouden

"De invoering van de verhuurderheffing is een politieke keuze geweest en vooropgesteld dat WSW geen politieke agenda heeft, is de heffing van invloed op de financiële armslag van corporaties," gaat Erik verder. "Vanuit WSW-optiek zeg ik: hoe meer vermogen er in de sector aanwezig is, des te kleiner het risico. Het vermogen kan bijvoorbeeld altijd worden aangewend om leningen af te lossen. Daarnaast zien wij corporaties ook liever investeren in plaats van heffingen betalen. In dat opzicht zou het mooi zijn wanneer de verhuurderheffing wordt weggestreept tegen de investeringsopgave". Hij voegt daar nog aan toe: "Misschien dat Aedes in dat licht verstandige afspraken kan maken met het toekomstige kabinet". ■



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 | 088 002 32 90 | info@residenz-ict.nl | residenz-ict.nl

(g)een wolkje aan de lucht

Sjoerd Hooftman (WOONopMAAT):

Een 8+ als de nieuwe maatstaf voor klanttevredenheid

Veel corporaties vinden een 7+ voor klanttevredenheid prima. Toch pleit **Sjoerd Hooftman**, sinds 1 maart directeur-bestuurder bij **WOONopMAAT**, om voor een 8+ te gaan. "Bij die woningcorporaties verlopen de mutatie-, reparatie- en onderhoudsprocessen aantoonbaar beter en zijn de faalkosten lager." Een gesprek over nieuwe thema's, verbinden en een 8+ als de nieuwe maatstaf voor klanttevredenheid.

Sjoerd werkte de afgelopen negen jaar bij Kwaliteitscentrum Woningcorporaties Huursector (KWH), waarvan de laatste acht jaar als bestuurder. Daarvoor werkte hij voor Bouwend Nederland, Vereniging Eigen Huis en Aedes. Voor Sjoerd is het bestuurschap van een woningcorporatie een droom die uitkomt. “De afgelopen jaren heb ik intensief binnen mogen kijken bij een verscheidenheid aan woningcorporaties. Daardoor kriebelde het al langer om zelf ook op een dag de uitdaging als corporatiebestuurder aan te gaan. Bij WOONopMAAT kan ik invulling geven aan het nieuwe maatschappelijk ondernemen. Ik sta nu veel dichterbij de huurder en kan zelf vormgeven aan prettig wonen.”

Vergrootglas

Dat corporaties onder een vergrootglas liggen, deert hem niets. “Vanuit KWH hebben wij ook altijd gepleit voor transparantie en het afleggen van verantwoording, bijvoorbeeld via het keurmerk. Ik begrijp heel goed dat het toezichtarrangement scherper is geworden, ILT heeft mij in de aanstellingsprocedure ook kritisch bevraagd. Het zij zo, de corporatiesector heeft bestuurders nodig die zich er niet tegen verzetten, maar ervoor zorgen dat de nieuwe opgave goed wordt opgepakt.”

Basis op orde

WOONopMAAT heeft de organisatie in de basis goed op orde, zegt Sjoerd. “Het is een energieke maar ook sobere en doelmatige no-nonsense organisatie, dat spreekt mij erg aan. De klantwaardering is hoog en de bedrijfslasten laag. We zitten in de top van de Aedes benchmark. Het is vaak ingewikkeld om op die positie te komen. Daarom wil ik dat behouden, bewaken en continueren. De uitdaging ligt vooral in nieuwe thema’s als het verder naar binnen halen van de huurder en het optimaliseren van de relatie met gemeenten, zorg- en welzijn en collega-corporaties.”

Lef tonen

Op de vraag dat het toch de essentie van een woningcorporatie is om de relatie met huurders en stakeholders goed te behartigen, zegt hij: “Dat klopt, maar waar woningcorporaties in het verleden redelijk autonoom keuzes konden maken, is dat nu niet meer het geval. Dat maakt onze opgaven als het betaalbaar houden, verduurzamen, renoveren, bouwen en het opvangen van bijzondere doelgroepen ingewikkeld. De omgeving waarin woningcorporaties actief zijn, verandert voortdurend. Het vraagt om creatief nadenken, lef tonen en het leuk vinden om nieuwe allianties aan te gaan, met oog voor het belang van alle medespelers. Voor WOONopMAAT is het heel helder dat ze hiermee aan de slag willen. Bij de hoe-vraag wil ik met mijn ervaring van waarde zijn.”

Kennis binnenhalen

Vijf jaar geleden bedacht Sjoerd de innovatieprijs KWH-i-Opener en zag op het gebied van onder andere duurzaamheid en bewonersparticipatie mooie voorbeelden de revue passeren.

“Die kennis moet je natuurlijk wel binnenhalen.” Dat dit niet voor iedere corporatiebestuurder vanzelfsprekend is, komt volgens Sjoerd omdat corporaties erg lokaalgericht zijn. “Om kennis op te doen en in aanraking te komen met slimme oplossingen, is het goed om over de eigen grenzen heen te kijken. Dat geldt ook voor WOONopMAAT; er zijn altijd corporaties in Nederland die op welk gebied dan ook op ons voorlopen. Die kennis haal ik graag binnen.”

Dienend leiden

Op de vraag welke KWH-ervaring Sjoerd wel én niet heeft meegenomen in zijn nieuwe rol als corporatiebestuurder, zegt hij: “Wat ik heb meegenomen is de vaardigheid om naar huurders te luisteren en echt het gesprek aangaan over de zorgen, behoeften en wensen die ze hebben. Dat, plus mijn drive om stap voor stap de vernieuwing in te zetten. Wat ik de afgelopen jaren achter me heb gelaten is een traditionele hiërarchische leiderschapsstijl. Ik geloof meer in dienend leiderschap. Het geeft mij veel energie om professionals in hun kracht te zetten, te begeleiden en te coachen.”

Volgens Sjoerd is WOONopMAAT daar helemaal klaar voor. “Ik heb uitvoerig gesproken met de RvC, MT en huurdersraad en ze kijken allemaal uit om in een open organisatiecultuur met nieuwe thema’s en samenwerkingsvormen stappen te zetten.”

Experimenteren

Een thema is bijvoorbeeld vergrijzing. “Het is belangrijk dat we samen met de gemeente, zorgaanbieders en collega-corporaties bewoners faciliteren die langer thuis willen wonen. Dat is soms ook een kwestie van experimenteren. Een nieuwe situatie, waarbij corporaties goed moeten waken voor hun eigen rol. De valkuil is terugvallen in oud gedrag, het volledige project willen overnemen en de regie willen hebben. Dat kan niet meer, je zult met iedereen aan tafel moeten en gezamenlijk een oplossing voor het vraagstuk moeten bedenken. Ieder vanuit zijn of haar rol.”

Huurders betrekken

Juist het betrekken van huurders vindt Sjoerd wat maatschappelijk ondernemen zo leuk maakt. “Uitdaging is wel om een goede balans te vinden in belangen op de korte en lange termijn. Huurders komen en gaan, bezit blijft bestaan. Van de andere kant, het kan niet zo zijn dat je als corporatie ‘met de gordijnen dicht’ je ding doet. Huurdersplatformen hebben niet voor niets een actieve rol gekregen. Wil je bewoners echt serieus betrekken, realiseer je dan op ieder moment dat het allemaal welwillende vrijwilligers zijn. Faciliteer ze met kennis en informatie, zorg dat ze snappen waarover het gaat en neem ze goed mee in de keuzes die in samenspraak kunnen worden gemaakt. Voorkom schijnparticipatie, dat klinkt vanzelfsprekend maar dat is het niet.”

Trots

Op de vraag hoe Sjoerd terugkijkt op negen jaar KWH, antwoordt hij: “Ik heb een waanzinnig leuke tijd gehad en ben trots dat in die periode één miljoen huurders hun oordeel aan KWH hebben toevertrouwd. Uit de cijfers blijkt dat we samen met de corporaties een prachtige cultuurverandering hebben gerealiseerd. Achteraf bezien had ik de slag van normatief

stelsel, maar ook aan de Vernieuwingsagenda die dit voorjaar gelanceerd wordt. De volgende stap is om van alle woningcorporaties in kaart te brengen of huurders niet alleen tevreden zijn maar zich ook echt betrokken voelen en vertrouwen hebben in hun corporatie. Dat is aan mijn opvolger, maar ik zal het als bestuurder van WOONopMAAT uiteraard met interesse volgen.”

Ga voor een 8+

Op de vraag of woningcorporaties in het verhogen van klanttevredenheid nog een weg te gaan hebben, zegt Sjoerd: “Absoluut. Er zijn professionals die vinden dat corporaties het al ingewikkeld genoeg hebben gehad. Er is bezuinigd en corporaties moeten met minder mensen het werk doen. Een 7+ voor klanttevredenheid vinden ze een mooie prestatie, want goed is goed genoeg. Ze bedienen liever twee huurders goed dan één huurder uitstekend. Het risico bestaat dat woningcorporaties het erbij laten en dat is echt een misvatting. Feit is dat er bij al die woningcorporaties met een 7+ nog heel veel niet goed gaat. Door niet te focussen op faalkosten en fouten in processen doe je jezelf tekort. Bij woningcorporaties met een klantwaardering van 8+ verlopen de mutatie-, reparatie-, en onderhoudsprocessen beter en zijn de faalkosten beduidend lager. Neem dus geen genoegen met een 7+ en werk toe naar een 8+. Daar zijn geen zakken geld voor nodig. Het verschil zit hem vaak al in houding en gedrag, daarmee verhoog je de klanttevredenheid en bespaar je enorm veel euro’s in de bedrijfsvoering.”

Huurder is de winnaar

WOONopMAAT - Sjoerd begint er met een dikke 8+ voor huurdertevredenheid - heeft het dagelijks onderhoud en mutatieonderhoud uitbesteed aan de markt. Reparatieverzoeken komen niet meer bij de woningcorporatie binnen, maar rechtstreeks bij het callcenter van het aannemersbedrijf. “Huurdertevredenheid gaat dus ook steeds vaker over de

partners van de woningcorporatie,” beaamt hij. “Als corporatie moet je niet alleen jezelf, maar ook je partners dus uitdagen om dingen slimmer, goedkoper en klantvriendelijker te doen. Die verzakelijking is goed, de huurder is de winnaar.” ■



Op zoek naar een adviseur of auditor met branche-kennis?

Een adviseur of auditor met branche-kennis vindt u bij Audittrail! Laat ons u helpen met proces, risk, security, privacy, finance en IT. Met onze specialistische kennis, concurrerende prijzen, persoonlijke aanpak en begrijpelijke communicatie vallen we goed in de smaak bij klanten. Wilt u ontdekken of we een klik hebben? Neem dan een kijkje op onze website of nodig ons -vrijblijvend- uit voor een kopje koffie met advies ;-)

Meer weten?
WWW.AUDITTRAIL.NL

Sisalbaan 5a
2352 AZ Leiderdorp

071 - 747 17 17
mail@audittrail.nl

Audittrail.nl
company/Audittrail

Audittrail
 audit | risk | process | security

PLEZIER IN ORGANISATIEONTWIKKELING!

Al meer dan 10 jaar begeleidt Andersom corporaties bij organisatie-, gastvrijheids-, en digitaliseringsvraagstukken. De adviseurs van Andersom helpen u en uw medewerkers de juiste stappen te zetten in het ontwikkelen van de organisatie. Onze kernwaarden staan hierbij centraal: verbindend, authentiek, enthousiast en mensgedreven.

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

WWW.TIJDVOORANDERSOM.NL

anderson
 www.tijdvoorandersom.nl



Peter van Ling, Velison Wonen:
**Noordzee als inspiratie
 voor verduurzamen corporatiesector**

Wat hebben de Noordzee en de corporatiesector met elkaar gemeen?
 "Beiden hebben de potentie om het verschil te maken in de overgang van fossiele naar groene energie," zegt **Peter van Ling**, directeur-bestuurder **Velison Wonen** en fervent Noordzee-duiker. Een gesprek over het schoonmaken van scheepswrakken, verduurzamen en herontwikkelen van woonwijken.

“Voor veel mensen is de Noordzee een groene donkere plas die als vanzelfsprekend voor een gezonde visstand en zuurstofvoorziening zorgt,” start Peter het gesprek. “Met die vanzelfsprekendheid wordt ook vaak over de corporatiesector gesproken. Een gezonde woningvoorraad en prettig leefklimaat is echter niet vanzelfsprekend, voor beiden moeten we ons hard maken.”

Velison Wonen is met een kleine 4000 vhe actief in de Velsense woonkernen IJmuiden, Velsen Noord, Velsbroek en Santpoort Noord. Het kantoor van Velison Wonen in IJmuiden biedt uitzicht op het karakteristieke kanaalgebied, het Forteiland en de sluis die het Noordzeekanaal met de Noordzee verbinden.

Duiken

Vanachter zijn bureau heeft Peter vrij zicht op zijn geliefde Noordzee. “Mijn passie voor duiken in de open zee is in 1992 ontstaan toen mijn zwager mij op Lombok in de wondere wereld van het diepzeeduiken introduceerde,” vertelt Peter. Aangestoken door het duikvirus haalde Peter zijn duikbrevet in Nederland en tekende in 1997 voor zijn eerste Noordzeeduik, de zee waaraan hij sindsdien zijn hart heeft verpand. “De Noordzee is het grootste natuurgebied dat Nederland rijk is. Maar weinig mensen beseffen zich dat.”

Toch ontgaat de ‘marktwaarde’ van de Noordzee niet iedereen. Daags na het interview bericht Het Financiële Dagblad dat er honderden miljarden te verdienen zijn aan de Noordzee in de vorm van onder meer windturbines, zeewier en algen. De Noordzee wordt de komende decennia het toneel van grote bedrijvigheid in de opgave om in 2050 de CO2-uitstoot met tachtig procent te hebben gereduceerd.

