

Expeditie Gratis
Wonen: Wonen
zonder dat het
een cent kost

Skaeve Huse:
Segregatie geen
oplossing voor aanpak
probleemhuurders

Maria Molenaar
(Woonstad Rotterdam):
Robot als huismeester
in de slimme woonstad

Kostenbewustzijn-
programma Talis:
Succesvol besparen
zonder keiharde targets

CORPORATIEGIDS

STRATEGIE, BEDRIJFSVOERING EN ICT MAGAZINE

8^e JAARGANG | NUMMER 2 | JUNI 2017

Gamechangers

Hamit Karakus (Platform31):

Rol voor corporaties in middenhuursegment en verduurzaming





VVA
informatisering



Alles weten over privacy- en gegevensbescherming?

Schrijf je dan nu in voor de unieke leergang
privacy- en gegevensbescherming
specifiek gericht op woningcorporaties!



DOEL: Je corporatie tijdig voorbereiden op de AVG en leren hoe je verantwoordelijkheid kunt nemen voor de bescherming van huurder- en woningzoekendengegevens.

Deze leergang is speciaal ontwikkeld voor de corporatiebranche en wordt verzorgd door specialisten op het gebied van informatiebeveiliging, IT-auditing en privacyrecht.

Deelnemers volgen zes **Masterclasses** van oktober '17 tot maart '18 en ontvangen direct bruikbare formats zoals een AVG-verwerkersovereenkomst, datalekkenprotocol, privacystatement, risicoscans, informatiebeveiligingsbeleid en een privacy & security awareness toolkit.

Lees meer over deze unieke leergang en schrijf je in op vva-informatisering.nl

Deze leergang wordt verzorgd door:

Joanknecht
& Van Zelst

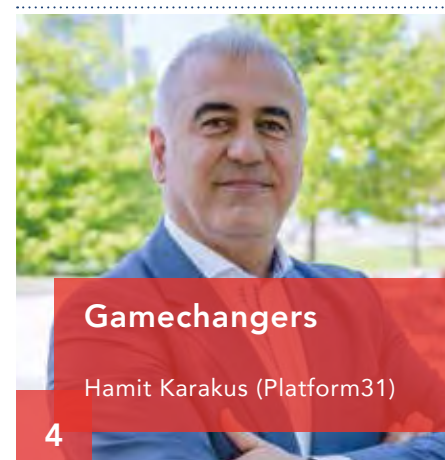


Boels
Zanders
Advocaten

Wees er snel bij: er is slechts ruimte voor 18 deelnemers! Aanmelden kan tot 15 september 2017.

vva-informatisering.nl

projectleiders en adviseurs op het snijvlak van organisatie en ICT



Gamechangers

Hamit Karakus (Platform31)

4



Wonen zonder dat het een cent kost

Expeditie Gratis Wonen

24



Gamechanger

Kunnen woningcorporaties de 'game-changer' zijn in het middenhuursegment en in de verduurzamingsopgave?

Een gamechanger zet de spelregels naar zijn hand. Geleerd van het verleden is daarvan met de nieuwe Woningwet en het strenge toezicht natuurlijk geen sprake meer. Corporaties zijn spelers in het spel waarvan anderen de spelregels bepalen en bewaken.

Kan de rol van grote veranderaar dan wel op het lijf van corporaties worden geschreven? Jazeker, maar 'het systeem' zal ervoor moeten aangepast, zegt Hamit Karakus, algemeen directeur van Platform31.

Zo'n vaart zal dat niet lopen. Want, zo schrijft Kees van Nieuwamerongen in zijn column: Vertrouwen komt te voet en gaat te paard. De parlementaire enquête was pas gisteren, het vertrouwen is nog heel kwetsbaar. Het past de sector om nu roomser dan de paus te zijn; handelen naar de letter én in de geest van de wet.

Spel, spelers en spelregels. It's all in the game, maar wat is nodig om te winnen?

Veel leesplezier!

Martin Barendregt en Paul Tuinte



Robot als huismeester in de slimme stad

Maria Molenaar (Woonstad)

8



Succesvol besparen zonder keiharde targets

Talis

48



Segregatie geen oplossing

Skaeve Huse

13



Kwart medewerkers hapt in phishingmail

Rein van Lierop (Phishingtest.nl)

58

- 18 Corporatiesector heeft stappen te zetten
- 28 Kunst van automatiseren is juiste balans vinden
- 31 Magic Mix
- 39 Van gestold wantrouwen naar vertrouwen en samenwerking
- 40 Digitaal archief transformeert
- 43 Beschikbaarheid en kwaliteit data essentieel
- 52 ERP als katalysator voor organisatieontwikkeling
- 55 Schaalbaarheid en wendbaarheid basis goed ICT-landschap
- 62 Wat te doen met potentieel niet-DAEB bezit?

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 en Johan van den Beld
Vormgeving/opmaak:
Musa bureau voor ontwerp, Terheijden
Druk: Joh. Enschedé, Amsterdam
Coverfoto: Hamit Karakus, Platform31

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

A large portrait of Hamit Karakus, a middle-aged man with grey hair, wearing a blue blazer over a white shirt. He is standing outdoors with green trees in the background.

Hamit Karakus (Platform31): Corporaties als gamechanger in middenhuursegment en verduurzaming

Corporaties moeten zo snel mogelijk de ruimte krijgen om het middenhuursegment te bedienen in wijken waar marktpartijen zich niet laten zien. Daarnaast moet het systeem worden aangepast om van corporaties de gamechangers van verduurzaming te maken. Dat zegt **Hamit Karakus**, algemeen directeur **Platform31**.

Een gesprek over ingewikkelde wijken, het delen van kennis en de corporatiesector als massa voor verduurzaming.

Wethouder, politieagent, makelaar en politicus. De veelzijdigheid aan werkervaring die 'vastgoedman' Hamit Karakus in 2014 meenam naar Platform31, kennisorganisatie voor stedelijke en regionale ontwikkeling, kent een belangrijke rode draad: passie voor wijkontwikkeling. "Het is mijn ambitie om iedereen trots te laten zijn op zijn woonomgeving." Op de vraag op welke eerdere werkervaring hij nu het meest kan bogen, antwoordt hij: "Bewust en onbewust neem je alle ervaring mee, aangevuld met je levenservaring en netwerk. Dat kun je niet scheiden. Feit is wel dat ik als politieagent inzag dat wijkontwikkeling echt integraal moest worden aangepakt."

Politie-uniform

Hamit verruilde in de jaren negentig zijn politie-uniform voor de jas en das van de makelaardij. "Bij Atta Makelaars onderkenden we de potentie van de stadswijken en de noodzaak dat er een integrale aanpak nodig is voor wijkontwikkeling. De ongebreidelde groei van Vinex-wijken zou namelijk een keer ophouden. De corporaties waren in die periode net verzelfstandigd en worstelden ook met de noodzakelijke wijkaanpak. Marktpartijen waren vooral geïnteresseerd in Vinex-locaties in plaats van de Tarwe- en Crooswijken van deze wereld. Voor investeerders waren dat rode vlekken op de kaart waar ze niet wilden investeren. In een wijk als Spangen wilde je niet wonen, tenzij je simpelweg geen andere optie had. Veel verouderde stadswijken werden zo de afvoerputjes van de stad."

Vogelaargelden

Op de vraag of de Vogelaargelden – overheidssubsidie voor kansarme wijken - dan helemaal geen effect hebben gehad, zegt Hamit: "Jawel, maar van de intentie om juist langdurig en integraal in oude stadswijken te investeren is niets terechtgekomen. De 'Vogelaarwijken' kregen een politieke lading, dat maakte het negatief. De discussie ging niet meer over de opgave. Jammer, want de oude stadswijken hebben permanente aandacht nodig. Je moet dat zeker vijftien tot twintig jaar volhouden om het echt effectief te laten zijn."

Armoede

Ondanks dat alle werkervaring Hamit heeft gevormd tot de bestuurder die hij nu is, grijpt hij als het gaat over wijkontwikkeling eerst terug naar zijn tijd bij de politie. "Als politieman heb ik ervaren wat zich allemaal achter de voordeuren kan afspelen. Sociale problematiek wordt vaak aan de buitenkant weggepoetst in de hoop dat de armoede aan het oog wordt onttrokken. Ik heb veel verloedering gezien, vijf kinderen

op één kleine slaapkamer, ruziënde ouders of verzorgers, al dan niet in combinatie met drank- en drugs en langdurige werkloosheid. Dat raakte me, vooral ook omdat ik de grote verschillen zag. Waar kinderen in Hillegersberg mij trots lieten zien waar ze woonden, schaamden leeftijdgenootjes zich voor hun woonsituatie in de Provenierswijk."

Trots op de woonwijk

Hamit vervolgt: "Het is altijd mijn ambitie geweest om iedereen trots te laten zijn op zijn woonwijk. Het geconcentreerd wonen van veel kansarmen bij elkaar maakt dat een grote opgave. Corporaties doen veel maar segregatie is hardnekkiger dan verwacht en helaas neemt het ook weer toe."

Wijken worden complexer

Bang voor banlieues zoals in de Parijse voorsteden is Hamit niet. "Nee, maar wijken worden steeds complexer. Naast concentraties van lagere inkomensgroepen wonen er ook steeds meer bijzondere doelgroepen bij elkaar, waaronder mensen met intensieve zorgvragen, beperkingen, verwarde mensen of dementerenden. Onbewust, omdat corporaties in de steden geen zicht hebben waar de zorgbehoefte terechtkomt. Met respect voor privacy zou dat inzichtelijk moeten worden gemaakt. Want wie is verantwoordelijk voor de bewoner in de wijk of portiek? Wie bepaalt of een zorgbehoevende zelfstandig kan blijven wonen? Woningcorporaties verzorgen nu alle faciliteiten en de zorgverlener tekent voor de zorg. Maar als de zorgverlener te weinig tijd heeft of te weinig zorg kan bieden, ontstaat er wel overlast in de wijk. De buurtbewoners en de corporatie zitten dan met de gebakken peren. Zij betalen de rekening."

Gasontploffingen

Op de vraag of gasontploffingen door verwarde bewoners incidenten zijn of trending, zegt Hamit: "Daar heb ik geen zicht op, maar ik weet wel dat als je een buurt leefbaar wilt houden, je homogene groepen bewoners niet in de wijk moet concentreren. Een evenredige verdeling over wijken juich ik toe. Als samenleving moeten we zorgpatiënten niet wegstoppen. Maar zorg daarbij wel voor goed overleg met de wijk. Neem de wijkbewoners mee en betrek de buurt, neem ze serieus wanneer bewoners overlast veroorzaken. Zorginstellingen moeten daarop worden aangesproken, want alleen zij hebben zicht op de zorgbehoefte van de wijk- en portiekbewoners. Dat gebeurt nu te weinig."

Samen in beweging

Naast politieagent en makelaar is Hamit ook wethouder en politicus geweest. Op de vraag of hij nu als algemeen directeur van Platform31 verder van de praktijk staat, zegt hij: "In elke rol ben je afhankelijk van anderen. Als je ergens in gelooft, zoek dan partners om je doelen te realiseren. Alleen kun je het niet, samen komen zaken in beweging. Als bestuurder van Platform31 en initiatiefnemer willen we

ADS: Iedereen, Altijd, Overall!

INNOVATIEF EN VOORUITSTREVENDE

Uw huurders willen steeds meer zelf uitvoeren en verwachten antwoorden op hun vragen op het moment dat hen dat uitkomt. Dit betekent dat u hen verschillende mogelijkheden moet bieden om dit te kunnen doen.

Volledige ketenintegratie met uw leveranciers levert voor alle partijen voordelen op. Denk bijvoorbeeld aan de digitalisering van het volledige reparatieverzoekenproces. Lagere kosten en tijdswinst voor zowel corporatie als leverancier.

Uw medewerkers willen graag aan de keukentafel van uw huurder via tablet of smartphone alle gegevens kunnen opvragen en muteren. Of zonder papieren, maar via een app een woninginspectie registreren, waarbij de bevindingen direct worden doorgesluisd naar uw ERP.

ADS maakt het mogelijk, ongeacht het ERP dat u gebruikt!

Kijk voor meer informatie op www.aareondigitalsolutions.nl.

leidend zijn in noodzakelijke transitie. Onze rol daarin is vooral achter de schermen de juiste partijen overtuigen en samenbrengen. We zijn constant bezig met het agenderen van transitie en betrekken bestuurders van corporaties, ministers, wethouders actief in het proces van signalering naar uitvoering. Zo hebben we ons hard gemaakt voor de wooncoöperaties, omdat we geloven in de kracht van buurten, zelfontwikkeling en beheer. We zijn er trots op dat dit in de Woningwet is opgenomen. Maar ook bij praktische oplossingen op uiteenlopende thema's, van schuldhulpverlening tot armoedebestrijding, verbinden we partijen om tot concrete afspraken te komen."

Koplopers

Woningcorporaties zijn belangrijke partners van Platform31, in totaal participeren er vijftienveertig. "We hoeven niet alle corporaties als partner te hebben," antwoordt Hamit op de vraag waarom niet veel meer corporaties aanhaken. "Desondanks zijn we wel financieel afhankelijk van de bijdragen van onze partners. We zijn heel blij met de vijftienveertig corporaties die zijn aangesloten. Dit zijn namelijk echte koplopers. Ze nemen het voortouw in de beweging en samen met hen ontwikkelen we oplossingen voor uiteenlopende vraagstukken. Die kennis delen we actief."

Beschikbare kennis

Van de overige corporaties vindt Hamit dat ze op z'n minst voldoende gebruik moeten maken van de kennis die Platform31 beschikbaar stelt. "Wij delen het gratis. Mijn pleidooi is: maak gebruik van wat er al ligt. Dat gebeurt onvoldoende. Corporaties – maar in zijn algemeenheid geldt dat voor meer organisaties – zijn nog te vaak met zichzelf bezig. Door verkokering en tunnelvisie is er te weinig aandacht voor datgene waar anderen mee bezig zijn. Het is onze rol om actief kennis te delen, zodat corporaties van de voorsprong van anderen kunnen profiteren."

Middenhuursegment

Een deel van het programma van Platform31 richt zich op de nieuwe rol van corporaties. "Doordat corporaties minder mogen doen, zien we het middenhuursegment stagneren. Marktpartijen pakken het niet of mondjesmaat op. Platform31 ziet graag dat corporaties weer een rol krijgen in het



middensegment. Als de samenleving met elkaar vaststelt dat het een groot vraagstuk is, waarom stellen we dan niet een lijst op van wijken waar corporaties weer hun gang kunnen gaan? Deze wijken hebben het nu nodig dat daar wat gebeurt en kunnen niet wachten op een onduidelijke en vertragende markttoets. Zo'n wijkenoverzicht is binnen een maand opgeleverd."

Verduurzaming

Een ander speerpunt uit het programma van Platform31 is verduurzaming. Volgens Hamit wordt er terecht naar corporaties gekeken als

'gamechanger' in de verduurzamingsopgave. Op de vraag hoe het dan kan dat de 'Nul op de meter woning', een initiatief van De Stroomversnelling en Platform31, maar mondjesmaat van de grond zijn gekomen, zegt Hamit: "Technisch kan het allemaal, dat heeft De Stroomversnelling aangetoond. Het programma maakte echter ook duidelijk dat innovatie op kleine schaal kostbaar is. Innovatie heeft massa nodig. Als corporaties gezamenlijk duizenden nieuwbouwwoningen tegelijk aanbesteden, weet ik zeker dat marktpartijen met innovatieve en betaalbare voorstellen komen. Enerzijds slaan corporaties daarmee een slag in het betaalbaar houden van hun bezit en anderzijds zijn ze de zo gewenste aanjager van nieuwe technologieën. Ook het gezamenlijk in massa aanbesteden van renovatieopgaven van vergelijkbare complexen levert grote besparingswinst op."

Instemming huurders

Verduurzaming gaat overigens zeker niet alléén over techniek. "Er is ook instemming nodig van huurders en dat zijn soms ingewikkelde trajecten. Niet alle bewoners zien die prioriteit, wat het vinden van minimaal zeventig procent instemming kan bemoeilijken. Die regel zou wat ons betreft - wanneer het gaat om maatregelen om de woningen van het gas te halen - zo snel mogelijk moeten worden afgeschaft. Uiteraard is het belangrijk dat huurders kunnen meepraten over ingrepen aan hun woning. Het moet echter niet zo zijn dat zij de noodzakelijke energietransitie kunnen tegenhouden. Dat betekent dat zij vooral moeten kunnen meepraten over het 'hoe', maar niet over het 'wat'. Als de samenleving de transitie naar een duurzame bebouwde omgeving zo belangrijk vindt, stop die vertragende regelgeving dan. Geef woningcorporaties het vertrouwen en de ruimte." ■



Maria Molenaar (Woonstad Rotterdam):

Iedereen een robot als huismeester in de slimme woonstad

Nieuwe technologieën en digitalisering gebruiken om mensen comfortabel, gezond en veilig in de stad te laten wonen. Dat is de ambitie van **Maria Molenaar**, voorzitter van de Raad van Bestuur van **Woonstad Rotterdam**. "Veel steden zijn verouderd, terwijl er steeds meer mensen willen wonen. Tijd dus om de stad slimmer te maken." Een gesprek over de inzet van sensoren, smart energy en data grids in de transformatie naar een slimme stad.

Een slimme stad, wat is dat nou eigenlijk? "Een strakke definitie is lastig," beaamt Maria, "maar feit is dat de aantrekkingskracht van de stad op mensen groot is. De vaak verouderde infrastructuur van de stad is er niet op toegerust om een steeds groter wordende groep mensen er prettig te laten wonen. Nieuwe technologieën kunnen bijdragen aan het leefbaar houden van de stad."

Mensvriendelijke stad

Bouwen aan een slimme stad is niet het doel op zich, vervolgt Maria. "Technologie is maar een middel. Het gaat erom wat je ermee wilt bereiken, en dat zijn drie bewegingen die integraal met elkaar verbonden zijn, namelijk een duurzame economie, een milieuvriendelijke stad en een mensvriendelijke stad. Een duurzame economie ligt grotendeels buiten de invloedssfeer van woningcorporaties, hoewel we door de wijk economie te stimuleren daar op lokaal niveau aan bijdragen. Een milieuvriendelijke stad is voor ons de reden om een energietransitie door te voeren in ons vastgoed, woningen aan te sluiten op restwarmte en te voorzien van zonnepanelen. De mensvriendelijke stad is een leefbare en veilige stad. Niet alleen sociaal veilig en verkeersveilig, maar ook een stad waar bijvoorbeeld ouderen langer veilig thuis kunnen wonen." Naar bewezen Frans concept introduceerde Woonstad Rotterdam als eerste corporatie in Nederland de Vivalib-woning. "Dat zijn aangepaste woningen waar sensoren de bewoners monitoren. Er is een continue verbinding met een zorgcentrale, van waaruit direct hulp kan worden georganiseerd als dat nodig is. Zelfs een pacemaker kan op afstand door het zorgplatform worden uitgelezen. Zo kunnen mensen, ook als ze zorg nodig hebben, langer zelfstandig thuis wonen."

Gezond

In een mensvriendelijke stad is het bovendien gezond en comfortabel wonen. "Met een app en een sensor kun je op je telefoon eenvoudig het vochtgehalte in je huis meten, of je water- en energieverbruik bijhouden. Maar je kunt er ook vragen mee stellen of hulp vragen. In wijken waar het onderwijs wel een zetje kan gebruiken, kunnen technieken als e-learning het verschil maken. Scholen, wonen, werk en zorg, uiteindelijk komt alles in de woonwijk bij elkaar. In Rotterdam-Zuid stimuleren we scholen om een betere koppeling met de woonwijken te maken. Zo faciliteren wij de Havenkamer, een gezamenlijk initiatief van Woonstad Rotterdam en het Scheepvaart- en Transport College, waar meisjes en jongens op een simpele manier leren robotjes te programmeren, om zo spelenderwijs de wondere wereld van de technologie te leren begrijpen. Connectiviteit, de verbinding maken; het is essentieel voor een slimme stad."