Scheepswrakken

Peter duikt regelmatig naar scheepswrakken en ontdekt ze samen met zijn duikvrienden van Duik de Noordzee Schoon van duizenden kilo’s oude visnetten, draad en lood. “Vissers laten helaas veel troep achter. Dit vistuig blijft op de zeebodem onbedoeld zijn werk doen, met als gevolg dat krabben en vissen erin verstrikt raken.” Peter en zijn maten snijden de kluwen aan netten los, brengen het vistuig naar boven, bevrijden de dieren en zetten ze bij leven terug. De scheepswrakken – naar schatting liggen er tienduizend op de bodem van de Noordzee – vormen schoongemaakt weer een kunstmatige rif. “Letterlijk keihard nodig, want de natuurlijke harde substraten waar mosselen eens zo welig tierden, zijn in het verleden helaas massaal leeggevestigd.”

Corporatiesector uniek

“De Noordzee mag dan uniek zijn, de corporatiesector is dat ook,” vindt Peter. “De vanzelfsprekendheid dat de corporatiesector wel even zorgt dat er betaalbare duurzame huur-

woningen beschikbaar zijn voor mensen met een kleine portemonnee, overheerst ook bij het grote publiek en zelfs de politiek. We moeten ons daar echter iedere dag keihard voor inzetten. Niet alles is goed gedaan en niet alles zal goed blijven gaan, maar wat wij in Nederland als corporatiesector in honderd jaar tijd hebben opgebouwd, moeten we koesteren. Wat je kapotmaakt komt namelijk niet meer terug. Net als de harde substraten in de Noordzee die zijn leeggevestigd en uitgepand. We moeten ervoor waken dat de corporatiesector niet hetzelfde overkomt.”

Rustig vaarwater

Wie naar de cijfers van Velison Wonen in de Aedes benchmark kijkt, ziet een corporatie in rustig vaarwater. Op de vraag of



de wereld er onder de zeespiegel heel anders uitziet, zegt Peter: “We hebben het schaalvoordeel van de fusie van AWV Eigen Haard met Kennemerhave per 1 januari 2014 in Velison Wonen goed weten te benutten, waardoor onze bedrijfslasten flink zijn afgenomen. Maar rustig vaarwater doet afbreuk aan het grillige klimaat waarin we moeten acteren. De Noordzee is soms zo glad als een spiegel, terwijl de onderstroom verraderlijk sterk kan zijn. Onze grote uitdaging is zorgen voor verduurzaming van onze woningvoorraad, het borgen van betaalbaarheid en het zo goed mogelijk huisvesten van onze doelgroepen in leefbare en gemengde wijken. Dit terwijl de implementatie van de Woningwet ondertussen voor een krachtige onderstroom zorgt.”

Duurzaamheid

Velison investeert veel in duurzaamheid en neemt de kosten van energetische maatregelen voor eigen rekening, zegt Peter.

“We hebben relatief veel eengezinswoningen, waardoor investeringen in verduurzaming eerder rendabel zijn te maken, zeker met de snelheid waarmee huidige technieken zich ontwikkelen. Her en der in het land investeren corporaties tot wel honderdduizend euro aan de transformatie van bestaande woningen in NOM-woningen. Dat vind ik zonde van het geld. Straks is met een fractie van de kosten hetzelfde resultaat te bereiken. Wij kiezen daarom voor bestaande technieken, zoals het isoleren van de schil en plaatsen van zonnepanelen. Voor zonnepanelen vragen we wel tien euro servicekosten per maand. De maandelijkse besparing van gemiddeld vijftig euro komt ten goede van de huurders. We dragen daarmee bij aan verduurzaming en verlaging van de woonlasten.”



Doelstelling

Peter vervolgt: “Velison zal de doelstelling om gemiddeld label B te hebben in 2020 waarschijnlijk in 2019 al halen. Label B zien we echter als een tussenstap. De komende tien jaar gaan we twaalfhonderd woningen verduurzamen, zodat deze in 2026 allemaal label A hebben. We moeten zo snel mogelijk af van gebruik van fossiele brandstoffen, die zijn eindig.”

Business as usual

Waar investeren in duurzaamheid nu nog een keuze is, is het straks business as usual en minder afhankelijk van affiniteit van corporatiebestuurders, verwacht Peter. De affiniteit van Peter is vanzelfsprekend hoog. “Het leuke is dat duurzaamheid inmiddels niet meer alleen iets van mij is, maar van al mijn collega’s. Ik word links en rechts ingehaald door initiatieven, dat juich ik toe. Zo hebben we zelf ook zonnepanelen op ons kantoordak en rijden er twee elektrische bedrijfsauto’s rond.”

Klein team

Velison ondersteunt de bedrijfsvoering met een klein team van veertig medewerkers, 32 fte inclusief 3 fte vakmannen. “De betrokkenheid van onze medewerkers is hoog, maar als klein team ben je wel kwetsbaar. Ik zeg niet dat een grote corporatie altijd beter af is – een kleinere corporatie is vaak beter in staat om persoonlijke contacten te onderhouden – maar een omvang van tussen de vijf- en tienduizend woningen zou wel meer stabiliteit geven. Als is het maar om de overregulering beter het hoofd te kunnen bieden.”

Woningwet

Over de Woningwet zegt hij: “Op zich ben ik blij met de duidelijkheid die het geeft, ook al is nog niet alles uitgekristalliseerd. De implementatie van de Woningwet kost wel heel veel tijd en geld, maar wat levert het nou concreet op? Hot item is natuurlijk de groep middeninkomens, die er nu bekaaid vanaf komen. Het zou het domein van marktpartijen zijn, maar waar waren deze marktpartijen een paar jaar geleden? Wij hebben toen wel ontwikkeld en onze nek uitgestoken. Nu de markt aantrekt, kruipen ze uit hun schulp en huilen ze dikke krokodillentranen. In het kader van de scheiding DAEB/niet-DAEB blijven wij in ieder geval ongeveer tien procent van onze woningvoorraad voor het segment tussen 710 en 900 euro aanbieden. Marktpartijen laten zich in onze ontwikkelgebieden in deze prijsklasse niet of nauwelijks laten zien.”

Oud-IJmuiden

In dat kader is Peter trots op wat Velison Wonen samen met de gemeente, BPD (voorheen Bouwfonds) en collega-woningcorporatie in Oud-IJmuiden heeft gerealiseerd. Een verouderd bedrijventerrein met veel leegstand is ontwikkeld tot een hip woongebied met een mix van koop, koopgarant, middenhuur en sociale huur. “Het ontwikkeltraject was al ingezet toen de crisis ineens keihard toesloeg. Geen commerciële partij wilde investeren in Oud-IJmuiden, volgens sommigen ‘een gebied waar je nog niet dood gevonden wilde worden’. Corporaties, die toen nog koop mochten realiseren, pakten de handschoenen wel op. Samen met gemeenten en BPD, die als ontwikkelaar wel de nek uit durfde te steken. Nu is het gebied booming.”

Goede en slechte tijden

Moraal van het verhaal is volgens Peter dat de corporaties er in goede en slechte tijden zijn. “Wij zijn er in alle periodes. Als de gemeente ons vraagt zijn we aanspreekbaar. We acteren op basis van behoeften en geven altijd thuis. Dat is wat de corporatiesector tot iets moois maakt. En dat is allerm minst vanzelfsprekend.” ■

Wibo Pollmann (NCCW):

Essentie automatiseren is meerwaarde leveren voor corporatie en huurder

NCCW is van alle ERP-leveranciers het langst actief in de corporatiesector. Of, zoals het Almeerse softwarebedrijf zichzelf liever omschrijft, "NCCW is een moderne ICT-dienstverlener met een rijke historie." Zijn resultaten uit de rijke historie een garantie voor de toekomst? CorporatieGids Magazine sprak met algemeen directeur **Wibo Pollmann** over zijn visie op de bedrijfsvoering en ICT van woningcorporaties.

Wat is jouw visie op automatisering bij woningcorporaties?

Automatisering is een vak, dat is mijn visie. Ik durf te stellen dat in het verleden behaalde resultaten een garantie zijn voor de toekomst. Door de jaren heen heeft NCCW een gedegen kennis van de corporatieprocessen en ICT opgebouwd en geleerd van het verleden. Door deze expertise en de historie in ons voordeel te gebruiken zijn wij in staat voorop te lopen. NCCW was de eerste hosting partij; introduceerde ERP in deze sector; kreeg eerder de innovatie award voor het automatiseren van ketenprocessen en is met Property Management de eerste met een volledig open architectuur.

Inmiddels zit ik tien jaar in de rol van algemeen directeur. Daarvoor heb ik het hele traject doorlopen van programmeur, technisch/functioneel ontwerper tot informatie analist. Ruim zestien jaar ben ik vanuit een software/consultancy bedrijf betrokken bij corporaties. Hierdoor weet ik dat de combinatie van ICT, corporatie expertise en het leren van het verleden cruciaal is voor het leveren van toegevoegde waarde. Door mijn rol richt ik mij natuurlijk ook sterk op het hebben van een gezonde onderneming. Als onderdeel van TSS hebben wij een sterke autonome en acquisitie- groei-strategie geformuleerd voor de vastgoedsector. Het valt mij op dat ICT organisaties met een goede pers en dito markt-aandeel financieel vaak zeer slecht draaien. Naast gedegen ICT- en marktkennis is ook de financiële status van een ICT bedrijf van belang. Veel corporatiemedewerkers in bepalende functies hebben onvoldoende oog voor het risico dat daarin schuilt. Emotie wint het op het gebied van automatisering in deze branche nog te vaak van de feiten.

Wat is volgens jou de essentie als het gaat om automatisering in de corporatiesector?

Essentie is dat er meerwaarde wordt geleverd aan de corporatie en daarmee aan de huurder. Huurders draaien ieder dubbeltje om. Met ICT uitgaven kunnen processen efficiënter worden vormgegeven en kosten worden bespaard. Ik hoor nog weleens dat ICT duur is. ICT is echter een investering om het werk doelmatiger en efficiënter te kunnen uitvoeren. Hoe doelmatiger en efficiënter, hoe hoger die ICT uitgaven ook mogen zijn. Onze VHE prijs bestaat bijvoorbeeld voor de helft uit software en voor de andere helft uit dienstverlening. Wij maken corporaties duidelijk wat de efficiency-slag is die met de software gemaakt wordt. Ook wij hebben een belangrijke taak de feiten te benadrukken en te laten zien wat de ICT investering oplevert. NCCW kan daarop nog verbeteren.

Wat is jullie strategie en propositie in de sector?

Wij zetten volledig in op co-creatie met klanten zien wij dat deze koers z'n vruchten afwerpt. Ten eerste hebben wij met de ontwikkeling van de Corporatie Cloud (automatisering van ketenprocessen) laten zien dat deze aanpak werkt. Inmiddels heeft meer dan twintig procent van de markt de Corporatie Cloud omarmd en dat aandeel groeit nog steeds sterk.

Daarnaast is door co-creatie XBIS, de upgrade van BIS, tot stand gebracht en zien we met Property Management wat co-creatie doet. Ik ben enorm trots op deze prestaties. Met name omdat wij op dit gebied geleerd hebben van ons verleden. Wij wisten destijds wel wat goed was voor onze klanten, althans dat dachten we. Het goed luisteren naar wat de klanten willen en het samen neerzetten van nieuwe ontwikkelingen geeft energie. Dat merk ik in de organisatie.

Jullie hebben lange tijd niet meegedaan in selectie-trajecten. Zijn jullie met Property management weer helemaal terug?

Deze vraagstelling is niet geheel juist; wij hebben ook vele selectietrajecten gewonnen waar contractverlengingen BIS uit zijn voortgekomen. Als het om het optimaliseren van ketenprocessen gaat dan winnen wij met de Corporatie Cloud vrijwel alle selectietrajecten.

Bij niet-klanten in het hogere segment zijn wij met Property Management wel keihard terug. De bewijsvoering bij Kennemer Wonen laat zien dat wij er weer toe doen. In dit project heb ik gezien hoe belangrijk het is te kunnen leunen op een rijke historie. Door daarvan te leren zijn wij in staat geweest dit eerste project binnen tijd en budget op te kunnen leveren. En het allerbelangrijkste, de klant is referent; processen zijn dusdanig geoptimaliseerd dat efficiency is behaald.

Corporaties kozen in het verleden vaak voor 'in huis' oplossingen. Nu zie je ze steeds vaker voor cloud-oplossingen kiezen. Is de cirkel weer rond?

De corporatiebranche was in de jaren 80 op het gebied van ICT hosting door NCCW zijn tijd ver vooruit. Tot de dag van vandaag begrijp ik nog steeds niet waarom corporaties in huis zijn gaan draaien. Nu zie ik initiatieven ontstaan waar corporaties gezamenlijk nadenken over de oprichting van een shared service organisatie. Dat is een groot compliment voor NCCW. Tijdens presentaties vraag ik betrokkenen of zij weten hoe NCCW is ontstaan. Nieuwe corporatiemedewerkers hebben meestal geen idee. Ze brengen vaak veel goeds mee, alleen ontbreekt de historische kennis op het gebied van ICT dan wel corporatie-ontwikkeling. In mijn beleving een aandachtspunt voor de corporatiebranche.

Jullie bedienen ruim de helft van alle woning-corporaties in Nederland. Wat is jouw boodschap aan hen én de andere helft?

Onze klanten wil ik via deze weg graag bedanken voor hun vaak jarenlange vertrouwen in ons als ICT partner. Onze klanten zijn gemiddeld 17,5 jaar klant bij ons. Voor de andere helft, maar ook voor onze klanten, hebben wij de boodschap om automatisering als een vak te zien. Vrij van emotie, vol van feiten en historie en daar als een ICT/business professional naar te handelen. ■

Meld u aan voor onze kennissessie
"HRM: Times are changing"
op 11 april 2017.