Toekomstbestendig

"Met ons vastgoed geven we onze bewoners een thuis," vervolgt Maria. "We hebben een behoorlijke investerings-

opgave en waar mogelijk integreren we nieuwe technologische concepten. Dat is goed voor het toekomstbestendig maken van ons vastgoed en de werkgelegenheid. Van onze 60.000 woningen zijn er inmiddels 8.000 aangesloten op het warmtenet. Ook hebben we al vele duizenden zonnepanelen geplaatst. Met het verduurzamen van ons vastgoed gaan we gestaag door. Grootschalige herstructurering doen we niet meer. Door kleinschaligheid blijf je flexibel, kun je sneller pilots uitvoeren en het effect van nieuwe technologieën testen en bij succes direct toepassen."

Smart energy en data grids

"Er ligt nog veel werk in het creëren en implementeren van smart energy grids en smart data grids," vervolgt Maria. "Een smart energy grid is een soort datanetwerk dat je als een deken over een fysieke infrastructuur legt, waardoor deze slimmer kan worden aangewend. Als de zon schijnt en je hebt zonnepanelen, is dat bij uitstek het moment om bijvoorbeeld je wasmachine te draaien. Apparatuur – van vaatwasser tot straatverlichting – wordt intelligent gemaakt om de bron te gebruiken wanneer deze beschikbaar is, zonder tussenkomst van de gebruiker. Milieuvriendelijker, veiliger en prettiger. In de metropoolregio Rotterdam Den Haag werken we aan deze smart grids in het kader van de Roadmap New Economy, een ambitieus programma om de regionale economie te transformeren naar de nieuwe werkelijkheid."

Privacy

Volgens Maria kan privacywetgeving een showstopper zijn voor het toepassen van big data en nieuwe technologieën in de woonomgeving. "We moeten leren er ethisch mee om te gaan. Data gebruiken wij nu geanonimiseerd, zodat die niet naar individuele bewoners zijn te herleiden. We weten op basis van sociale analyses en metingen wat onze zwakkere complexen zijn. Daar zetten we met leefbaarheid extra op in. In het verleden werd de inzet gewoon evenredig verdeeld, nu krijgen 'rode' complexen een meer gerichte aanpak. Door data te gebruiken kunnen we met minder kosten betere resultaten behalen. Data zijn het levensbloed van de slimme stad."

Opt-in

Ze vervolgt: "Voor bewonerdata hanteren we opt-in, je vraagt bewoners of je hun data mag gebruiken. Een voorbeeld. Vanaf dit jaar krijgen mensen met een minimuminkomen van ons geen huurverhoging. In het kader van de privacywetgeving weten wij niet wie van onze huurders dat betreft. Alleen wanneer zij de gemeente toestemming geven om ons daarover te informeren, kunnen we ernaar handelen. Kijk je naar onze sensor-gemonitorde Vivalib-woningen, dan zie je in feite dat ouderen zeggen: 'ga je gang, want het is goed voor mij'. Wij willen in een ethisch manifest vastleggen over welke data wij beschikken en wat wij ermee doen."

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



Uitproberen

Woonstad Rotterdam wordt in de corporatiesector gezien als één van de koplopers als het gaat om het toepassen van innovatieve technologieën. "Het is gewoon een kwestie van uitproberen en bij succes opschalen, of weer iets nieuws opzoeken," relateert Maria. "De ontwikkeling van vastgoed en dienstverlening verlopen in een verschillend tempo. Bijvoorbeeld, de implementatie van een huurdersplatform waarmee huurders met ons en met elkaar kunnen communiceren, verloopt sneller dan het toekomstbestendig maken van ons vastgoed."

Huismeesterrobot

Toch heeft Maria een duidelijk toekomstbeeld bij het vastgoed van haar corporatie. "Onze woonwijken zullen in de toekomst duurzaam en connected zijn met smart data en energy grids, zodat mensen er gezond, veilig en comfortabel kunnen wonen. En iedereen heeft een huismeesterrobot in huis waaraan je vragen kunt stellen en die helpt simpele zaken op te lossen."

Net als Alexa van Amazon of Google Home. Mijn missie is geslaagd als het toepassen van digitale technologieën leidt tot een forse en blijvende stijging van de klanttevredenheid."

Echt tevreden is ze pas als heel Rotterdam bekend staat als de gezondste stad en fijnste woonstad om te wonen. "Samen met de gemeente en alle partners willen we het verschil maken in Rotterdam en de stad steeds mooier en leefbaarder maken. We werken allemaal aan een gestage economische groei en slagkracht van onze stad. Ik ben ervan overtuigd dat het zo efficiënt mogelijk toepassen van innovatie, digitalisering en nieuwe technologieën in de woonomgeving daaraan bijdraagt."

Tijdens CorporatiePlein, de bedrijfsvoering & innovatiebeurs voor woningcorporaties op 21 september in Expo Houten, verzorgt Maria Molenaar een presentatie over de Slimme Stad. Kijk op www.corporatieplein.nl voor meer informatie en gratis inschrijven. ■

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 Corporate 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 mygmvastgoedtaxaties.nl



IT kwaliteit helder en transparant

cepo bestaat 20 jaar
cepo.nl



bridging IT & users



Enkele Skaeve Huse-bewoners (fotografie Oscar Timmers)



Skaeve Huse:

Segregatie geen oplossing voor aanpak probleemhuurders

'Freak houses' of een échte oplossing? Naar Deens recept bouwen steeds meer Nederlandse woningcorporaties 'Skaeve Huse', kleine huizen waarin mensen die overlast leveren worden gehuisvest buiten de reguliere woonwijken. Is het segregeren van de afwijkende huurders in een aparte buurt de manier om orde en rust te bewaren? Of zijn corporaties juist gebaat bij 'inclusieve' wijken? CorporatieGids Magazine legde het voor aan vier corporatiebestuurders.

DE CLOUDOPLOSSING VOOR WONINGCORPORATIES



Hoe houdt u als woningcorporatie aansluiting met de ontwikkelingen op het gebied van Cloud computing, Internet of Things, Big Data, terwijl u tegelijkertijd ook wendbaar en schaalbaar wilt blijven?

Ctac biedt de oplossing: **Fit4Woco**. Deze standaard IT-oplossing is gebaseerd op CORA en VERA referentiearchitecturen en biedt u veel flexibiliteit door de modulaire opbouw en eenvoudige wijze van IT-beheer.

Deze toekomstbestendige Software as a Service (SaaS) oplossing heeft een licentieprijis op basis van aantal vhe, kent een korte implementatietijd en snelle Return On Investment. Fit4Woco is hierdoor een veilige langetermijninvestering voor woningcorporaties met meer dan 8.000 vhe.

www.ctac.nl/woningcorporaties



Evert Leideman, Delta Wonen: "Segregatie is geen oplossing maar ontkenning van het probleem"

Woningcorporatie Delta Wonen uit Zwolle en Kampen begon in 1993 met het concept, en was destijds een van de eerste woningcorporaties die gebruikmaakte van Skaeve Huse.

"Deze zijn in eerste instantie neergezet als wisselwoning voor huurders die meerdere malen vanwege overlast uit hun woning zijn geplaatst," vertelt directeur Evert Leideman. "Het gevolg van de uit huis plaatsing was dat de huurders tussen de twee destijds actieve corporaties pendelden. Skaeve Huse was een oplossing."

Tegelijkertijd startte in de Overijsselse stad een netwerk om begeleiding en coördinatie te bieden aan de groep overlast-gevende huurders. "Zo krijgen zij een tweede kans op een regulier huis na ontruiming. Kampen wilde beide groepen niet aan hun lot overlaten. Skaeve Huse heeft zich vervolgens min of meer doorontwikkeld tot opvang voor niet plaatsbare bewoners in reguliere woonwijken. Sommige bewoners hebben zelfs zelf aangegeven om hier te willen wonen."

Volgens Evert zijn Skaeve Huse geen automatisch recept voor een veiligere buurt. "Sterker nog, in onze ervaring zorgt de clustering van deze bewoners er in eerste instantie voor ernstigere conflicten en confrontaties. Deze conflicten speelden zich met name af op het terrein waar de Skaeve Huse stonden. De buurten waar de bewoners waren vertrokken werden wél relatief veiliger, maar het netto-effect van beide ontwikkelingen is geen garantie op een totaal veiligere woonomgeving."

"Het blijft daarbij wel de taak van woningcorporaties om ook de overlast gevende huurders te integreren in hun wijken," sluit Evert af. "Onze maatschappij moet inclusief zijn, waarbij het zeker zo zal blijven dat specifieke personen of groepen begeleiding en ondersteuning nodig hebben. Maar segregatie, zeker op een fysieke plek buiten de maatschappij, is geen oplossing maar een ontkenning van het probleem."

Henk Peter Kip, Mitros: "Primaire taak corporatie is richting loyale en welwillende huurder"

Sinds april bezitten de woningcorporaties Mitros en Portaal samen zeven Skaeve Huse in Utrecht. "Wij werden door onze collega's van Portaal benaderd of wij aan dit project mee wilden doen," begint directeur Henk Peter Kip van Mitros. "Het was lastig om een geschikte locatie te vinden voor de mensen die overlast geven. Je wil afstand bewaren met de andere huurders, maar het moet ruimteordelijk gezien wel kunnen. Wij zagen kans samen met Portaal in de wijk Leidsche Rijn 500 tijdelijke woningen neer te zetten voor studenten en statushouders. In dit concept hebben wij ruimte gemaakt voor de Skaeve Huse."

Dat de Skaeve Huse-bewoners vlakbij studenten en statushouders wonen, is volgens Henk-Peter een pré. "Bij deze mensen ligt de tolerantiegraad hoger dan bijvoorbeeld een wijk met jonge gezinnen. De eerste reacties zijn dan ook positief, er heerst opluchting en we zijn blij het project gerealiseerd te hebben."

Volgens Henk Peter zijn corporaties met Skaeve Huse 'bewuster' geworden. "Er is een periode geweest waarin corporaties dachten alle overlastgevende huurders op het juiste pad te kunnen krijgen. Veel overlast lost zichzelf op, huurders spreken elkaar op problemen aan, maar er blijft een erg kleine groep die niet om wil. Deze mensen zijn antisociaal - in de neutrale zin van het woord - en blijven voor overlast zorgen. Het is dan de taak van de woningcorporatie om de overlast voor andere huurders weg te nemen. Een setting creëren - zoals Skaeve Huse - waarbij deze mensen hooguit overlast bij elkaar veroorzaken, is in onze ogen de beste oplossing."

Overigens wordt niet uitgesloten dat 'eenmaal in een Skaeve Huse, altijd in een Skaeve Huse' betekent. "Maar," gaat Henk Peter verder, "het is onze primaire taak de loyale, welwillende huurder in bescherming te nemen. Wij hebben hen contractueel woongenot beloofd. Dat houdt in dat wij in eerste instantie proberen de overlast weg te nemen. Dat lukt bijna altijd, maar daarna is het onze taak de overlastgever te verwijderen."

>>



Evert Leideman



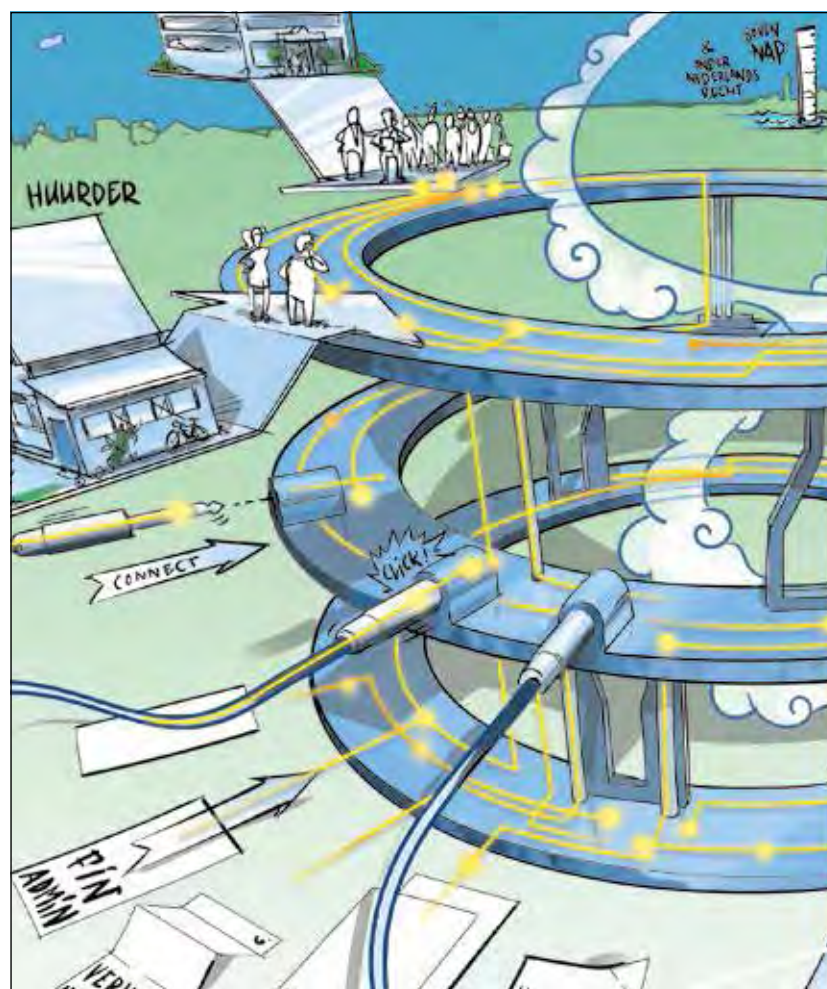
Henk Peter Kip



HC&H Consultants
samen denken & samen doen!

info@hcnh.nl
www.hcnh.nl
078-6810800

Al 15 jaar uw partner voor advies en projecten gericht op vraagstukken op het snijvlak van organisatie en ICT.



HOE EENVOUDIG ONTSLUIT U UW INFORMATIE?

De Datarotonde helpt corporaties om gegevensuitwisseling te optimaliseren. Het ontsluiten en incorporeren van informatie binnen en tussen corporaties en stakeholders, ook buiten het domein, is hiermee eenvoudig, flexibel en op kosteneffectieve manier te realiseren.

www.datarotonde.infosupport.com

InfoSupport
Real Estate Services

Marian Teer, Woonstede:

"Goede begeleiding essentieel voor Skaeve Huse én reguliere bewoners"

Woningcorporatie Woonstede uit Ede heeft op dit moment nog geen Skaeve Huse in bezit, maar zit momenteel in de verkennende fase voor de plaatsing. Directeur-bestuurder Marian Teer: "De gemeente heeft ons gevraagd of wij bereid zijn mee te werken aan de realisering van een locatie voor zeven mensen. Zij moet nu, na een inspraakprocedure, nog een keuze maken uit twee bouwlocaties."

Het mooie aan het Skaeve Huse-concept is volgens Marian het feit dat huurders die overlast veroorzaken toch een eigen huis kunnen krijgen. "Ze hebben hierdoor een thuis, zonder dat andere mensen hier last van hebben. Bijkomend voordeel hiervan is dat buurten in het algemeen ook veiliger worden. Bij de pilot in Ede is het overigens niet de bedoeling dat de huurders later terugkeren naar andere, 'gewone' huisvesting. De Skaeve Huse worden echt hun nieuwe thuis."

Het grote verschil met andere huurders zit hem in de hoeveelheid overlast die wordt veroorzaakt. "Als dit binnen de perken blijft, zou het goed zijn de bewoners te herintegreren in hun wijken, en niet buiten de stad te zetten. Maar dat is met deze groep niet het geval. Het blijft echter belangrijk dat deze mensen elders wel een thuis kunnen vinden, met goede begeleiding door gemeente, welzijns- en zorginstellingen. Dat is niet alleen voor hen essentieel, maar ook voor de andere bewoners. We moeten het elkaar zoveel mogelijk naar de zin maken, dus een tijdige signalering en begeleiding van overmatige overlastgevers is van belang voor alle maatschappelijke partners."



Marian Teer



Aline Zwierstra, WonenBregburg:

"Skaeve Huse verbeteren veiligheidsgevoel in de wijken"

Woningcorporatie WonenBregburg maakt sinds 2009 gebruik van Skaeve Huse in Tilburg. "Hierin huisvesten wij personen die in reguliere woningen dusdanig veel overlast veroorzaken dat een beëindiging van het huurcontract noodzakelijk is," zegt directeur-bestuurder Aline Zwierstra. "Uiteraard pas nadat er is geprobeerd om op een andere manier een einde te maken aan de overlast, bijvoorbeeld door het inzetten van hulp of woonbegeleiding."

De Skaeve Huse in Tilburg zijn bewust niet buiten de wijken geplaatst, maar aan de rand van de buurt. "De bewoners hebben vaak weinig financiële middelen en moeten lopend of op de fiets naar voorzieningen. Ze worden dus niet apart gezet, maar blijven vlakbij de reguliere buurt wonen. Dat wordt door hen als prettig ervaren."

Volgens WonenBregburg zorgen de aparte complexen ervoor dat het veiligheidsgevoel in haar buurten verbetert. "Skaeve Huse maken een einde aan de overlast in een complex. In de omgeving van het project zien we dat door alle extra beheermaatregelen en toezicht een verbetering op het gebied van veiligheid ervaren wordt. Op voorhand was de wijk juist bang voor verslechtering, maar uit gehouden onderzoek blijkt dat niet het geval. Sterker nog: het gevoel van veiligheid verbetert. Niet alleen op onze eerste Skaeve Huse locatie, maar ook op de tweede." ■



Aline Zwierstra



Rico Leemreijze

Benchmark Klantportalen: Corporatiesector heeft stappen te zetten

Het is anno 2017 geen geheim meer dat huurders digitaal contact willen hebben met hun corporatie. Maar in hoeverre wordt dit daadwerkelijk gefaciliteerd in corporatieland? Adviesbureau **SmartR** deed er met de 'Benchmark Klantportalen' onderzoek naar. De conclusie liegt er niet om: er is werk aan de winkel voor corporaties. Een gesprek met eigenaar **Rico Leemreijze**.

"Nederland digitaliseert," legt Rico de keuze voor het onderzoek toe, waaraan uiteindelijk 135 corporaties deelnamen. "Verzekeraars en banken lopen voorop, en ook de overheid heeft zichzelf ambitieuze doelen gesteld. Maar wij vroegen ons af hoe ver de corporatiesector inmiddels is, wat de best practices zijn en waar de kansen liggen."

Andere prioriteiten

Direct duidelijk is dat een groot deel van de respondenten zich helemaal niet bezighoudt met een klantportaal. Waar 41 procent van de corporaties aangeeft momenteel een portaal te hebben en 25 procent in een selectietraject zit, geeft 34 procent aan hier niet mee bezig te zijn. Er worden volgens Rico veel redenen gegeven om nog niet te beginnen met een

klantportaal: "Er is bijvoorbeeld veel aandacht naar de nieuwe woningwet gegaan of de corporatie ziet door de relatief oude doelgroep geen heil in digitale mogelijkheden. Ook zien wij dat andere projecten prioriteit krijgen boven de implementatie van een klantportaal."

Daarnaast kiezen verscheidene corporaties ervoor hun dienstverlening bewust niet digitaal te ontsluiten. Rico plaatst daar zijn vraagtekens bij. "Ze zien het nut van een digitaal kanaal niet omdat het nu 'ook al goed gaat'. Het is de vraag hoe lang ze die visie kunnen volhouden terwijl de wereld om hen heen steeds verder digitaliseert."