MEER TIJD VOOR HR



Ontwikkelingen en steeds weer veranderende omstandigheden vragen wendbaarheid. De corporatie van de toekomst is dan ook wendbaar. Met een vaste kern en een flexibele schil professionals, die snel kunnen inspelen op ontwikkelingen en veranderende omstandigheden. Zij kunnen dit omdat zij zich continu ontwikkelen. Omdat zij buiten de gebaande paden van het klassieke functiehuis kunnen treden, en zo altijd de rol vervullen die voor henzelf én de organisatie op dat moment het meest waardevol is. De logische regisseur in dit rollenspel? De afdeling HR.



Tijd voor HR, tijd voor Motion

Motion is de volgende generatie eHRM (HR en payroll) in de private Centric-cloud die u als dienst kunt afnemen. Managers en medewerkers kunnen op tablet, laptop of smartphone informatie delen en taken uitvoeren die nu nog door de HR-professional gedaan worden. HR kan zich zo beter toeleggen op de strategische component van personeelsbeleid en als partner van management en directie bijdragen aan een wendbare organisatie.

Meer weten over Motion?

Kijk op onze website www.centric.eu/motion
of neem contact op met Marco de Jong
(marco.de.jong@centric.eu of 06 - 511 546 03)

CorporatieGids LIVE: Jaarlijkse kennisinjectie voor de corporatieprofessional



Als corporatieprofessional zorg je ervoor dat je op de hoogte bent van de laatste ontwikkelingen in jouw vakgebied. Doe je dat het liefst op een efficiënte manier? Bezoek dan de **CorporatieGids LIVE** kennisdag op **11 april in Expo Houten**. Deelname is gratis!

De CorporatieGids LIVE Kennisdag biedt corporatie-medewerkers op één dag de keuze uit meer dan 40 kennissessies van leveranciers en adviseurs uit de sector. De vakgebieden waar de kennissessies betrekking op hebben zijn Onderhoud/Vastgoed, Wonen, Financiën, Communicatie, Bedrijfsvoering & ICT. "De CorporatieGids LIVE Kennisdag is een snoepwinkel voor de professional op zoek naar informatie," zegt organisator Paul Tuinte. "Je kunt zelf online je programma naar smaak samenstellen en uitbreiden tot maar liefst vijf kennissessies. De eerste sessiereeks begint om 10.00 uur en de laatste start 14.15 uur."

Hoe werkt het?

"De kennissessies duren 45 minuten en na elke sessie is er een korte pauze van 15 minuten. Onder het genot van een kop koffie, thee of iets fris is er dan gelegenheid om te

netwerken met collega-vakgenoten. Tussen 12.45 en 13.15 uur serveren wij bovendien een heerlijke lunch."

Alle vakgebieden

"Ongeacht in welk vakgebied je als corporatieprofessional werkzaam bent, er zitten altijd zeer interessante kennissessies tussen", vult organisator Martin Barendregt aan. "Ons advies is ook om intern collega's te mobiliseren en samen af te reizen naar Expo Houten. Neem je collega's dus mee! Je kunt zo samen op een efficiënte manier kennis opdoen."

Aanmelden

Ben je (in loondienst) werkzaam bij een corporatie? Meld je dan gratis aan voor deze informatieve kennisdag op www.corporatiegids.nl. Tot 11 april in Expo Houten!

PROGRAMMA

11
APRIL

CORPORATIEGIDS LIVE KENNISDAG 2017

10.00 UUR

Square DMS
Wat is "gepast gedrag" bij digitale dienstverlening?

ViaData Mobile Solutions
Verbeter het reparatieproces en maak van een huurdersoordeel een huurdersvoordeel!

NEH Shared Services
Security Awareness Workshop

Koolibri
Nieuwsgierig naar het nieuwe IT tijdperk? Snelheid, Innovatie en snelle Resultaten liggen...

Batavia Groep
Klassiek Huurdersportaal mislukt: stap over op IWebsite!

11.00 UUR

CNS
Wonen Zuid kiest voor een branchespecifieke oplossing voor Datakwaliteit

ETTU
Praktijkcase Moderne Werkplek in Office 365

PCA Mobile
Online dienstverlening, de klant in één contactmoment bedienen en belonen!

Centric
HRM – "Times are changing"

Unexus
Hoe hou je als woningcorporatie de regie over alle klantinteracties?

12.00 UUR

VVA-informatisering
Weet je wat er gebeurt als je nu de windows toets + letter L samen indrukt?

Kubion
Service makkelijk maken? Enthousiaste klanten en collega's? Kom kijken hoe Woonbron dat...

iWRITER
Overstappen naar Office 365: wat betekent dat voor mijn correspondentie?

cegeka-dsa
Nieuwe mogelijkheden met Dynamics Empire R17!

2-Control
Krijg grip op uw informatie-beveiliging

13.15 UUR

SKARP
Van scherp gedefinieerde indicatoren naar 'data op orde'

Van Dinther
Office 365: De nieuwe digitale werkplek waar alle informatie samenkomt

Sigmax
Internet of Things: waarde creatie in de praktijk

Residenz ICT
ICT outsourcing 2.0: Ontzorging+

Casix
Hoe Staedion met de Casix app het mutatieproces heeft verbeterd

14.15 UUR

MainPlus
Video Inspectie: voor een écht klantgericht onderhouds-proces!

Vastware
Scenario-onderzoek bij onderhouds-plannen Vastware belangrijk onderdeel Asset Management

Zig Websoftware
Optimale klantbediening? Zo bereiken we gezamenlijk je gestelde ambitie!

Umbrella
Hoe ziet online dienstverlening bij corporaties er in 2018 uit?

Mavim
Hoe Staedion snel en beheerst in kan spelen op veranderende klant-wensen, wetgeving en organisatie-wijzigingen

AANMELDEN OP WWW.CORPORATIEGIDSLIVE.NL

PROGRAMMA CORPORATIEGIDS LIVE KENNISDAG 2017

10.00 UUR

Naris
Hoe rapporteer ik naar het WSW vanuit mijn eigen risicoprofiel?

HB Software
Hoe haal je op een eenvoudige manier informatie-(data) uit Dynamics Empire of Tobias AX?

Techxx Bright Answers
Apps en portalen veilig en flexibel ontwikkelen met de AppBuilder

Hoffman Krul & Partners
5 inspirerende voorbeelden van hoe je prestatie-inkoop succesvol toepast

11.00 UUR

Aareon
Fox Contact: maak(t) elk gesprek compleet

Qvision
easyMatch urgentie; de oplossing om uw urgentieproces van A tot Z te automatiseren

Hersense
Easy Scrum voor corporaties: uw ICT-project wordt eindelijk voor iedereen leuk!

Audittrail
AVG vs. Wbp – wat zijn de verschillen tussen de privacywetgevingen?

12.00 UUR

Movin'U
Ketensamenwerking en afkoop

AvW2
Huurincasso, de nieuwe sociale (corporatie) variant: Gericht op daadwerkelijk terugdringen...

Sensus-methode
Breng wendbaarheid in uw procesgerichte organisatie

ProlImpact
Alles weten over... 24/7 Selfservice, zaak- en taakgericht werken, mobiel werken in de wijk?

13.15 UUR

Itris
Hoe faciliteer ik de professionals en vergroot ik de klanttevredenheid met zaakgericht werken?

Andersom
De kracht van effectief samenwerken - Werken wij bij een bedrijf, werken we samen of zijn...

SmartR
Benchmark Klantportalen 2017

CEPO
Agile testen, lessons learned, Havensteder vertelt

14.15 UUR

NCCW
Hoe bij Kennemer Wonen interne - en ketenprocessen efficiënter werden

HC&H Consultants
Grip op informatie met 10 tips uit de praktijk

De Twee Snoeken
Efficiënte massarenovatie met stukproductie

Data B. Mailservice
DBoxx, de digitale postkamer van de toekomst

AANMELDEN OP WWW.CORPORATIEGIDSLIVE.NL

Status van verkoopdossiers niet te overzien?

Corporatieportaal biedt
altijd actueel inzicht.



notapp.nl

NOTAPP

Rob van Gijzel (voorzitter samenwerkingstafels) **Huurwoningen in het middensegment: een kwestie van organiseren**

Voormalig burgemeester van Eindhoven en oud-Kamerlid **Rob van Gijzel** gaat in gemeenten met veel vraag naar huurwoningen in het middensegment de zogeheten samenwerkingstafel voorzitten. Aan deze tafel worden lokale partijen en investeerders met elkaar in contact gebracht. Is dit in een overspannen woningmarkt eigenlijk nog wel nodig? CorporatieGids Magazine schoof aan bij de tafelheer voor het antwoord.

REASULT

REAL ESTATE IN CONTROL

Marktwaaarde als sturinginformatie voor assetmanagement?

Jazeker! De onderbouwing van marktwaaarde levert namelijk cruciale inzichten op voor assetmanagement. Denk hierbij aan inzicht in de huurpotentie, waardepotentie en risicoprofiel van het vastgoed. Reasult biedt u een stapsgewijze aanpak naar betere sturinginformatie zodat u:

- Inzicht heeft in waarde, rendement en cash flow
- Gefundeerde keuzes kunt maken voor investeringen of verkoop
- 'In control' bent op het gebied van financiën, risico's en maatschappelijke impact

Reasult is marktleider in het optimaliseren van de financiële performance van vastgoedorganisaties. Wij bieden software voor sturing en verantwoording. Dit zijn oplossingen voor vastgoedwaardering, assetmanagement, portefeuillemanagement en vastgoedontwikkeling. Betere informatie, betere analyses en betere beslissingen.



Meer weten?

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

Rob van Gijzel. Als burgemeester van Eindhoven bedacht hij een stadswietkwekerij voor gereguleerde levering van softdrugs aan coffeeshops in die stad. Toeval of niet, snel na zijn terugkeer in Den Haag stemde de Tweede Kamer in met regulering van de wietteelt. Zorgt Van Gijzel ook voor witte rook aan de samenwerkingstafel?

Zes miljard

De brug tussen wietteelt en huurwoningen in het midden-segment is weliswaar vergezocht, toch ziet Van Gijzel wel degelijk overeenkomsten. "Of het nu om wiet gaat of om de woningmarkt, iedereen heeft een eigen agenda. Het gaat erom dat je partijen aan tafel krijgt." Volgens Van Gijzel is dat nog steeds nodig, ondanks de grote vraag en de wetenschap dat beleggers met zes miljard klaarstaan. "Die zes miljard moet wel ergens neerslaan, dat moet georganiseerd worden. Dat gebeurt niet of onvoldoende. Partijen staan nu nog te vaak met de ruggen tegen elkaar."

Dat is wat Van Gijzel betreft snel verleden tijd. "Landelijk hebben we al een samenwerkingstafel met IBVN, VNG, ABB, Neprom, Bouwend Nederland, NVM, de Woonbond en Aedes. Het is echt niet vanzelfsprekend dat deze partijen bij elkaar aan tafel zitten en zich gezamenlijk afvragen: wat is er nu écht aan de hand?"

Horizontale aanpak

Op de vraag of met een tafel vol 'bouwmannen' de focus niet te veel op sec het oplossen van het woningtekort ligt, zegt Van Gijzel: "We moeten er inderdaad voor waken dat we het vraagstuk niet verticaal, maar horizontaal aanpakken. Daarom zitten er naast de bouwers ook de VNG, NVM en de Rijksoverheid aan tafel. Daarnaast organiseren we lokale tafels, met een tafelschikking die naast de woningmarkt integraal kijkt naar zorg, pensioenopbouw, werkgelegenheid en demografische ontwikkelingen als vergrijzing of juist vergroening. Stad of platteland, vergrijzing of vergroening; één markt bestaat niet, je moet het lokaal en integraal oplossen."

PAM

In Amsterdam hebben vijf institutionele beleggers en vijf Amsterdamse woningcorporaties het Platform Amsterdam Middenhuur (PAM) opgericht. Enkele weken geleden maakte PAM bekend dat ze op alle Amsterdamse nieuwbouwlocaties tot 2025 minimaal 10.000 nieuwe middenhuur woningen willen bouwen. De corporaties zullen woningen vanuit de sociale huur overhevelen naar middenhuur. "Geweldig," zegt Van Gijzel. Maar volgens de voorzitter van de samenwerkings-tafel is PAM nog niet het bewijs dat de markt het allemaal vanzelf oplost. "Dé markt bestaat niet. Tot nu toe is er voor het middensegment niets geregeld en dan krijg je wat je nu hebt. Het initiatief is goed, want er is een groot maatschappelijk probleem, terwijl er eigenlijk niet veel aan de hand is." Hij licht deze schijnbare tegenstrijdigheid toe: "De sociale

huursector is gesubsidieerd en de koopsector met zijn hypotheekrenteaftrek is dat ook. Het segment daartussen niet en dat geeft frictie met de andere elementen."

Hij vervolgt: "Kijk je naar de sociale huursector, dan zie je dat er in principe genoeg woningen beschikbaar zijn voor alle mensen met een kleine portemonnee. Het probleem is dat de gezinssamenstelling niet altijd overeenkomt met het type woning. Daarnaast wordt een deel van het bezit bewoond door een groep huurders die een sociale huurwoning financieel is ontgroeid. De sprong naar een vrije sector huurwoning van meer dan 1000 euro per maand is voor deze mensen een paar maatjes te groot. Heel verstandig en plausibel dat ze in de goedkope huurwoning blijven zitten."

Scheef-verhuren

Voor de regio's Amsterdam en Utrecht geldt de komende jaren een tijdelijke aanpassing van het puntensysteem waardoor studio's en kleine appartementen makkelijker in de vrije sector verhuurd kunnen worden. De vierkante meter huurprijzen overstijgen in voorkomende gevallen met eenvoud de kooprijzen. Op de vraag of hiermee een nieuw fenomeen – scheefverhuren – wordt geïntroduceerd, zegt de tafel-voorzitter: "Ik krijg daar inderdaad brieven over. Hoe daarmee wordt omgegaan is zeker een discussiepunt, excessieve huurstijgingen is niet waar we het allemaal voor doen."