Functionaliteiten

Het melden van reparaties (91 procent), inzien van woninggegevens (82 procent), opzeggen van huur (82 procent), inzien van opstaand saldo (78 procent) en betalen via iDEAL (68 procent) zijn de meest voorkomende functionaliteiten bij klantportalen (fig. 1). Het opvragen van de woningwaardering (50 procent), aanvragen van woningverbetering (45 procent) of ondertekenen van een nieuw digitaal contract (0 procent) komt volgens de benchmark minder voor. Bij welke functionaliteiten kansen liggen, antwoordt Rico: "Dat hangt vooral af van de ambitie van de corporatie. Ligt die bijvoorbeeld op efficiency, dan zal bij de huidige top vijf functionaliteiten de grootste toegevoegde waarde liggen. Zaak is dat de processen aan 'de achterkant' steeds efficiënter worden gemaakt."



Figuur 1: Welke functionaliteit wordt er aangeboden?



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



Ook de digitalisering van de samenwerking met andere betrokken partijen bij de dienstverlening van de corporatie kan waarde toevoegen."

"Persoonlijk ben ik ervan overtuigd dat de corporatie verduurzaamt als de verdere digitalisering wordt ingezet," gaat Rico verder. "Niet alleen de huurders gaan het straks verwachten, ook de medewerkers. Digitale dienstverlening is straks een commodity, in aandacht maak je het verschil." Kansen ziet hij vooral in het directe digitale contact. "Bijvoorbeeld middels chat, WhatsApp of alerts. Ook de robotisering is een ontwikkeling die ik in de corporatiesector zie komen."

Reparatieverzoeken

Iets verder ingezoomd op de reparatieverzoeken, blijkt dat bij 54 procent van de portalen dit in te plannen is door de huurder. De helft van de corporaties zet dit vervolgens direct - handmatig en automatisch - door naar de aannemer. De status van het verzoek is in 48 procent van de portalen volledig of beperkt in te zien. Track & Trace - waarmee corporaties de verzoeken middels het klantportaal kunnen raadplegen - wordt door 40 procent van de corporaties gebruikt.

Quick, easy and fun

Opvallend is dat bij 35 procent van de klantportalen het niet nodig is om in te loggen. Een goede zaak, aldus Rico: "Digitale dienstverlening wordt een succes als het 'quick, easy and fun' is. Alles wat dus voor een inlogscherf kan worden opgelost, moet zeker op die manier plaatsvinden. Echter zal persoonlijke data te allen tijde middels een inlog- of identificatieprocedure worden beschermd."

Streven naar efficiency

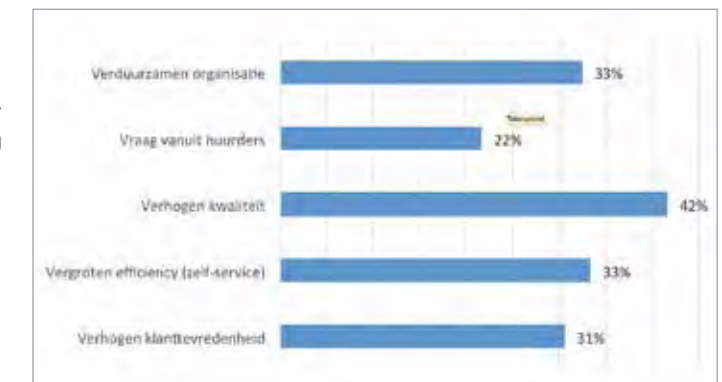
De hoofdreden dat corporaties voor een klantportaal kiezen blijkt in 93 procent van de gevallen een streven naar meer efficiency te zijn. "Dit was de afgelopen jaren de hoofdreden voor corporaties om voor een portaal te kiezen. Dit omdat ze steeds meer inzien dat ze moeten digitaliseren. Een soort verduurzaming of continuïteit van de organisatie, zonder dat daar expliciete doelen aan worden gehangen." Het verhogen van klanttevredenheid (68 procent) en meegaan met ontwikkelingen (50 procent) waren andere argumenten om voor een klantportaal te kiezen.

Gestelde doelen

Als er echter wordt gekeken naar de resultaten van klantportalen tot dusver, blijken veel corporaties hun gestelde doelen nog niet te hebben gehaald (fig. 2). Doelen als het verhogen van kwaliteit (42 procent), verduurzamen van de organisatie (33 procent), vergroten van efficiency (33 procent) en verhogen van klanttevredenheid (31 procent) is door ruim de helft van de klantportaalbezitters nog niet gehaald.

Toch betekent dit niet dat klantportalen niet werken, legt Rico uit. "We zien vaak dat de implementatie een soort motor is voor de digitalisering van een organisatie. Documenten,

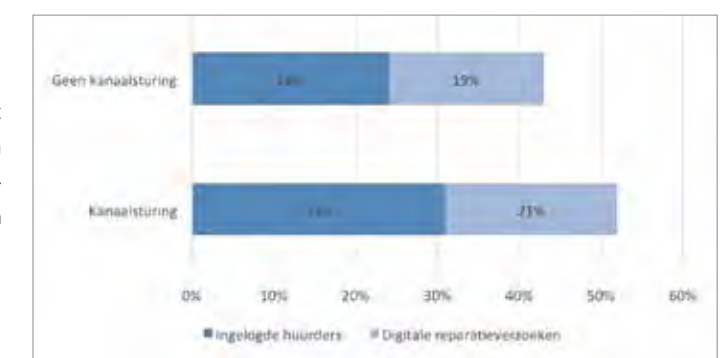
processen, samenwerkingen; alles moet digitaal om de huurder op een juiste, tijdige en volledig digitale manier te informeren. Met vaak een enorme digitaliseringsslag ten gevolg, waar corporaties veelal nog middenin zitten. Ook ontbreekt het vaak aan een goede nulmeting, waardoor het moeilijk is de doelen te meten."



Figuur 2: Welke resultaten zijn er inmiddels geboekt?

Kanaalsturing

Dat corporaties klantportalen nog niet volledig hebben omarmd als een essentieel onderdeel van de communicatie richting de huurder, blijkt uit het feit dat bij twee derde van de corporaties minder dan 25 procent van de huurders gebruik maakt van het portaal (fig. 3.). Ook worden reparatieverzoeken - iets wat ruim negen op de tien klantportalen ondersteunt - maar in 11 procent van de gevallen digitaal ingediend. Het hanteren van kanaalsturing is volgens SmartR dan ook essentieel voor het slagen van een klantportaal. "Wil je de efficiencydoelen bereiken of een besparing in kosten behalen, dan moet je ervoor zorgen dat huurders ervan gebruikmaken. Anders heb je een extra kanaal gecreëerd zonder gebruikers, en gaat je beoogde efficiëncyslag niet lukken."



Figuur 3: Het effect van kanaalsturing

Push-strategie

Veel corporaties blijken volgens de Benchmark geen kanaalsturing toe te passen; slechts 37 procent doet dit wel. Dat is te weinig vindt Rico: "Bij corporaties die een 'push'-strategie hanteren, waarbij andere kanalen als telefoon of fysiek bezoek minder beschikbaar zijn, zien wij de hoeveelheid huurders die gebruikmaken van het klantportaal met bijna dertig procent

PAM

Het enige integrale model voor vastgoedsturing

www.bataviagroep.nl

Awarenesscampagne Informatiebeveiliging & Privacy

Hoe secuur beschermen uw medewerkers de gevoelige gegevens van de huurders, de corporatie en hun collega's? Veel medewerkers zijn niet op de hoogte van de risico's en weten ook niet hoe zij gegevens moeten beschermen. En dat terwijl uw medewerkers juist het grootste risico vormen voor het verliezen van gevoelige gegevens. Met onze Awarenesscampagne Informatiebeveiliging & Privacy leren uw medewerkers op een laagdrempelige, ongedwongen manier meer over onderwerpen zoals digitale gevaren en wachtwoorden. Na de campagne heeft de corporatie een sterke, nieuwe informatiebeveiliging- & privacyasset: de mens.

Meer weten?

AUDITTRAIL.NL/PRIVACYMANAGEMENT



toenemen." Ook het gebruik van een organische strategie, waarbij alleen de beschikbaarheid kenbaar wordt gemaakt en geen verleidingstrategie wordt toegepast, helpt volgens Rico: "Ongeveer een kwart van de corporaties hanteert deze methode, en ook hier zien wij het digitale kanaal uiteindelijk dominant worden. Alleen duurt deze transitie natuurlijk langer."

Tevreden

Corporaties blijken vooral 'gedeeltelijk tevreden' te zijn over hun klantportaal, zo'n 60 procent. 28 procent van de corporaties is helemaal tevreden met hun portaal. Corporaties kijken daarbij vooral uit naar meer mogelijkheden in de beslisboom en meer mogelijkheden rondom zaakgericht werken met een track & trace-module.

Wensen van de corporatie

Het aanpassen van het klantportaal naar de wensen van de corporatie is iets wat te wensen overlaat. Ongeveer 38 procent van de corporaties laat weten dat hun portaal niet makkelijk in te richten was, terwijl slechts 33 procent hun portaal als wel flexibel beoordeelde. "Bij de implementatie of een aanpassing van een klantportaal komen functionaliteit en techniek samen," legt Rico het gat tussen wens en realiteit toe. "Maar de gewenste functionaliteit is niet altijd technisch haalbaar, of kan niet goed geïntegreerd worden met een ERP-systeem. Dat maakt het doorvoeren was aanpassingen lastig."

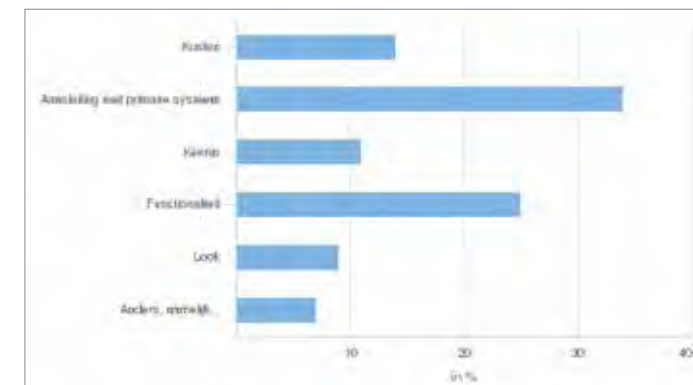
Aansluiting op processen

Ook de aansluiting op bestaande processen wordt niet altijd even positief ervaren. Slechts 29 procent van de corporaties vindt dat het klantportaal 'als gegoten' over de processen ligt, terwijl 33 procent van de corporaties het hier niet mee eens is. "Dit laat zien dat het begin gemaakt is," legt Rico uit. "Echter zul je, wanneer je een portaal uitrolt voor je huurders, een duidelijke onderliggende strategie moeten hanteren dat het gebruik van het portaal stimuleert. Bijvoorbeeld met de eerdergenoemde kanaalsturing. Dat zorgt ervoor dat de achterliggende processen optimaal gedigitaliseerd zijn en het voor de organisatie een verlichting is in het dagelijks werk."