>>

H C & H connect

www.hcenhconnect.nl
connect@hcenh.nl
078-6810804

JEZELF VERDER ONTWIKKELEN?

Wij bieden branche gerichte opleidingen die actueel en direct toepasbaar zijn op het gebied van:

- **Informatievoorziening & ICT**
Informatiebeveiliging, Functioneel beheer, Privacywetgeving
- **Management**
Agile, Scrum, Projectmatig werken, Verandermanagement
- **Communicatie & persoonlijke ontwikkeling**
Communiceren, Effectief teamwerk, Planmatig werken, Presenteren, Didactische vaardigheden, Workshop begeleiden
- **Digitale vaardigheden**
iPad, Papierloos vergaderen



Onze opleidingen zijn vrijgesteld van BTW. Ook in-company en op maat te verzorgen.

ICT het verschil op weg naar een wendbare corporatie?

Op 30 maart aanstaande organiseren SWEMP en Info Support Real Estate Services een sessie waarin SWEMP de sector wil informeren over hoe zij bijdragen aan standaardisatie en best practice ontwikkeling in de corporatie branche in samenwerking met de Stichting VERA. Deze sessie mag u niet missen "op de weg naar een wendbare corporatie".

Programma

13.30 - 14.00 uur	Ontvangst
14.00 - 14.10 uur	Opening door Info Support Real Estate Services
14.10 - 15.00 uur	SWEMP: "Wendbaarheid en best practice in de praktijk"
15.00 - 15.20 uur	Koffie/thee
15.20 - 15.50 uur	Stichting VERA: "De executie en versterking van het VERA gedachtengoed en het VERA model in de praktijk"
15.50 - 16.05 uur	Gebruikerservaring: "Wat heeft SWEMP koppeling MITROS in de praktijk reeds gebracht"
16.05 - 16.15 uur	Gelegenheid tot het stellen van vragen
16.15	Afsluiting en hapje en drankje

SWEMP **Info Support** Real Estate Services

Inschrijven via de URL: datarotonde.infosupport.com/30maart

Schrijf u nu in! 30-03 2017

VAN DINTHER E - CONTENT ECM / DMS



Van Dintther
Elftweg 2a
4941 VP Raamsdonksveer
Tel.: 0162-51 99 55
info@vandinther.net
www.vandinther.net

E-Content is het Enterprise Content Managementsysteem ontwikkeld op SharePoint en Office 365, specifiek voor woningcorporaties.

Op zoek naar de oplossing om digitaal te kunnen samenwerken? Maak kennis met E-Content ECM. De oplossing voor Document Management, intranet, portalen en digitale factuurverwerking. Wij komen graag bij u langs om u hierover meer te vertellen en te laten zien.

E-CONTENT | **SharePoint** | **Office 365** | **SPECIALIST IN SHAREPOINT**

Voorraad middensegment vergroten

Of met het overhevelen van duurdere woningen naar het middensegment dus een probleem wordt opgelost en een nieuw probleem gecreëerd, zegt Van Gijzel: "Als het ten koste van de voorraad sociale huurwoningen gaat wel. Het zal erop neerkomen dat de voorraad sociale huur en middenhuur woningen moet worden vergroot. Dat kan door nieuwbouw, transformatie van bestaande voorraad en kantoorpanden. Daar praten we over met corporaties, grote institutionele beleggers en kleine particuliere beleggers."

Trek naar de stad

"Het is een autonoom gegeven dat er meer mensen naar de steden zijn getrokken", vervolgt Van Gijzel. "Er zijn lange wachtlijsten voor sociale huurwoningen en druk op middenhuur neemt alleen maar toe. Dat komt mede doordat steeds meer



mensen met flexibele arbeidscontracten werken, waardoor doorstroom naar de kopersmarkt stukt. Tel daarbij de verdunning op – er wonen gemiddeld 1,6 mensen per woning, waar dit zeven jaar geleden nog 3,6 was – en het schaarse aanbod van nieuwbouw. Deze ontwikkelingen hebben enerzijds een prijsopdrijvend effect op de woningmarkt en leiden met name in de steden tot samenwonen, bijvoorbeeld met zogenaamde Friends-contracten."

Niet-DAEB experimenten

Op de vraag wat woningcorporaties hierin kunnen betekenen, zegt Van Gijzel: "Zorg voor een groot aantal kleinere woningen in de sociale sector van ongeveer honderd vierkante meter. Deze woningen kunnen voor jonge starters beschikbaar worden gesteld, zodat ze kunnen doorstromen uit grotere woningen." Daarnaast ziet Van Gijzel ook een rol voor corporaties in niet-DAEB experimenten, waarbij de verplichte markttoets wordt losgelaten. "Als private beleggers al genoeg nemen met vier procent rendement, dan kun je woningcorporaties

niet dwingen om 5,5 procent rendement te behalen. Laat woningcorporaties gewoon marktconform meedoen. Dat kan prima, want de Rijksoverheid zit ook gewoon aan tafel."

Scheiding is goed

Helemaal afschaffen van de scheiding tussen DAEB/niet-DAEB vindt Van Gijzel geen goed idee. "Toen ik deze klus aannam heb ik mij voorgenomen om me niet in het politieke veld te mengen. Mijn doel is om met de huidige instrumenten en spelers zoveel mogelijk woningen in het middensegment te realiseren. Het gescheiden houden van semipublieke middelen is goed, anders wordt het een rommeltje."

Samen verantwoordelijk

Wat Van Gijzel betreft zijn beleggers met bezit in gemengde wijken samen met gemeente en corporaties verantwoordelijk voor het aantrekkelijk en leefbaar houden van de omgeving. "Beleggers snappen heel goed dat we ook naar de sociale kant kijken. Als je samen wilt bouwen ben je ook samen verantwoordelijk voor de woonomgeving. Van de andere kant vind ik het heel legitiem dat institutionele beleggers, onze pensioenfondsen, in de basis voor een hoog rendement gaan. Ze zorgen daarmee voor zekerheid van ons pensioen."

Aan tafel

Volgens Van Gijzel is dit hét moment om aan tafel te gaan. "Er is veel vraag, iedereen is zich bewust van de urgentie, de rente is laag en er zijn ook in het middensegment goede rendementen te halen." Ook gemeenten, die in het verleden voor veel geld grondposities hebben aangekocht, realiseren zich dat. Op de vraag of in de overspannen woningmarkt gemeenten het liefst grondposities aan de hoogst biedende investeerders voor het bouwen van dure huur of koopwoningen verkopen, zegt Van Gijzel: "Diezelfde gedachte had ik eerlijk gezegd ook, maar het valt erg mee. Natuurlijk kijkt een wethouder Financiën goed naar de impact op zijn begroting, maar op veel plaatsen worden stedelijke afspraken gemaakt om de diversiteit in de wijken te behouden. Daarbij komt dat de gemeente niet langer de enige is die geld inlevert. In een goede samenwerking, waarbij je allemaal hetzelfde doel nastreeft, doet de één wat met de grondprijs de ander wat met bouwkosten of rendementseisen."

'Wauw'

Kantelen, vernieuwen, losmaken en weer verbinden. Met deze woorden kondigde Van Gijzel bij zijn vertrek uit Eindhoven aan wat hij graag nog eenmaal wilde doen. Op de vraag wanneer zijn laatste klus is geslaagd, zegt hij: "Er moet veel gebouwd worden, dat is evident. Als alle partijen zeggen, 'wauw, deze samenwerkingstafel hadden we veel eerder moeten doen', dan is mijn missie volbracht." De lat ligt daarvoor niet onmogelijk hoog, vindt Van Gijzel. "De sfeer aan tafel is goed. Het is nu veel meer een procesvraag dan een politiek inhoudelijk vraagstuk. Het is nu een kwestie van organiseren." ■



Jan Fock (Stichting VERA): ESB's als versneller voor integratie

ERP-leveranciers lijken steeds vaker zelf een integratieplatform mee te leveren voor hun oplossing. Waar komt deze ontwikkeling vandaan, en hoe verhoudt dat zich tot de 'ERP-onafhankelijke' ESB leveranciers? CorporatieGids Magazine ging erover in gesprek met Jan Fock, voorzitter Stichting VERA en vroeg een aantal ERP- en ESB-leveranciers om een reactie.



Stichting VERA zet zich al jaren in voor uniformering van koppelingen tussen IT-systemen. Volgens Jan is het dan ook een goede ontwikkeling dat ERP-leveranciers over standaardisatie van de integratie nadenken. "ERP-systemen zullen daardoor beter ontsluitbaar worden. Traditioneel gezien is dit slechts matig het geval, waardoor de sector nog steeds veel geld uitgeeft aan koppelingen en integratie."

Goed nadenken

"Als je een kleine organisatie hebt en een applicatiestrategie waarin het ERP-systeem dominant is of wanneer je geen tijd, geld of zin hebt om je in de materie te verdiepen, is het prima om voor het integratieplatform van de ERP-leverancier te kiezen," zegt Jan. "Dat 'ontzorgt' de corporatie die daarnaast altijd nog de mogelijkheid houdt om voor een onafhankelijk systeem te kiezen om koppelingen te maken. Het scheelt al enorm als leveranciers conform VERA koppelen." Hoe groter de corporatie, hoe groter de voordelen van een 'onafhankelijke' ESB zijn, zegt Jan. "Deze corporaties hebben



de menskracht om goed na te denken over wat ze willen bereiken en hoe ze dit willen inrichten. Als een ERP-leverancier geen gebruik maakt van het sectorgenerieke VERA datamodel voor haar integratieplatform, kan de uitwisselbaarheid van gekoppelde applicaties beperkt zijn."

Verantwoordelijkheden

Volgens Jan is het feit dat corporaties met integratie bezig zijn een goede ontwikkeling: "De meeste 'bussen' ondersteunen het VERA canonieke datamodel, waardoor de applicaties conform VERA koppelen. Dat geeft de corporatie meer keuzevrijheid en de verantwoordelijkheid ligt bij de leverancier. Het is niet goed als de ESB-leverancier het datamodel van de applicatieleverancier gaat vertalen, aangezien ze dan bij elke update of wijziging van de applicatie de koppelingen moeten aanpassen. Die verantwoordelijkheden moet je gescheiden houden. Daarnaast is door toepassing van ESB's processturing (BPM) en hergebruik van bedrijfsregels (logica) over

verschillende applicaties mogelijk. Dit bestaat al een tijdje in de ESB-wereld, en kan issues in de complexiteit van ketenprocessen oplossen."

Jan merkt op dat corporaties niet blind voor een ESB moeten kiezen. "Het is niet per se noodzakelijk voor een woningcorporatie. Het geeft je de mogelijkheid - mits goed en integraal toegepast - veel geld te besparen. Een ESB kan in de cloud worden geplaatst en gefaseerd worden geïnstalleerd. Dit voegt wel extra complexiteit toe aan je IT-landschap. Er wordt een schakel toegevoegd en corporaties moeten daarbij goed letten op de performance."

Evolutie

De komende jaren verwacht Jan een toename in het gebruik van laagdrempelig en goed gestandaardiseerde integratieplatformen en ESB's. "De evolutie van ESB's versnelt met elke nieuwe partij die met een ESB aan de slag gaat. Ze worden makkelijker te implementeren door best practices en door de groeiende kennis en ervaring kan meerwaarde uit processen worden gehaald. Ook kunnen ingebouwde patronen, door ervaring opgedaan, zorgen voor betere procesondersteuning in de keten. De waarde van een ESB is afhankelijk van de situatie. Denk goed na over wat je wil bereiken met de service bus of integratieplatform en ga dan pas de wedstrijd in. Beide aanvierroutes zijn overigens goed en kunnen tijdens het gebruik naar elkaar toe groeien."

Info Support Real Estate Services, leverancier van integratieplatform Datarotonde, vindt de toenemende aandacht van ERP-leveranciers voor de koppelbaarheid van hun eigen oplossingen een positieve ontwikkeling. "Het koppelen van het ERP-pakket in een digitaal proces wordt door deze nieuwe aandacht eenvoudiger. Het ERP wordt als kernregistratie van gegevens steviger. Een integratie-oplossing bij een ERP is vanuit de scope van de eigen oplossing geredeneerd. Het onderscheidend vermogen van Info Support Real Estate Services is dat we de Datarotonde vanuit de processen van corporaties aanbieden, mede vanuit CORA en VERA. Vanuit een onafhankelijke positie als man-in-the-middle zijn we in staat om de uitvoering van het digitale proces objectief te implementeren, monitoren en regie over de koppelingen te voeren. Daarbij is de Datarotonde het belangrijkste platform van Info Support Real Estate Services. Het beheer en de doorontwikkeling van het integratieplatform wordt dan ook op een daarbij horende manier behandeld."

Integratiespecialist Koolibri levert een integratieplatform op basis van Mulesoft. Het bedrijf ziet in de ontwikkeling 'een erkenning van ERP-leveranciers dat een ERP systeem niet kan bestaan zonder een goede integratielaag'. "Er is echter een aantal kanttekeningen te plaatsen bij deze ontwikkeling.

>>



testing with a smile

Eenvoudig zelf uw software testen!

Online software voor volledig en gebruiksvriendelijk testmanagement

testmonitor.com

TESTMONITOR | CEPO



VIA DATA
MOBILE SOLUTIONS

CONNECT-IT

0513 619 350 | info@viadata.nl

De slimste plansoftware voor vaklieden

Plansoftware

Portals

Mobile Apps

Beheer, support en consultancy

www.viadata.nl/connect-it

verbindt.

Eenzijds ontstaat er steeds vaker het alom bekende vendor-lockin voor klanten. Voor de ERP-oplossing wordt dan een specifieke integratielaag ontwikkeld speciaal afgestemd op de onderdelen uit ERP-oplossing. Anderzijds begeven ze zich op een zeer specialistisch terrein, integratie is namelijk niet iets dat je er even bij doet. Uiteindelijk zal dit uitkomen op het aloude spreekwoord schoenmaker, blijf bij je leest. Als de ERP-leverancier of andere applicatieleverancier er voor zorgt dat de ERP-oplossing op een moderne manier ontsloten kan worden en de klant de mogelijkheid krijgt om een uitgekristalliseerde integratie-oplossing te kiezen dan is dit voor alle partijen de beste oplossing."

Aareon levert met haar standaard suites "een complete oplossing voor corporaties, waarbij de integratie tussen de verschillende suites gebaseerd is op een standaard set webservices die het dataverkeer regelen. "Omdat Aareon vindt dat de corporaties zelf de keuze moeten hebben voor de toepassingen die zij gebruiken, kunnen deze webservices ook gebruikt worden voor de integratie met toepassingen van derden, al of niet via een ESB. Maximale vrijheid voor de corporatie en maximale openheid van de systemen is naar onze mening voorwaardelijk voor tevreden relaties."

Cegeka-dsa levert met Dynamics Empire "een integrale en procesgerichte oplossing voor alle operationele bedrijfsprocessen. Om andere applicaties aan ons systeem te kunnen koppelen is de oplossing voorzien van een set aan standaard webservices. Wij laten de keuze aan onze klanten om te bepalen of applicaties van derden rechtstreeks aan onze ERP-oplossing worden gekoppeld of via een zogenaamde ESB. Een rechtstreekse koppeling is simpeler en goedkoper, maar bij complexe applicatielandschappen kan een ESB meerwaarde bieden door centralisatie en monitoring. Voor de werking van Dynamics Empire is het niet van belang: onze oplossing functioneert op beide manieren."

Centric laat weten dat haar ERP systeem Key2Wocas over een uitgebreide integratielaag beschikt, bestaande uit (VERA) webservices. "Hier kunnen andere applicaties dan wel servicebussen gebruik van maken. Voor de integratie met zogenaamde WRV-systemen heeft Centric destijds een eigen servicebus ontwikkeld die door diverse klanten wordt gebruikt. De techniek is gebaseerd op Microsoft BizTalk Server. Echter een eventuele verdere doorontwikkeling van deze Servicebus staat niet op onze roadmap. Klanten die gebruik willen maken van een servicebus verwijzen wij dan ook graag door naar aanbieders die zich sec richten op het leveren van ESB's."

Bij Ctac maakt het integratieplatform onderdeel uit van de ERP+ cloudoplossing Ctac Fit4Woco. "Daarmee voorzien we in een aantal basis behoeftes: schaalbaarheid, wendbaar-

heid in functionaliteit en kosten, kosten efficiëntie in bouw en beheer en gebruik van state-of-the-art Cloud technologie. Ctac kan de woningcorporatie volledig ontzorgen op het vlak van de nieuwe wereld van integratie door middel van inzet van proceskennis (CORA), specifieke klantkennis en standaarden (VERA, KOVRA, S@les in de bouw) en een modern integratie platform (iPAAS)."

Itris laat weten dat haar geïntegreerde oplossing ViewPoint volledig open is. "Dat is een voorwaarde, omdat vanuit ViewPoint niet alleen de door de corporatie gebruikte portalen, apps, overige informatiesystemen en applicaties van derden (ten behoeve van de Ketenintegratie) moeten worden gevoed, maar ook verantwoording moet worden afgelegd. Daarom biedt Itris het ViewPoint Integratie Platform, dat volledige openheid biedt op basis van de nieuwste standaard technologieën. Dit platform biedt op een eenduidige manier de mogelijkheid alle gegevens uit ViewPoint dynamisch



op te vragen. Doel is dit efficiënt, toekomstbestendig en veilig te doen. Het Integratie Platform kan optioneel worden aangesloten op ieder ESB indien de klant dat wenst."

Een integratieplatform (ESB) maakt standaard onderdeel uit van Property Management, het nieuwe ERP-systeem van NCCW, waardoor het dus eenvoudig te koppelen is aan systemen van derden. "Daarnaast leveren we als leverancier van cloud-oplossingen ook een ESB en een Business Process Management-oplossing om het dataverkeer in goede banen te leiden. Voorbeelden hiervan zijn onze processen op het gebied van Dagelijks Onderhoud en Factuurverwerking. Veel processen lopen door meerdere afdelingen, organisaties en systemen. Met het Corporatie Cloud Integratieplatform kun je als corporatie componenten binnen je eigen ICT landschap met elkaar verbinden en je sluit ook aan op de wereld van huurders, co-makers en andere betrokkenen. Iedereen werkt zodoende in één en hetzelfde proces samen en maakt gebruik van de dezelfde, actuele gegevens." ■

(advertorial)



Kennemer Wonen live met Property Management®

Woningcorporatie Kennemer Wonen is live met Property Management®. Met Property Management® heeft Kennemer Wonen een flexibel ERP-systeem, inclusief ESB-dienst en Corporatie Cloud processen.

“Interne- en ketenprocessen zijn efficiënter geworden waardoor we sneller kunnen schakelen”, aldus Dick Tromp directeur-bestuurder bij Kennemer Wonen.

Efficiënter werken

Het afgelopen halfjaar heeft Kennemer Wonen het systeem uitvoerig getest, waarbij verschillende scenario's met de eigen data werden doorlopen. De eerste ervaringen met het nieuwe systeem zijn zeer positief: het leidt tot kostenreductie, efficiënter werken en een uitgebreidere dienstverlening aan huurders.

Bijzonder aan het project is dat het systeem is uitgeleverd inclusief de ESB-dienst en de Corporatie Cloud processen, waardoor het eenvoudig is te integreren met systemen van derden. Hierdoor heeft de corporatie geen desinvesteringen gedaan voor reeds aanwezige oplossingen, maar is direct toegevoegde waarde geleverd. Dankzij de open architectuur is met de livegang Property Management® geïntegreerd met het huurdersportaal van Malengo, het document management systeem van Square, de woningcartotheek van de Batavia Groep en het energiebeheersysteem van Vabi.

Naast de huurders van Kennemer Wonen, maken ook de aannemers integraal onderdeel uit van de processen en zijn grote stappen gezet op het gebied van ketensamenwerking. Processen die zich buiten de corporatie afspelen, zoals het dagelijks onderhoud van de woningen, worden volledig in de keten afgewikkeld. Daarbij worden alle gegevens slechts één keer vastgelegd.

Dick Tromp, directeur-bestuurder Kennemer Wonen:

“Interne - en ketenprocessen zijn efficiënter geworden waardoor we sneller kunnen schakelen”

Kwaliteit van dienstverlening

Dick Tromp: “Onze dienstverlening willen we naar een hoger niveau tillen. We willen dat onze klanten meer online kunnen, zoals zelf direct een afspraak inplannen in de agenda voor een reparatieverzoek, actueel huursaldo inzien en digitaal post ontvangen. Wij willen flexibel inspelen op de behoefte van onze huurders en de samenwerking met onze partners. Dit betekent bijvoorbeeld dat de huurder op ieder gewenst moment zijn of haar zaken rond het huis, contract of een reparatie online moet kunnen regelen. Ook buiten kantoor tijden.

Property Management® geeft ons een goed fundament. Enerzijds robuust als het de financiële kant van het systeem betreft, anderzijds is het voldoende flexibel en wendbaar om in te spelen op onze wensen voor de toekomst. Interne- en ketenprocessen zijn efficiënter geworden waardoor we sneller kunnen schakelen. Deze efficiëncyslag betekent dat we goedkoper en sneller kunnen werken, wat ten goede komt aan de kwaliteit van onze dienstverlening.”

Op tijd en binnen budget

Wibo Pollmann: “Mede door de fijne samenwerking met Kennemer Wonen zijn wij in staat geweest dit project op tijd en binnen het gestelde budget op te leveren. Ik wil dan ook alle medewerkers van Kennemer Wonen enorm bedanken voor hun inzet en het getoonde vertrouwen in onze organisatie en oplossing.

Ook maak ik graag van de gelegenheid gebruik mijn eigen collega's te complimenteren. Zij hebben aangetoond dat NCCW keihard terug is en dat de markt niet meer om ons heen kan. Ten eerste hebben wij aangetoond over een enorme implementatiekracht te beschikken: op tijd en binnen budget. Ten tweede is Property Management® niet eens het eindstation. Wij leveren een dusdanig moderne technologie dat Kennemer Wonen door kan met het verbeteren en digitaliseren van processen. Ten derde hebben wij de kracht laten zien van onze financieel sterke moeder TSS. De gedane investeringen in Property Management® en de meerwaarde die dit oplevert worden opgemerkt. Op de agenda van Kennemer Wonen staat de efficiëncyslag die is gemaakt en de nieuwe uitdagingen die dit met zich meebrengt”.

Ontzorgen

Property Management® wordt aangeboden als cloud-oplossing. Dit betekent dat Kennemer Wonen altijd de nieuwste software tot haar beschikking heeft, aangepast aan nieuwe wet- en regelgeving en volledig getest.

Voor meer informatie over Property Management®, kijk op: www.nccw.nl/property-management



Stephan van Erp

Roel van Gulp

Roel van Gulp en Stephan van Erp (Casade): Systeemwereld dienend maken aan leefwereld huurders

‘Zo wil ik wonen’. Dit motto wil **Casade** in Waalwijk graag uit de monden van al haar huurders horen. Welke rol speelt efficiënte bedrijfsvoering hierin? Een gesprek met directeur-bestuurder **Roel van Gulp** en manager Strategie en Bedrijfsvoering **Stephan van Erp**, over het ondergeschikt maken van de systeemwereld aan de leefwereld.

“‘Zo wil ik wonen’ is voor ieder individu anders, maar de rode draad is voor iedereen hetzelfde,” start Roel het gesprek. “Onze huurders willen wonen in een goede woning in een fijne buurt en dat liefst tegen een zo laag mogelijke huur. Dit lukt ons goed, alhoewel het wat mij betreft per definitie nooit goed genoeg is. Onze uitdagingen zijn in feite de traditionele uitdagingen van de volkshuisvesting: goede dienstverlening bieden en het aanpassen van de woningvoorraad aan de vragen van morgen, zoals betaalbaarheid en verduurzaming. Wij hebben geen specifieke uitdagingen zoals onze collega’s in krimp- en kraptegebieden of studentensteden.”

Betaalbaarheid en vergrijzing

Ondanks de evenwichtige situatie ziet Roel op een aantal aandachtsgebieden wel extra spanning ontstaan. “Betaalbaarheid vanzelfsprekend, maar bijvoorbeeld ook de uitdaging om het tempo van vergrijzing bij te benen en comfortabel thuis wonen te realiseren.”

Huurder centraal

Stephan vult aan: “Ons motto ‘Zo wil ik wonen’ betekent dat wij onze huurders centraal stellen. Een huis van Casade moet voelen als een eigen huis. Het gaat om de leef- en beleavingswereld van onze huurders. Ten tijde van de fusie met Vieya en Slagenland Wonen in 2014 hebben onze huurderorganisaties ook hard gestreden dat het samengaan concreet zou bijdragen aan betaalbaarheid. ‘Prachtig, die volkshuisvestelijke meerwaarde, maar laat zien dat de fusie ons ook voordeel oplevert’. We hebben daar concrete afspraken over gemaakt die terug te vinden zijn in het ondernemingsplan en prestatieafspraken.” Roel knikt instemmend en zegt: “Ik ben erg trots dat we 8800 van onze 11000 woningen onder de aftoppingsgrens kunnen aanbieden, dat is tien procent meer dan onze aanvankelijke doelstelling. De fusie heeft dus daadwerkelijk het beoogde schaalvoordeel opgeleverd.”

Systeemwereld

Stephan legt uit dat Casade ‘de systeemwereld’ ondergeschikt wil maken aan de leefwereld. Hij doelt op de informatiesystemen waarmee de corporatie haar bedrijfsvoering ondersteunt. “We zijn gestart met het opstellen van een nieuwe informatiestrategie en hebben alle ontwikkelingen die wij op ons af zien komen geanalyseerd. Denk aan de toenemende behoefte aan zelfregie en de niet te stuiten opmars van digitalisering. Onze bevindingen hebben we vertaald naar onze bedrijfsvoering en ons applicatielandschap erop getoetst. Ter reflectie van onze visie hebben we expertsessies georganiseerd met ICT-leveranciers en adviseurs. Met de opgedane kennis hebben we onze informatiestrategie aangescherpt en zijn we een selectietraject gestart.”

Dat leidde uiteindelijk tot de aanschaf van Dynamics Empire van cegeka-dsa voor de bedrijfsprocessen en Umbrella van Malengo voor de ondersteuning van alle klantcommunicatie. Adviesbureau HC&H Consultants ondersteunde Casade bij de pakketselecties en begeleidt de implementatie.



Regierol

Casade heeft ervoor gekozen om Dynamics Empire door NEH in de cloud te laten hosten. “Het vergt steeds meer van medewerkers om informatiesystemen veilig en beschikbaar te houden,” zegt Stephan. “Er wordt veel specifieke kennis gevraagd. Deze zorg wordt ons nu ontnomen, waardoor onze technische beheerders hun handen vrij hebben om meer een regierol richting leveranciers te vervullen en onze applicatiebeheerders te ondersteunen.” De systemen zullen eind 2017 in gebruik worden genomen.

Verlagen bedrijfslasten

Casade stuurt al vijf jaar sterk op het verlagen van bedrijfslasten. Daarbij ontziet het de eigen organisatie niet en wordt het mes waar nodig ook in eigen vlees gezet. “We hebben de afgelopen jaren zo’n tien tot vijftien arbeidsplaatsen kunnen besparen,” vertelt Roel. “Door de fusie, maar ook omdat we de afgelopen jaren de vruchten van digitalisering hebben geplukt. We willen zo weinig mogelijk euro’s aan onszelf uitgeven en ons werk zo efficiënt mogelijk doen.”