Selectiecriteria

Uit de Benchmark blijken de aansluiting met het primaire systeem (33 procent) en geboden functionaliteiten (25 procent) de belangrijkste selectiecriteria te zijn voor woningcorporaties (fig. 4). De kosten (14 procent) of uiterlijk (9 procent) van een portaal blijken minder belangrijk. Bij de selectie van een klantportaal betreft 29 procent van de corporaties huurders actief, terwijl 38 procent van de corporaties hen alleen informeert over de mogelijkheden.

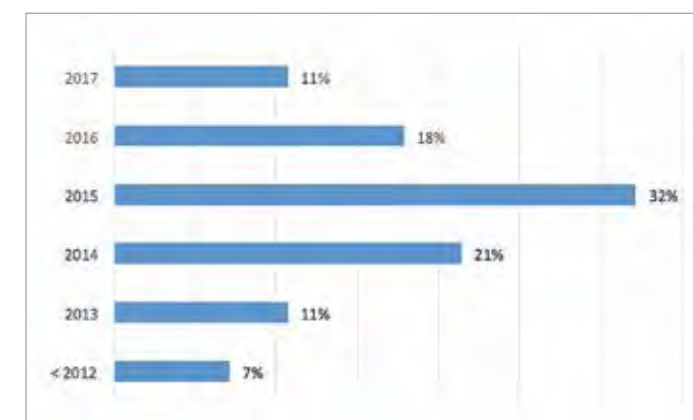
Het gebruik van brieven of e-mails (86 procent), eigen website (82 procent) of huurdersblad (77 procent) zijn de meest voorkomende wijzen om huurders over een klantportaal te informeren. Bij nieuwe huurders kiezen corporaties er vooral voor om hen mondeling (73 procent) of opnieuw via de website (55 procent) op de hoogte te brengen.



Figuur 4: Selectiecriteria aanschaf portaal

Digitalisering opstarten

Opvallend is dat de meeste huidige klantportalen in 2015 werden geïmplementeerd, 32 procent (fig. 5). 18 procent van alle huidige portalen ging vorig jaar live. Op de vraag of klantportalen inmiddels passé zijn, antwoordt Rico: "Een klantportaal zet de digitaliseringsslag bij een corporatie in gang. Deze cijfers laten meer zien dat deze corporaties enkele jaren geleden al zijn begonnen met het digitaliseren van hun dienstverlening. De digitale dienstverlening zal zich blijven ontwikkelen. Digitale dienstverlening wordt een commodity volgens SmartR. Nu niets doen is geen optie."



Figuur 5: Sinds wanneer kunnen huurders gebruikmaken van het klantportaal?

Nieuwe standaard

De corporatiesector heeft nog een slag te slaan, sluit Rico af. "Uit de Benchmark blijkt dat huurders bij 41 procent van de corporaties hun zaken grotendeels digitaal kunnen afhandelen. Bij de overheid kunnen burgers anno 2017 echter zo'n 85 procent van haar diensten digitaal doorlopen. Dan blijkt dat de corporatiesector nog wel wat stappen te maken heeft."

Rico heeft daar het volste vertrouwen in. "De digitalisering gaat ook zijn plaats vinden in de corporatiesector. We merken in ons dagelijks werk dat er meer ambitie komt om dienstverlening digitaal beschikbaar te maken. Het menselijke contact wordt daarbij dé onderscheidende factor; digitale dienstverlening de nieuwe standaard." ■

Expeditie Gratis Wonen: Wonen zonder dat het een cent kost

Is gratis wonen een utopie of is het werkelijk mogelijk? Woningcorporatie Eigen Haard, AM, BAM Wonen, Bouwinvest en TBI WOONlab nemen met het initiatief 'Expeditie Gratis Wonen' de proef op de som. Een gesprek met Projectleider Rick van den Bos over duurzaam, comfortabel en 'gratis' wonen.

Rick hoeft niet lang na te denken over voorbeelden van gratis wonen. "Het bestaat immers al. Kijk maar naar het tv-programma 'Utopia', die mensen wonen gratis. Utopia is wellicht een extreem voorbeeld, maar laat wel zien dat het concept al bestaat. De vraag is alleen: wat wil je voor gratis wonen opgeven?"

Drie concepten

Binnen de Expeditie Gratis Wonen hebben drie concepten een investering ontvangen voor verdere doorontwikkeling: 'Simpel en Functioneel', 'Stad van Strax' en 'Datahouse'. "Het concept Simpel en Functioneel is ontstaan vanuit een groep die deze expeditie vertrok onder de noemer '100% woongeluk met 50% korting'. De conceptnaam was eerst 'De 30.000 euro woning' maar dat dekte de lading niet. Bijna iedereen kan goedkoop een gebouw neerzetten en het een huis noemen, maar een prijskaartje alleen zegt niets over het woongeluk. Vandaar dat de koppeling tussen woongeluk en de halvering van de kostprijs is onderstreept. Met Simpel en Functioneel wordt daar invulling aan gegeven: qua consumentenniveau terug naar de basis. Dat betekent goed kijken wat voor functies een woning moet bieden voor écht woongeluk. Het upgraden van die basis is vervolgens relatief makkelijk."

Apple

Centraal in dit concept staat een 'Programma voor Bewonersgeluk'. "Dit is de tegenhanger van het Plan van Eisen. De kernactiviteit is niet het produceren van woningen maar het achterhalen van dieperliggende woonwensen en -behoeften, en dat doorvertalen naar een functioneel ontwerp. In de essentie wordt hiermee in de bouw- en vastgoedsector gedaan waar Apple in haar productdomein geniaal goed is: het uitvinden wat consumenten lekker vinden werken en mooi vinden, dat vertalen naar een ontwerp en doorzetten naar een derde partij die het produceert."

Uitvinden wat mensen willen in hun woning is volgens Rick lastiger dan het lijkt. "Mensen willen veelal iets anders dan ze zeggen. Je moet ontwerpen naar wat mensen zijn en doen, en niet wat ze zeggen dat ze willen. In die nuance zit een wereld van verschil." Voor het concept zijn onder andere hoogleraren psychologie en design uit binnen- en buitenland geïnterviewd om hier grip op te krijgen. "Zelf ben ik bijvoorbeeld psycholoog en ondernemer. Ik formuleer geen technisch verzoek, maar wel de vraag welke oplossing een aannemer biedt voor mensen die geregeld woonfuncties als koken, slapen of loungen aan hun huis willen toevoegen of weghalen."

'Plug-and-live'

Met het concept wordt zo een 'plug-and-live'-concept gecreëerd. "Wij kwamen al snel bij heel basale vragen uit. Waarom zijn woningen gemaakt van baksteen en beton? Waarom zijn de plattegronden zo statisch? Waarom blijven



Programma voor Bewonersgeluk centraal in 'Simpel en Functioneel'

woningen 150 jaar staan? Waarom kan ik niet na vijftien jaar mijn huis economisch en ecologisch verantwoord laten opknippen en een nieuwe neerzetten? Dat is allemaal niet de expliciete keus van consumenten. Die willen zich veilig, beschermd, verbonden, vrij en geliefd voelen. Probeer dat maar eens terug te vinden in een Plan van Eisen."

Gebruiken en bezitten

Het tweede concept 'Stad van Strax' kijkt naar gedeeld vervoer, materieel en energie. "Centraal in dit nieuwe woon- en leefconcept staan delen, mobiliteit en community. Denk aan de deelauto, buurtschuif, buurtbatterij en gedeelde inkoop. In de praktijk betekent dit bijvoorbeeld minder parkeerplaatsen, wat doorvertaald kan worden in goedkoper wonen. Community verwijst daarbij naar een andere manier van leven en denken, en kan dus verder gaan dan een complex, straat of locatie. De onderlinge samenwerking is wat elkaar in de Stad van Strax verbindt."

De Stad van Strax is daarbij geen 'communistische utopie' legt Rick uit. "Maar je kunt wel stellen dat het onder andere een zoektocht is naar een optimum tussen gebruiken en bezitten, dat meegaat in de ontwikkeling om producten als dienst aan te bieden. En om het communistische aspect er helemaal uit te halen: er doen vier commerciële partijen mee aan dit initiatief. Zij willen hier simpelweg geld aan verdienen, een gezond streven dat wat mij betreft de voortgang toetst en in stand houdt."

Contact met de ketenpartners tijdrovend?

Corporatieportaal biedt toegang aan alle betrokkenen

notapp.nl

NOTAPP

Eerlijk delen

Dat huurders - of technisch gezien: 'gebruikers' - zich aan de regels houden en eerlijk delen is een van de grote uitdagingen bij het concept. "Het inrichten van de governance-structuur is een cruciaal thema waar het team zich op richt. Het is nu echter te vroeg om een afgemeten antwoord te geven op hoe dit er precies uit zal zien." Rick is daarnaast niet bang dat de toenemende interactie tussen bewoners problemen zal opleveren. "Een van de factoren die als schuldige aangewezen wordt bij slechte integratie van nieuwe groepen in de samenleving, is het gebrek aan interactie. Mensen die de grotere hoeveelheid interactie vervelend vinden zullen uiteindelijk niet in de Stad van Strax willen wonen of vertrekken. Maar je zou tegelijkertijd kunnen stellen dat door de toenemende interactie zich juist minder problemen zullen voordoen."