Op de vraag of de rek eruit is, zegt hij: “Voor nu wel tijdelijk, gezien de kosten en met name de inzet in menskracht die de implementatie van nieuwe systemen met zich meebrengt. Ik verwacht dat onze dienstverlening daarna nog beter inspeelt op de individuele huurder. Wie het wil en kan redt zich straks prima online, en waar het nodig is hebben we meer tijd voor een persoonlijk gesprek. Maar ook op andere terreinen blijven we doorontwikkelen en realiseren we efficiency en kostenbesparing. We zijn met onze belangrijkste aannemers in gesprek over ketenpartnerschap voor onderhoud.”

>>

DE CLOUDOPLOSSING VOOR WONINGCORPORATIES

Een volledig standaard en toch flexibele totaaloplossing voor woningcorporaties die een optimale gebruikerservaring biedt en past als een maatpak? Hij bestaat: **Fit4Woco**. Modulair en uitbreidbaar, dus uiterst wendbaar. Verbluffend gebruiksvriendelijk en intuïtief. State-of-the-art, dus klaar voor de digitale toekomst.

De complete public cloudoplossing van SAP/Ctac die u volledig ontzorgt en compleet compliant houdt. Tegen een vaste – lage – abonnementsprijs per vhe.

Fit4Woco, het nieuwe fundament voor de vastgoedsector.

www.ctac.nl/woningcorporaties



Minder zelf doen

Casade streeft er niet naar om een regie-corporatie te zijn. "Aan dat begrip kleeft een ideologische lading," vindt Roel. "Je denkt als corporatie altijd na wat je zelf doet of wat je uitbesteedt. Het is dom om te denken dat je met een handvol mensen slimmer kunt zijn dan de markt. Wij vinden bijvoorbeeld het hebben van een KCC belangrijk, maar dat betekent niet dat elk telefoontje per se bij ons hoeft binnen te komen. Dat kan ook prima rechtstreeks bij een aannemer. Ik zie ook dat steeds meer corporaties een professionaliseringsslag maken op het gebied van inkoop en goed opdrachtgeverschap. Je ziet op het gebied van vastgoed en onderhoud meer resultaatgerichtheid in plaats van gedetailleerde programma's van eisen. Moet je een schilder gaan vertellen welke verf hij moet gebruiken? In die ontwikkeling maken wij flinke stappen."

Lente

Casade werkt met acht andere corporaties samen in het netwerkverband Lente, een doorontwikkeling van Futura dat als samenwerkingsverband het einde van zijn levenscyclus had bereikt. Het doel is - gratis - kennisdelen. "We zijn een klein bedrijfje en werken voor publieke doelen in de publieke ruimte. We delen onze kennis graag met anderen. Dat is voor

sommige corporaties nog een cultuuromslag. Het niet willen delen komt nog uit de tijd dat woningcorporaties voor ontwikkelaar speelden, marktwerking de slogan was en overal 'een business case' onder moest liggen. Nu gaat het over hele aardse zaken, zoals de implementatie van de Woningwet, een gezamenlijk scholingsprogramma om van elkaar te leren of samen inkopen en besparen."

Vooruitkijken

Wat Roel in ieder geval heeft geleerd, is dat heel lang vooruit kijken in de sector wat hem betreft niet zoveel toegevoegde waarde heeft. "Ik ken collega's die twintig jaar vooruitblikken, maar ik ben al blij dat ik anderhalf jaar vooruit kan kijken. Binnen twee maanden hebben we een nieuw kabinet: stel dat de verhuurderheffing wordt verdubbeld? Dan heb je direct een andere werkelijkheid. Of de rentes gaan stijgen en de crisis slaat opnieuw toe. Je hebt er als corporatie werkelijk geen invloed op. Te grootse en meeslepende vergezichten wantrouw ik." Stephan beaamt en concludeert: "Als corporatie moet je dus voortdurend in staat van permanente doorontwikkeling verkeren, zodat onze huurders of vijf, tien of twintig jaar nog steeds zeggen: Ja, zo wil ik wonen." ■



> Samenwerkende Experts

Itris levert ViewPoint, de best of suite oplossing, voor alle primaire processen van woningcorporaties, voor nu en de toekomst.



ViewPoint:

- No end of life
- Internet is het platform
- 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 Marcel Glissenaar of Rick de Krom.

Itris BV

Nevelgaarde 46
3436 ZZ Nieuwegein
T 088 - 0902100
info@itris.nl

www.itris.nl

Kees van Nieuwamerongen



Kleine stapjes, grote gevolgen

Zeventien jaar geleden verscheen 'The Tipping Point'. De bestseller van The New Yorker journalist Malcolm Gladwell. In dit boek beschrijft hij hoe kleine dingen een groot verschil kunnen maken. Een vaak aangehaald voorbeeld beschrijft de strijd tegen de misdaad, de moorden en de drugsoverlast in de jaren tachtig in New York. Hij vertelt waarom het in deze strijd zo belangrijk was om de metro schoon en veilig te maken en zwartrijden te voorkomen.

De uitstralingseffecten hiervan bleken namelijk zo groot dat de stad zelf er substantieel schoner en veiliger door werd. Daarmee, stelt Gladwell, zou het aanpakken van de metro wel eens een stuk effectiever kunnen zijn geweest dan het bijna spreekwoordelijke 'boevenvangen' door de politie.

Het mechanisme dat in 'The tipping Point' beschreven wordt is de bekende broken window theory. Deze theorie stelt dat als een woning een kapot raam heeft, je erop kunt wachten tot ook de andere ramen ingegooid worden. Daarmee kan de verloederding van een hele straat en zelfs een wijk beginnen. Zorg voor een schone en prettige leefomgeving, voor woningen en een buurt waar bewoners trots op zijn, en de leefomstandigheden en veiligheid zullen exponentieel toenemen. Als je deze theorie doordenkt, dan kun je een hoop bereiken met schijnbaar kleine stapjes.

Ik denk vaak aan deze theorie als ik 's ochtends vroeg met mijn honden een rondje door mijn geliefde Stationsbuurt in Den Haag loop. De verschillen die ik zie zijn groot; de statige herenhuizen op het Huygenspark en langs de grachten, en daar aangrenzend de jaren tachtig stadsvernieuwing. De koophuizen en de corporatiewoningen. De broken window theory is zichtbaar in het rondzwervende afval, aan het (soms achterstallige) onderhoud. Het beïnvloedt mijn gevoel van veiligheid. Ondanks het keiharde werk van de mensen van Staedion en de gemeente Den Haag, waait 's ochtends het

afval van de nacht daarvoor door de straten van de ene kant van de wijk, terwijl de andere kant betrekkelijk schoon is. En als het eenmaal vuil is, ach dan maakt een volgende fles of vuilniszak niet meer uit en kun je wachten op de eerste graffiti, kapotte ramen en wat al niet meer.

Mijn stationsbuurt balanceert in een wankel evenwicht. Er is hoop, maar er zijn ook zorgen. Wordt de wijk alleen maar mooier of valt hij terug in de situatie van de jaren tachtig en daarvoor, waarin prostitutie en drugs, verval en onveiligheid de dienst uitmaakten? Ik merk hoe makkelijk het is om trots te zijn op de oude gerestaureerde huizen en dat dat een stuk moeilijker is als het gaat om de complexen in vuilwitte betonstenen. Maar toch wordt ook daar aan gewerkt, door meer groen in de wijk te brengen en alles te reinigen en te verven. En wat kan ik bijdragen? Ik geloof in toezicht om het vertrouwen in corporaties terug te brengen. En daarom vind ik dat de Aw ook echt werkt ten dienste van de volkshuisvesting en ten dienste van mijn eigen wijk. Maar als kleine dingen inderdaad zo belangrijk zijn, kan ik veel meer. En daarom ruim ik ook braaf de poep van mijn honden op, groet ik vriendelijk iedereen die ik zo in het halfluister tegenkom en maak een praatje als je mij langer dan twee tellen aankijkt. Kleine stapjes met hopelijk een groot gevolg. ■

Kees van Nieuwamerongen is directeur Autoriteit woningcorporaties bij ILT

Havensteder maakt 'carpaccio van een olifant' bij ERP-implementatie

Havensteder had de primeur door als eerste woningcorporatie een nieuw ERP-systeem volgens de Agile- en Scrum-methode te implementeren.

Wat is dat nou precies, Agile implementeren, testen en werken?

Een gesprek met Programmamanager **Edwin van Spronsen** over de uitdagingen en verschillen bij de Agile-methodiek.

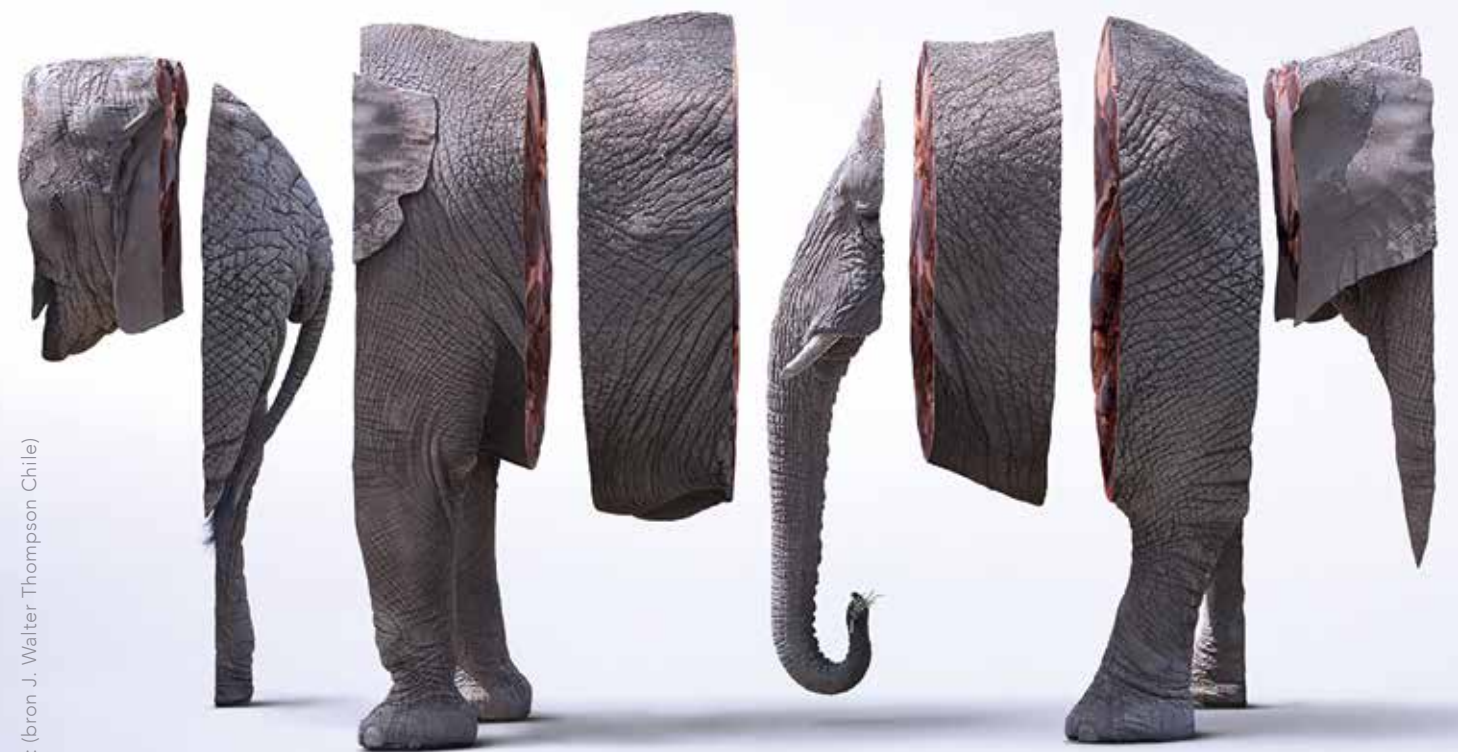


foto: (bron J. Walter Thompson Chile)

“De kern van het Agile-gedachtengoed is het lenig, flexibel en wendbaar willen organiseren van nieuwe systemen,” licht Edwin toe. De keuze om Dynamics Empire van cegeka-dsa Agile te implementeren was snel gemaakt. “In 2014 hebben we via dezelfde methode een klantportaal geïmplementeerd. Dat was voor ons een vernieuwend en leerzaam traject, waarbij we het niveau van het product sterk hebben verbeterd. Dat wilden wij met het de implementatie van het ERP-systeem opnieuw bereiken.”

Eisen

Implementatie via de Agile-methode was daarmee een van de eisen die Havensteder aan haar ERP-leverancier stelde. Edwin: “Dat cegeka-dsa zelf ook al Agile werkt was een voordeel. Als een organisatie kennis heeft van Agile helpt dat om vanuit hetzelfde begrip samen te vernieuwen en samen te werken. Naast gezellig het project draaien kun je ook professioneel vanuit de inhoud werken. Het is geen ‘koude’ best practice implementatie.”

Kwaliteit van keuzes

“De Agile-methode verbetert de kwaliteit van onze keuzes,” gaat Edwin verder. “In de ‘klassieke’ werkwijze richt je processen in en praat je daar vervolgens niet meer over. Je hoopt dat het achteraf werkt. Met Agile gaan wij continu terug naar de dagelijks gebruiker en kijken wij of het correct ingericht is. Dit zorgt ervoor dat je heel interactief met elkaar overlegt en de gemaakte keuzes uiteindelijk écht werken.”