Bricks and bytes

In het concept 'Datahouse' worden fysieke huizen gekoppeld aan digitale mogelijkheden. Rick: "Ik vind de term 'bricks and bytes' in dit verband een mooie. De bouw- en vastgoedsector richt zich nog steeds nagenoeg uitsluitend op de stenen, terwijl 'hun' woningen enorme bronnen van data zijn. Als je vervolgens naar een woning kijkt als hub voor digitale verdienmodellen, dan gaat er een wereld voor je open. Bijvoorbeeld thema's als onderhoud, veiligheid, comfort en energie. Partijen die zich op die thema's richten kunnen extreem veel betere proposities ontwikkelen als ze de juiste data hebben, en hebben bij gevolg geld over voor die data. In die zin zit je dus op 'data-goud' als vastgoedbeheerder. Dat goud moet nog wel gedolven worden. Concreet betekent het dat je met sensoren waarde creëert door data uit woningen te halen en dit door te vertalen naar informatie. Die waarde kun je commercieel uitnuttigen door het te verkopen en terug te laten vloeien naar een beter aanbod voor je huurders, door lagere prijzen of meer woongeluk."

Reclame in de spiegel

"Het 'gebruik van de woning' kan in allerlei opzichten in kaart gebracht worden," licht Rick het verzamelen van data toe. "Hier ligt direct een link naar Simpel en Functioneel; met data kun je zien wat mensen feitelijk doen waarop je je aanbod optimaliseert. Handelen naar feiten, en niet naar wat je verwacht wat mensen willen en doen. Het meest voor de hand liggende voorbeeld is het monitoren van ramen- en

deurengedrag in relatie tot energiekosten. Maar je kunt sensoren ook gebruiken door bijvoorbeeld de verblijfsduur en looplijnen in een huis te meten, om zo plattegronden te optimaliseren. De opties zijn wat dat betreft oneindig."

De mogelijkheden gaan voor Rick echter nog een stuk verder. "Ik vind het geen probleem als er 's morgens in mijn spiegel iemand verschijnt die ziet welke tandpasta, deodorant en scheerschuim ik gebruik, en weet heeft van de staat van mijn tanden, zweetklieren en baard. Het is niet erg als diegene op basis daarvan aanbiedingen doet voor goedkopere of betere merken.

Daarmee wordt de kwaliteit van mijn leven verbeterd."

Zelfbeschikking

Het verlies van privacy bij dit concept is volgens Rick geen probleem.

"Ik zeg weleens gekscherend:

'Privacy is iets van de jaren negentig, het is te laat om je daar nu nog druk over te maken'. Dat is natuurlijk heel ongenueanceerd, maar dat is het opwerpen van de privacy-drempel ook."

Delen, mobiliteit en community in de 'Stad van Strax'

Als de huurders weten welke informatie ze prijsgeven en wat ze daarvoor terugkrijgen waarden, is er geen probleem. Uiteindelijk gaat het erom dat je zelf bepaalt wat je wel of niet prijsgeeft. De een moet niet denken aan reclame voor tandpasta in de spiegel, terwijl de ander dit fantastisch vindt. Uiteindelijk willen bedrijven per individu het best toegespitste aanbod doen, en dat lukt het beste met veel informatie van de huurder. Het op deze manier ontvangen van goede, specifieke aanbiedingen in plaats van onzin - zoals sommige mensen elke week kilo's aan folderpapier binnenhalen - is dan juist iets positiefs."

Woongeluk

Mochten de concepten uit de expeditie werkelijkheid worden, dan betekent dat een ander verdienmodel voor woningcorporaties. Maar dat is volgens Rick geen probleem: "In de regel zijn corporaties er niet om geld te verdienen. In die zin kunnen zij hun eigenlijke propositie sterker doorontwikkelen en effectiever invullen. Bij Eigen Haard staat bijvoorbeeld 'woongeluk' centraal. Dat is een mooie en kernachtige gedachte die dan nog veel beter geladen kan worden. Gratis wonen - of in ieder geval een stuk goedkoper - is dan zeker mogelijk." ■

Hero de Klaver en Alexander Zaal (Aareon):

Kunst van automatiseren is juiste balans tussen innovatie, standaardisatie en proven technology

Gespecialiseerde leveranciers of één partij waar alle onderdelen van het ICT-landschap te halen zijn? Softwareleverancier **Aareon** biedt momenteel drie ERP-systemen aan in de vastgoedsector en legio aanvullende producten. Is one stop shopping daadwerkelijk een mogelijkheid, of blijft het een utopie? Een gesprek met **Hero de Klaver** en **Alexander Zaal**, beiden Directeur Wonen bij het Emmense bedrijf.

Jullie zijn beiden directeur Wonen. Hoe ziet jullie rolverdeling eruit?

Wij zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor de businessunit Wonen van Aareon Nederland. Hero focust zich hierbij meer op business development en de bestaande klantrelaties en Alexander op support, development en consultancy.

Wat is volgens jullie de essentie van automatisering in de corporatiesector?

Dat is corporaties voorzien in producten en diensten om hun processen in 'operational excellence' te kunnen uitvoeren. Digitalisering is het uitgangspunt. Het toepassen van de juiste balans tussen 'proven technology', innovatie, standaardisatie is daarbij de kunst.

Corporaties hebben het vaak over 'terug naar de bedoeling'. Wat is volgens jullie de bedoeling van ICT voor woningcorporaties?

ICT moet altijd ondersteunend zijn en nooit een doel op zich. ICT is een vakgebied waarin buzzwoorden en snel op elkaar volgende trends aan de orde van de dag zijn. Gister was het de ESB, vandaag SBR en morgen Zaakgericht werken. Allemaal goede ontwikkelingen maar het moet altijd een antwoord op de vraag uit de business zijn. In toenemende mate neemt de business zelf het besluit en is zelf opdrachtgever. Dit zorgt ervoor dat het vanaf het begin af aan duidelijk is waarom er iets moet gebeuren en wat de bedoeling is.

Wat is jullie visie op one stop shopping versus ERP in combinatie met best of breed van diverse marktpartijen?

Aareon levert een zeer breed portfolio voor de corporatiesector. Van SaaS tot treasury en van klantportalen tot ERP. De producten van Aareon zijn onderling optimaal geïntegreerd en maken altijd maximaal gebruik van de aanwezige gegevens via het koppelvlak. Hiermee kan Aareon een groot deel van 'one-stop-shopping' invullen. We komen graag samen met onze klanten tot de meest optimale applicatie keuzes.

Er blijven expertsystemen waar Aareon mee zal koppelen en geen onderdeel van het Aareon portfolio zullen worden. Bijvoorbeeld als het gaat om HRM-toepassingen. De keuze ligt dus vooral bij de corporatie, we zijn niet voor gedwongen winkelnering. Aareon heeft met meer dan dertig verschillende leveranciers koppelingen dus dat er in de praktijk wordt geshopt bij andere leveranciers is ons niet vreemd en zullen wij ook altijd blijven ondersteunen.

Is one stop shopping een utopie of werkelijkheid?

Een utopie. Wat wel een realistisch doel is, is dat Aareon single point of contact (SPOC) is voor alle ICT-vragen. Aareon is bijvoorbeeld ook aanspreekpunt bij kritische koppelingen met derden met bijvoorbeeld de mobiele werkbond. Aareon treedt graag op als SPOC voor ons hele portfolio en willen daar stap voor stap leveranciers aan toevoegen.

In selectietrajecten gaat het steeds vaker ook (weer) over het onderliggende platform, AX of NAV. Is dit een non-issue?

Wat ons betreft kiest de corporatie in eerste instantie voor Best-of-breed of One-stop-shopping. Tevens zouden ze aan de orde moeten stellen of ze in zee willen gaan met een eigen ontwikkeld ERP-platform of een al bestaand en standaard product. Wij hebben hiervoor al vele jaren geleden de keuze voor Dynamics AX gemaakt. Met Dynamics AX bieden we

de gevraagde schaalbaarheid, een grote aanwezige basis functionaliteit en een mooie doorgroei naar de laatste ontwikkelingen binnen het Dynamics platform van Microsoft. Met de komst van Microsoft Dynamics 365 vervalt de discussie van NAV of AX op termijn en behoort deze tot de verleden tijd. Het upgraden naar Dynamics 365 is op basis van onze meest recente versie van Tobias AX eenvoudig en goed uit te voeren.

De overstap naar Dynamics 365 moet vooral stabiele en betrouwbare software opleveren met een goede performance. Eerder vertelden wij over wat de essentie en de bedoeling is van software in de corporatiesector. Dat begint met 'proven technology'. Net zoals ICT geen doel op zich moet zijn, is het introduceren van een nieuwe versie dat evenmin. Belangrijk voor de corporatie is de mate waarin de leverancier zich opstelt als strategische partner en de oplossingen samen blijft door ontwikkelen.

Aareon heeft met Tobias AX, Xpand en sinds kort REMS (overname Kalshoven) drie ERP-systemen voor vastgoedbeheerders. Hoe ziet jullie positionering eruit?

Hoewel de klanten zelf de keuze maken, bieden we in Nederland inderdaad inmiddels drie verschillende oplossingen. Tobias AX binnen de corporatiesector, REMS is specifiek ontwikkeld voor de commerciële vastgoedsector en Xpand past goed in alle markten, maar is ook goed inpasbaar voor shortstay en studentenhuysvesters. Daarnaast ontwikkelen we add-on oplossingen die we juist op een eenvoudige manier integreren met alle aanwezige ERP-systemen. Zo kunnen we eenmaal ontwikkelen en dat voor meer dan deze 2.700 klanten in Europa beschikbaar stellen.

Welke toekomstige ontwikkelingen zien jullie in de corporatiesector?