Carpaccio

“We hebben vooral de Agile-methode Scrum toegepast,”

vervolgt Edwin. “De implementatie is een enorme opgave en bestaat uit 1500 klantreizen - mogelijke klantprocessen - die moet worden ingericht. Daarom gebruikten wij als metafoor ‘hoe eet je een olifant op’. Carpaccio maken is het antwoord, wat voor de implementatie betekent dat het hele project werd opgedeeld in hapklare brokken. Elke brok werd in twee weken weggewerkt. Van alle eisen uit de business maakten we klantreizen die door onze product owner werden beoordeeld en geprioriteerd vanuit het belang van Havensteder. Zo is er veel interactie met de betrokken medewerkers, worden de risico's verkleind, is er een duidelijke structuur in de ICT die continu geëvalueerd wordt en blijven geld en tijd binnen budget.”

Sprints

De ‘hapklare brokjes’ worden ook wel ‘sprints’ genoemd. “Hierbij probeert een speciaal Scrumteam, bestaande uit consultants die samenwerken met applicatiebeheerders van Havensteder, zoveel mogelijk verspillingen te verminderen. Elke twee weken wordt een werkend deelresultaat opgeleverd. Zo verloopt het traject heel beheerst en wordt per sprint de productiviteit helder in beeld gebracht.”

Havensteder bleek hierbij wel tegen enkele punten aan te lopen. “Wanneer blijkt dat de corporatie geen keuzes wil of kan maken, vertraagt dit de oplevering enorm. Ook werd niet altijd even transparant over gemaakte fouten gepraat waardoor dit minder opviel tijdens een sprint. Dit heeft te maken met de snelheid en hoeveelheid vragen vanuit het project, en hoe de organisatie daarmee omgaat. Wij moesten daar erg aan wennen.”



**Adviesbureau voor
concrete resultaten in bedrijfsvoering**

Asset management. Houd het pragmatisch!

Op een praktische wijze invulling geven aan **Asset management**. Daar kan **AvW2** u mee helpen.

Onze hulp kan bestaan uit:

- Praktische ondersteuning voor de assetmanager of kwartiermaker
- Quick scan (rendement versus strategische bijdrage) op uw vastgoed portefeuille
- Positionering van asset management in uw organisatie
- Relatie tussen asset management en het onderhoudsproces, waaronder aansturing
- Invulling geven aan de ICT-randvoorwaarden

AvW2

Aantoonbare resultaten bij woningcorporaties op het gebied van

- **Lean** Management - direct meetbare resultaten
- **Prestatie** Management - sturen op resultaat
- **Informatie** Management - samenhang, inzicht en overzicht

Jos Vervoort:

"Het is onze aanpak waardoor mensen enthousiast worden en waardoor we resultaten boeken."



Klantreizen

De implementatie werd over drie fasen verdeeld, waarbij de inrichting van kernprocessen tijdens fase één werden aangepakt. "De best practice van cegeka-dsa is opgesplitst in domeinen met per domein 'Epics'. Elke 'epic' kon meerdere klantreizen bevatten. Vervolgens is een planning gemaakt waarin we zes sprints vooruit inzichtelijk maakten met welke onderdelen we per sprint gingen inrichten. Elke twee weken werden de geplande epics met klantreizen doorgesproken met stakeholders en gebruikers, en werden aanvullende klantreizen geformuleerd. Van alle inrichtingswensen zijn klantreizen gemaakt."

"Van de klantreizen maakten we per domein een prioriteitenlijst, dit kwam op een product backlog. Wekelijks werd dit waar nodig geactualiseerd. Met het Scrumteam zijn vervolgens al deze klantreizen gewaardeerd met 'Scrum pokerpunten'. De werkvoorraad voor de komende sprint stond op de sprint-backlog en werd door het team geselecteerd in overleg met de product owner."

Acceptatietest

In de tweede fase kwam meer aandacht te liggen op de output van de kernprocessen en werd afgesloten met een acceptatietest. Het testen deed Havensteder met TestMonitor van CEPO. "Het karakter van een ERP-systeem is dat processen geïntegreerd zijn," legt Edwin uit. "Wanneer je elke sprint een deel van de software test, test je nooit het geheel inclusief koppelingen. Om die reden zijn wij door CEPO geadviseerd om aan het eind een laatste acceptatietest te doen, zodat alle werkprocessen, functionaliteiten en koppelingen met derden vastgesteld kunnen worden. Het hangt vaak van meerdere applicaties die met elkaar gekoppeld zijn af of de eindgebruiker zijn werk goed kan doen. Uiteindelijk konden wij door deze testwijze zien waar de gaten vielen in de inrichting, bij welke processen extra inrichting nodig was en leerden wij over de noodzaak om de kenniskloof te verkleinen bij medewerkers en managers."

Coaching

Om de medewerkers van Havensteder voor te bereiden op de Agile-methode zijn de betrokken gebruikers drie maanden lang gecoacht over de Scrum-methodiek. "Met Agile worden de sterke en zwakke punten van samenwerking in je organisatie blootgelegd. Hier kun je vervolgens op inspelen. Wij hopen hiermee onder andere meer interactie tussen medewerkers te creëren, professioneler en zakelijker te werken en slim, slank en wendbaar te organiseren."

"Om Agile goed toe te kunnen passen is er wel een organisatiebreed verandertraject nodig voor vernieuwing. Het heeft verstreckende gevolgen voor hoe een organisatie is ingericht." Dat de methode nog niet overal binnen Havensteder even ver is, kan voor problemen zorgen. "Je ziet dat binnen het

projectteam meer Agile werd gehandeld. De rest van de organisatie blijft op dit gebied achter waardoor je minder wendbaar bent tijdens de implementatie en meer nawerk nodig is op het eind."

Fast moving target

De Agile-methodiek is niet voor iedereen geschikt. "Je werkt als opdrachtgever en -nemer samen als één team. Ook word je gedwongen beslissingen te nemen op basis van data in plaats van meningen. Door de duidelijke afspraken is bekend welk team verantwoordelijk is voor welk deel, en is gemakkelijk te zien waar fouten worden gemaakt en door wie. Zo kun je beter bijsturen en neem je geen ongefundeerde beslissingen. Daardoor kan veel snelheid worden bereikt waardoor het project eerder klaar is. Toch is dat niet iets wat iedere corporatie prefereert. Door de Agile methodiek wordt het project een 'fast moving target', wat niet voor iedereen even makkelijk te volgen is. Vooral wanneer je op afstand zit. Een 'top down' aanvietsroute werkt niet. Ook is de methode minder geschikt wanneer je geen lerende corporatie wil zijn. Bij Agile worden fouten gemaakt, iets waar je vrede mee moet hebben. Wanneer je als corporatie daar niet open voor staat, zal het niet lukken de methodiek efficiënt toe te passen."



Drie Scrumteams

Op 11 april vertelt product owner Babette van de Ancker van Havensteder tijdens een kennissessie van CEPO op CorporatieGids LIVE meer over de belangrijkste lessen over Agile en testen. Het gebruik van meer Scrumteams is een tipje die alvast van de sluier wordt opgelicht. "Dat had ons nog wendbaarder gemaakt tijdens de implementatie. Drie teams zou optimaal zijn. Team één die zich bezighoudt met analysewerk in het voortraject zodat proces- en werksituaties goed geanalyseerd worden. Het tweede team houdt zich vervolgens bezig met de inrichting an sich, terwijl het derde team de ingerichte software test. Zorg daarnaast dat je de hele organisatie meeneemt. Niet alleen de projectgroepen, maar ook het management en de directie. Wanneer zij buiten de groep staan is minder duidelijk wat en waarom iets gebeurt, wat er uiteindelijk voor zorgt dat je minder wendbaar bent." ■

Meer dan 50 van uw collega-corporaties
kozen al voor de ontzorging van **NEH**.

Wilt u ervaren waarom?

Bel 033 4343 070
en maak een afspraak



www.nehgroup.com



Bert Halm

Van zelfredzaam naar samen redzaam

Volgens een recente schatting heeft zo'n 15 procent van de Amsterdamse huishoudens moeite om goed mee te doen in onze samenleving. Om zich zelf te redden. Het is een cijfer waar ik van schrok. Want je kunt op je vingers nagaan dat juist wij deze groep huisvesten. Hebben zoveel van onze huurders in Amsterdam moeite zich staande te houden? Hoe groot de groep ook is, niets doen is geen optie.

Sinds de jaren negentig prediken we zelfredzaamheid. Een mooi streven. Stel je een land voor, waar iedereen zelf - al dan niet met een steuntje in de rug - het hoofd boven water houdt. Zelfredzaamheid moest in eerste instantie de kosten van de verzorgingsstaat beperken. Het werd een gedroomd antwoord op tal van problemen. Vaak met nobele motieven: iedereen doet mee in de maatschappij. Iedereen kan - het liefst met hulp uit de eigen omgeving - zijn eigen boontjes doppen. En liever nog: vooruit! Dit pakt voor veel mensen goed uit. Zij vinden hun weg in de samenleving.

Zelfredzaamheid: niet voor iedereen

Maar er is ook een grote groep waarvoor de lat van zelfredzaamheid simpelweg te hoog ligt. Omdat ze pech hebben. Omdat ze niet de juiste zorg krijgen of zoeken. Of omdat ze foute beslissingen maken met desastreuze gevolgen. In de serie Schuldig over een aantal bewoners in de Amsterdamse Vogelbuurt met grote schulden wordt dat zichtbaar. Voor die mensen zijn de problemen van alledag te groot. Ze drijven steeds verder af, maar worden wel geacht zelf het hoofd boven water te houden.

De achterstand ondermijnt het persoonlijk geluk. Maar ook het woongenot van de burens en de samenhang in wijken of buurten. Ik geloof dat je als corporatie een bijdrage kunt leveren om deze mensen en daarmee de hele samenleving te helpen.

Helpende gemeenschappen

Een beproefd recept zijn gemeenschappen waarin woonruimte, steun en zorg met elkaar zijn verweven. Kijk naar Startblok in Riekerhaven waar jongeren met Nederlandse wortels jonge statushouders helpen te integreren. Of naar studenten van de Academie van de Stad die tijdelijk en met voorrang een woning van ons huren en in ruil daarvoor ouderen ondersteunen. Dit jaar verbouwen wij ons oude kantoor in Amsterdam Noord tot een complex waar kwetsbare bewoners ondersteuning krijgen van inwonende buddy's. In deze woonvormen helpt de een de ander een stapje verder. Wij willen hier op uitgebreidere schaal mee verder.

Mensen met de juiste kwaliteiten op de juiste plek

Wij pleiten ook voor een ander woonruimteverdeelstelsel. Waarin niet de wachttijd maar de kwaliteiten van de woningzoekenden de toewijzing kunnen bepalen. Dat we kijken wie op een bepaalde plek - denk aan een gebouw - een extra bijdrage levert. Als er bijvoorbeeld in een gebouw veel ouderen wonen, zoek je mensen die affiniteit met zorg hebben. Of als er veel schulden zijn, mensen die anderen kunnen helpen met budgetbeheer.

We zijn gestart alternatieven te bedenken om samen redzamer te worden. Het omarmen van goede, werkbare ideeën en oplossingen - met de mensen die het betreft - is een mooi vervolg. ■

Bert Halm is bestuurder bij Eigen Haard

[illegible]

SKARP biedt u een op VERA gebaseerd datawarehouse in de cloud en helpt u op de essentiële onderdelen uw basisadministratie te standaardiseren. U krijgt met SKARP toegang tot honderden performance-indicatoren, management dashboards, rapportage- en analysemogelijkheden op basis van definities van onder andere CorpoData. Verder verzorgt SKARP het klaarzetten en aanleveren van uw Jaarrekening, DVI, DPI en Aedes benchmark voor u.

Meer weten? Mail: richardvanderzee@skarp.nl - fritsvandijk@skarp.nl of bel 088 888 5555 - www.skarp.nl



Wilma van der Veen (Portaal):

Optimale klantcommunicatie is meebewegen met de klant

Portaal bezit ruim 50.000 huurwoningen verdeeld over vijf regionale woningmarkten. Wat betekent deze 'verdeeldheid' voor de klantcommunicatie, en hoe ziet optimale klantcommunicatie er eigenlijk uit? Een gesprek met manager Bedrijfsvoering **Wilma van der Veen**.

Eind vorig jaar ging de corporatie live met een nieuwe website en klantportaal Umbrella, beide geleverd door Malengo. “Deze tools zijn enorm belangrijk voor het realiseren van onze toekomstvisie de komende jaren,” legt Wilma uit. “We willen steeds meer digitale mogelijkheden aan onze huurders bieden en zorgen dat zij online hun zaken kunnen doen. Deze twee systemen spelen daar een grote rol in.”

Wens van de huurder

“Onze visie op klantcommunicatie is dat de huurder ons op de door hem of haar gewenste manier kan bereiken,” legt Wilma het standpunt van Portaal uit. “Wij verwachten dat in de toekomst de populariteit van het online portaal zal toenemen, maar er zullen altijd huurders blijven die liever aan de balie

verschil is waarschijnlijk de tongval.”

Diensten

“Klantcommunicatie gaat verder dan het beantwoorden van vragen en kunnen vinden van informatie. Het gaat ook om het verlenen van diensten,” gaat Wilma verder. Vier jaar geleden bleek uit onderzoek van de corporatie dat de huurders van Portaal goed in staat zijn online te communiceren; ongeveer 90 procent van de huurders bleek regelmatig via internet actief te zijn. “Tijdens dat onderzoek hebben wij ook gekeken naar wat de meest voorkomende klantcontacten zijn en welke huurders best online zouden willen doen. Met stip staan reparatieverzoeken hierbij bovenaan, maar ook over bijvoorbeeld het wijzigen van gegevens of het betalen van de



of telefoon hun vragen beantwoord zien.” De corporatie wil daarmee inspelen op de wensen van de huurder. “De keuze voor een klantportaal is geen doel op zich, maar iets waarmee wij de mogelijkheden voor de huurder vergroten.”

Zelfde kern

De spreiding van het woningbezit van Portaal door Nederland heeft daarop geen invloed. “Of de huurder nu uit Nijmegen of Leiden komt, in de kern hebben ze eenzelfde relatie met ons en willen ze dezelfde zaken met ons regelen. Er zijn kleine verschillen in bijvoorbeeld het woonruimteverdeelsysteem per regio, maar de wijze waarop reparaties worden ingediend of huur wordt geïnd, verschilt niet. Met dat besef kun je actief op zoek gaan naar de slimste manier van werken. Het grootste

huur wordt veel contact gezocht. Wij hebben dit gedefinieerd als de ‘big five’ contacten, waarbij huurders de mogelijkheid moeten krijgen deze online zelf op te lossen.”

Optimale communicatie

De corporatie wil in 2020 zestig procent van al haar interacties met huurders digitaal afhandelen. Optimale klantcommunicatie zou volgens Wilma betekenen dat 100 procent van de huurders goed uit de voeten zou kunnen met de online dienstverlening. “Maar dat is een utopie. De definitie van ‘optimale communicatie’ zal overigens de komende jaren ook verschuiven. Wij werken sinds 2002 met een KCC, iets wat destijds uniek was in de corporatiesector en werd gezien als optimale klantcommunicatie. Een visiebeeld wat anno

2017 waarschijnlijk geen bijval meer vindt. Nu verschuift het zwaartepunt naar klantportalen, maar wie weet hoe de wens er over tien jaar uitziet? Optimale klantcommunicatie is vooral meebewegen met de ontwikkelingen rondom klantcontact.”

Naadloos

De rol van ICT in klantcommunicatie zal wel steeds belangrijker worden. “We zullen steeds meer digitaal communiceren. Huurders verwachten 24/7 informatie die tegelijkertijd betrouwbaar moet zijn. Dat gaat momenteel via websites en de MijnPortaal omgeving. Steeds vaker zullen die benaderd worden vanaf een smartphone waarmee huurders bijvoorbeeld ook foto’s kunnen mailen of een akkoord kunnen geven op een dienst van ons.”

“Ons ERP-systeem Dynamics Empire van cegeka-dsa en het nieuwe klantportaal en website van Malengo spelen daar een cruciale rol in. De twee systemen moeten naadloos op elkaar aansluiten. Voor zowel de huurder als voor ons moeten ‘twee waarheden op verschillende plekken’ worden voorkomen. De informatie uit beide systemen moeten overal hetzelfde zijn en de klant moet meteen zien dat zijn actie is doorgevoerd.”

Vierduizend accounts

Het klantportaal is inmiddels vijf maanden live bij Portaal, waarbij er 4000 accounts zijn aangemaakt. “Dit zijn de mensen die bijvoorbeeld hun huur automatisch willen betalen via een machtiging, hun gegevens willen wijzigen of een onderhoudsabonnement aanvragen,” legt Wilma uit. “Voor het indienen van een reparatieverzoek hebben huurders geen account nodig.”

De live-gang van het klantenportaal is niet breed gecommuniceerd richting de huurder. Wilma: “We hebben heel bewust gekozen voor een soft launch. We hebben de nieuwe website en het klantenportaal onaangekondigd opengezet en gemerkt dat de huurders daar vanzelf gebruik van gingen maken. Het ombouwen van onze website is daarin cruciaal geweest. We zijn van een website waar veel informatie werd gegeven gegaan naar een website waar het voor huurders direct helder is dat ze hun diensten online kunnen afhandelen. Eerlijk gezegd zijn wij een beetje verrast door de snelheid van digitale inburgering tot dusver. We zien dat huurders het systeem spontaan omarmen en nee, we zijn niet teleurgesteld dat nog niet iedereen een account heeft. Dat geeft ons de mogelijkheid te zien wat goed gaat en waar huurders tegenaan lopen.” Eén van de kinderziekten waren de betalingen met iDeal. “Huurders belden met het bericht dat het niet werkte. Uiteindelijk ontvingen we slechts enkele telefoontjes, iets wat veel hoger was geweest als het systeem wijd en zijd was aangekondigd. Het leed was dan veel groter geweest. En na een eerste slechte ervaring zouden huurders kunnen afhaken. Nu konden we huurders bellen en aangeven dat het probleem was opgelost. Inmiddels is het systeem zo betrouwbaar en geoptimaliseerd dat binnenkort wel breed gecommuniceerd

wordt dat online dienstverlening voor iedereen beschikbaar is. De verwachting is dat dan het aantal gebruikers snel toeneemt.”

Privacygevoelige informatie

Door de geleidelijke aanwas van accounts kan Portaal ook ervaring opdoen op het gebied van privacy en beveiliging. “Ons grootste aandachtspunt is dat het online contact veilig gebeurt. De informatie die wij van huurders bezitten mag niet op straat terechtkomen. Dat betekent bijvoorbeeld dat je eisen moet stellen aan je leverancier en medewerkers en moet zorgen dat de inlogprocedure van huurders goed beveiligd is. Ook zorgen wij ervoor dat met systemen als firewalls de gegevens goed beveiligd worden.”



Functionaliteiten toevoegen

De komende maanden wil Portaal de online mogelijkheden voor haar huurders verder uitbreiden. Wilma: “Wij zijn ervan overtuigd dat een huurdersportaal nooit af is. Je blijft functies toevoegen waar klanten behoefte aan hebben. Huurders zullen steeds meer merken dat ze hun zaken kunnen afhandelen wanneer hen dat uitkomt, en ze niet vastzitten aan kantoor-tijden. Dat betekent voor ons concreet verder invulling geven aan de ‘big five’ klantcontacten. Bovenaan het lijstje staat momenteel de mogelijkheid voor de huurder om alle communicatie met Portaal digitaal af te handelen, waaronder bijvoorbeeld het versturen van correspondentie. Zo komt optimale klantcommunicatie weer een stap dichterbij, voor de huurders die dat willen.” ■

Van je fans moet je het hebben

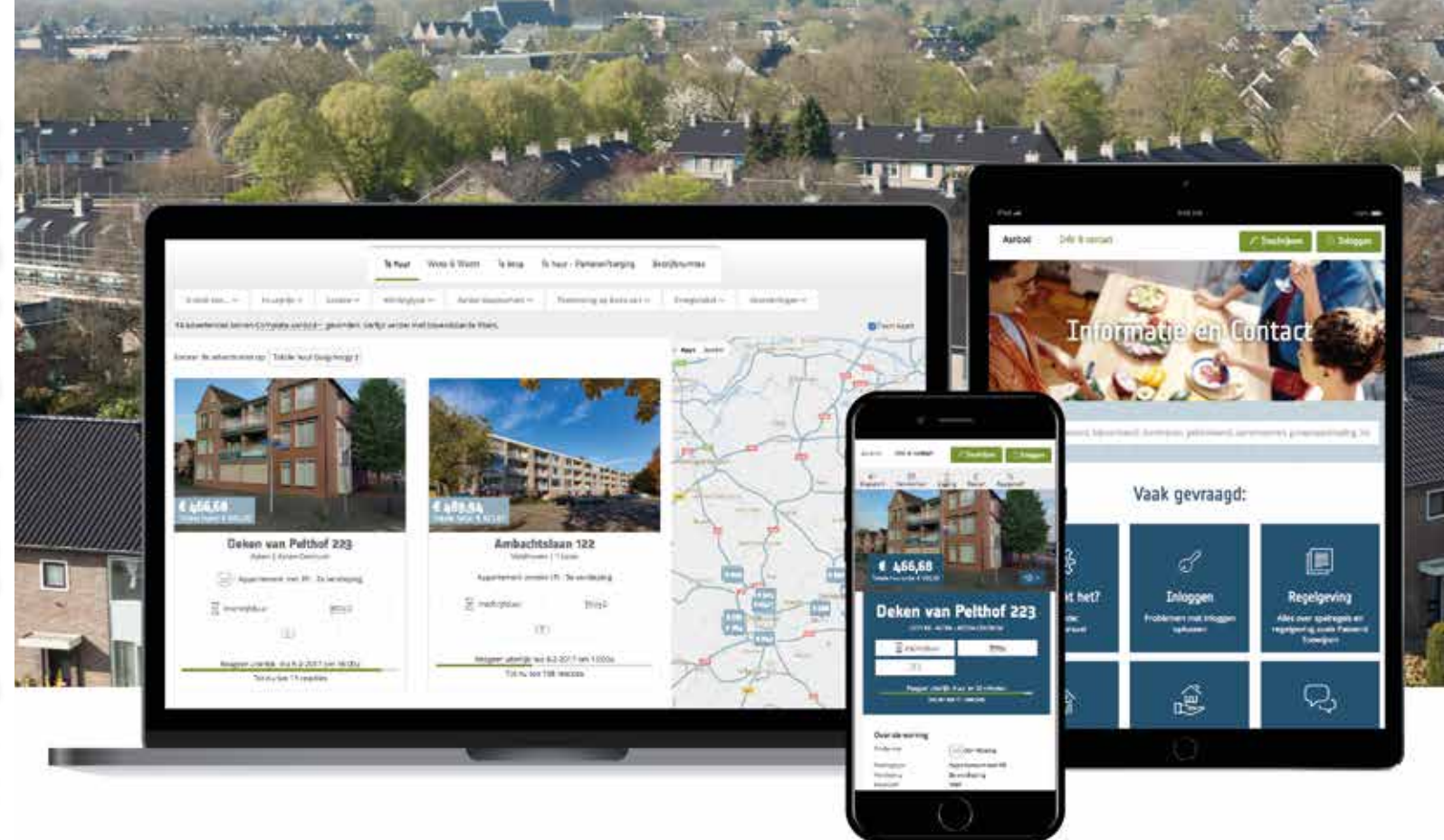
In het vorige nummer van CorporatieGids Magazine meldt minister Blok dat hij fan van de woningcorporaties is. Dat was een mededeling met een behoorlijke nieuwsaarde. Tijdens zijn bewind is de omvang van de corporatiesector gedaald van 2,4 miljoen naar 2,0 miljoen woningen. Het beleid van Blok stimuleerde de verkoop van corporatiewoningen aan bewoners en beleggers, de liberalisatie van gereguleerde huurwoningen tot woningen met een vrije huur en de scherpe reductie van nieuwbouwinvesteringen. Grootste boosdoener is de verhuurderheffing. Minister Blok stelt zich niet verantwoordelijk voor zoiets als een nationale woningbehoefteraming of een nationale woningbouwprogrammering die zou leiden tot een verlaging van het woningtekort.

Minister Blok is een gerespecteerd VVD-lid en zal zich in de komende jaren ongetwijfeld proberen te richten op de strekking van de woonparagraaf van het VVD-verkiezingsprogramma 2017-2021. Deze woonparagraaf meldt dat voor de doelgroep van de sociale huursector het maximale inkomen het modale inkomen is. Dat betekent dat de VVD niet tornt aan de huidige afbakening van de doelgroep (maximum inkomen € 34.678 per jaar), die ruim 40% van alle huishoudens uitmaakt.

Het VVD-verkiezingsprogramma is het enige programma dat pleit voor een verhoging van de verhuurderheffing, en een verlaging van de liberalisatiegrens van € 711 tot ten hoogste € 600 per maand (de huidige aftoppingsgrens). Daarmee daalt het aandeel van de sociale huursector van 30% tot circa 20% van alle huishoudens. Zo wordt het tekort aan sociale huurwoningen in één klap met éénderde verhoogd.

Als klap op de vuurpijl introduceert het VVD-verkiezingsprogramma het recht van eerste koop voor alle huurders van een corporatiewoning. Dit levert de komende jaren onvoorstelbaar hoge inkomsten voor de corporaties op, die de voorgestelde verhoging van de verhuurderheffing verklaarbaar maken. Het kooprecht voor huurders komt in feite neer op een onteigening van corporatiewoningen die op gespannen voet staat met het eigendomsrecht. De combinatie van introductie van het kooprecht, verlaging van de liberalisatiegrens en verhoging van de verhuurderheffing leidt tot een systematische onttaking van de corporatiesector. Ik kan maar één conclusie trekken: minister Blok is geen fan maar een hooligan. Dat bedreigt ons aller veiligheid. In zijn nieuwe functie als minister van Veiligheid en Justitie kan Blok daaraan tenminste iets doen.

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



SaaS woonruimtebemiddeling

- Bewezen **SaaS-oplossing**: woningzoekendenportaal en woonruimtebemiddelingssysteem
- Continue **doorontwikkeling** in functionaliteit en gebruikservaring op basis van **co-creatie**.
- Implementatie binnen **4 maanden**.



Met 800.000 VHE is Zig|WBS het grootste platform voor woonruimtebemiddeling van Nederland

Volgende maand starten? Ga naar zig.nl/contact

VOLLEDIGE FRONTOFFICE-ONDERSTEUNING

- Fox Klantportaal biedt uw huurder de mogelijkheid om gedurende de volledige levenscyclus als huurder op eenvoudige wijze zijn zaken zelf te regelen.
- Fox Contact is onze intuïtieve webapplicatie waarin uw callcentermedewerkers alle benodigde werkzaamheden kunnen uitvoeren.
- Fox Telefonie is de slimme en geïntegreerde telefoonoplossing die extra services biedt zoals WhatsApp en webchat.
- Met Fox Info kunnen uw medewerkers op hun tablet of smartphone alle gegevens van de huurder opvragen en samen met hen, ook aan huis, verschillende zaken muteren.
- Met Fox Inspectie hebben uw inspecteurs geen formulieren meer nodig, wordt alles geregistreerd in een app op de tablet en worden hun bevindingen direct doorgesluisd naar Tobias AX.
- Fox wordt ondersteund met een kennisbank en interactieve intelligente beslismomen die zelf de database raadplegen.

Vraag vrijblijvend onze deelbrochures aan of kijk op onze website www.aareon.nl

Aareon, meer dan ERP...

Fox:

the Front Office
eXperience