Op dit moment zien we een aantal ontwikkelingen hoog op de agenda staan. Doorontwikkeling van de inmiddels ingezette digitalisering, business information of simpelweg rapportagemogelijkheden, ketenintegratie en innovaties op het gebied van BIM, IoT, CRM en Big Data. Aareon ondersteunt corporaties al decennia bij het optimaliseren van processen. Met de doorontwikkeling van Dynamics zien we dat er in een versneld tempo innovaties binnen handbereik komen voor onze klanten. Samen met Microsoft en onze klanten zullen we in de aankomende jaren innovatieve toepassingen op de markt brengen die antwoord zijn op de vraag om het werk te vereenvoudigen, de klant te ontzorgen en gebruikers - huurders, medewerkers, machines en ketenpartners - op maat te ondersteunen en te komen tot een optimale operations excellence. ■



NCCW
Realiteit **UNIT4**

Primair systeem **XBIS** de nieuwe versie van BIS NOA

XBIS is de nieuwe versie van BIS NOA op de markt en voldoet aan de moderne webstandaarden.

Bij ingebruikname kunt u deelnemen aan een kennisworkshop, verzorgen wij nazorgsessies, krijgt u werkplekinstructie, zorgen wij voor individuele begeleiding etc. Daarnaast bieden wij u een uitgebreide E-Learning module waarmee u eenvoudig en snel (nieuwe) medewerkers 'up and running' krijgt.

NCCW biedt woningcorporaties met **XBIS** de nieuwste versie van BIS NOA, het ERP systeem dat samen met meer dan 160 klanten voortdurend wordt doorontwikkeld. Vanuit haar datacenter in Almere een bewezen totaaloplossing, inclusief uitwijk, beheer, release updates, aansluiting op wijzigingen in de wet- en regelgeving etc.

Als gebruiker wordt u volledig ontzorgd en kunt u zich richten op uw corebusiness.

Enkele reacties van onze klanten op XBIS:

Anne-Marjet:

→ "Super makkelijk en leuk om mee te werken"

Robin:

→ "Fris, eigentijds en overzichtelijk"

Marjolein:

→ "Vernieuwend"

Wilt u meer weten over **XBIS** en de mogelijkheden die NCCW u biedt? Maak dan snel een afspraak.

Kijk op onze website voor meer informatie. Wilt u persoonlijk contact bel dan 036 539 13 93 of stuur een e-mail naar sales.support@nccw.nl.



WWW.NCCW.NL



Leon Bobbe

Magic Mix

Houden we de stad voldoende toegankelijk voor mensen met een laag inkomen?

Na een moeilijke periode gaat het in Amsterdam weer de goede kant uit.

Het corporatiebezit krimpt nauwelijks meer; het stabiliseert rondom de 40 procent van de Amsterdamse voorraad. Ook betaalbaarheid en duurzaamheid krijgen steeds meer de aandacht die ze verdienen. En gelukkig wordt er meer gebouwd voor middeninkomens.

Ondertussen dienen nieuwe uitdagingen zich aan. Corporaties zijn door het overheidsbeleid naar de onderkant van de woningmarkt gedrongen. Waar vroeger andere maatschappelijke organisaties kwetsbare mensen huisvestten, staan corporaties nu voor deze opgave. Die toestroom van kwetsbare mensen heeft effect op de sociale vitaliteit van woningcomplexen. Hoe gaan we daar mee om?

In 2016 heeft De Key in Startblok Riekerhaven (www.startblok.amsterdam) ervaring opgedaan met het gemengd huisvesten van verschillende groepen woonstarters. Daar vormen 565 jongeren nu een heuse community met ruimte voor zelfbeheer en zelforganisatie. Dat verloopt zo goed dat we bekijken wat we hiervan in andere complexen kunnen gebruiken. We kijken niet alleen naar nieuwbouw. Ook in bestaande complexen liggen uitdagingen. Kunnen we in bepaalde complexen tot een eigen 'magic mix' komen? Kan in kwetsbare woningcomplexen de instroom van woonstarters iets extra's gaan betekenen voor de sociale samenhang?

Wat als we ook hier jonge mensen uitdagen om iets te betekenen voor hun burens? Bijvoorbeeld jongeren die kwetsbare mensen in het oog houden.

In onze zoektocht lopen we tegen allerlei nieuwe vragen aan. Wat betekent deze manier van denken voor de toekomst van De Key? Worden we een specialist in communities? Worden we een corporatie die niet alleen woningen distribueert maar ook sociale verbindingen faciliteert? Worden we een corporatie die zich specialiseert in dienstverleningsketens met andere maatschappelijke organisaties?

Afgelopen tijd zijn deze belangrijke vragen op ons pad gekomen. De meeste antwoorden daarop hebben we nog niet, ze liggen ergens in de toekomst. Maar bij De Key kijken we er met spanning naar uit. ■

Leon Bobbe is directievoorzitter De Key

CorporatiePlein 2017: Innovatie over grenzen heen

Donderdag 21 september vindt de zevende editie van CorporatiePlein plaats in Expo Houten. Dit jaar is het thema van de Bedrijfsvoering ICT & Innovatiebeurs: Innovatie over grenzen heen. Verruim uw blik, overstijg uw grenzen en zie welke onbegrensde mogelijkheden zich openbaren op CorporatiePlein 2017!

Waar zijn corporaties nou eigenlijk van? Het antwoord op deze terechte vraag heeft de afgelopen jaren de bedrijfsvoering van veel corporaties in beroering gebracht. En nog steeds zijn corporaties op zoek naar het antwoord op deze kernvraag. Ondanks de grote gelijkenis van de missies van de ongeveer 350 corporaties, probeert iedereen op zijn eigen wijze zijn doelen te bereiken. Soms alleen, maar steeds vaker samen.

Afdelingsmuurtjes

Afdelingsmuurtjes worden geslecht, processen smelten samen, integraties met ketenpartners worden gerealiseerd en lokale, regionale en (inter)nationale samenwerkingsverbanden gesmeed. Organisatoren Paul Tuinte en Martin Barendregt: "Met het beursthema 'Innovatie over grenzen heen' willen we corporatieprofessionals uitnodigen - nee, uitdagen - om hun blikveld te verruimen. Welke kansen gloren er voor corporaties als ze eens even afstand nemen? Welke mogelijkheden ontstaan er als je boven jezelf uitstijgt en over je eigen grenzen heen kijkt?"

Business & IT

"Je ziet ontzettend veel als je je ervoor openstelt," vervolgt Martin. "Niet is menselijker dan zelf aan de slag te gaan en oplossingen voor problemen te willen verzinnen. Maar of het nu gaat over digitaliseren en optimaliseren van corporatieprocessen, inrichten van portalen en apps, ketenintegratie, BIM, managementinformatie, security of de implementatie van de woningwet: voor vrijwel alles geldt dat het al eens is bedacht, geprobeerd en geïmplementeerd. We zitten als sector al een paar jaar in transitie waarbij de noodzaak om business & IT beter op elkaar af te stemmen steeds beter wordt onderkend. Er is dus al veel kennis ervaring. Er is dus al veel kennis, ervaring en expertise beschikbaar. Op CorporatiePlein brengen we dat samen."

Innovatie

De beursvloer is rijkelijk gevuld met exposanten die advies, diensten en oplossingen aanbieden. Het theaterprogramma en de diverse kennissessies op de stands bieden inspirerende aanknopingspunten voor grenzeloze inspiratie. Daarnaast lopen er honderden corporatieprofessionals rond die - net

als u - bereid zijn om kennis te delen. CorporatiePlein is hét kennis- en netwerk evenement voor corporaties op zoek naar innovatie in de bedrijfsvoering.

Mini-drone

Om het thema symbolisch kracht bij te zetten en bezoekers uit te nodigen 'boven zichzelf uit te stijgen', hebben Paul en Martin ook dit jaar weer iets leuks bedacht.

"Voor de eerste 500 bezoekers ligt er een mini-drone klaar. Probeer het thuis of op kantoor en beeld je in hoe jouw wereld eruit kan zien als je het eens van afstand bekijkt."



Bezoektip doelgroep: Algemeen

Zijn door het scheiden van Wonen en Zorg de grenzen tussen deze sectoren huizenhoog opgetrokken? Of stimuleert de scheiding juist innovatieve samenwerking tussen de maatschappelijke domeinen? Welke rol spelen innovatie en slimme, innovatieve ICT-toepassingen in het toekomstbestendig maken van vastgoed? Welke kansen en bedreigingen zijn er en hoe gaat WZN en DVS daarmee om? Cees van Boven, bestuursvoorzitter Woonzorg Nederland en bestuurslid De Vernieuwde Stad verbindt in zijn presentatie de domeinen Wonen en Zorg.

Bezoektip doelgroep: Management, Bedrijfsvoering, Onderhoud, Vastgoed

Circulaire economie, digitalisering, Internet of Things: nieuwe technologieën en inzichten brengen het statische vastgoed in beweging. Vincent Gruis, Hoogleraar Housing Management aan de TU Delft neemt u in een half uur mee in een wereld van nullen, enen en stenen.

Bezoektip doelgroep: Management, Onderhoud, Vastgoed, Wonen

Smart Cities, smart energy en smart data grids: hoe maak je van een 'domme' stad een slimme stad? Maria Molenaar, voorzitter Raad van Bestuur Woonstad Rotterdam, wil nieuwe technologieën en digitalisering gebruiken om mensen

>>



GAAT U ÉCHT VOOR UW HUURDER? DAN ZIEN WE U GRAAG OP CORPORATIEPLEIN!



Waarom koos woningcorporatie SSW eerst het klantenportaal van Kubion en daarna het ERP van Centric? Op de stand van Centric legt Marco Pater, manager Bedrijfsvoering & Vastgoed bij SSW, u graag uit waarom zijn corporatie voor deze huurdersgerichte aanpak heeft gekozen.

Kubion en Centric: een ijzeren combinatie voor corporaties die een ultieme gebruikerservaring voor de huurder hoog op de agenda hebben staan en streven naar een naadloze integratie tussen frontoffice en backoffice met de huurder als startpunt voor ieder proces.

Bent u zo'n klantgedreven corporatie? Dan zien wij u graag op 21 september op CorporatiePlein!



Bezoektip doelgroep: **Management, Bedrijfsvoering, Wonen**

Corporaties kijken graag bij elkaar in de keuken, maar verandering van spijs doet natuurlijk pas echt eten. Het Kwaliteitsinstituut Nederlandse Gemeenten (KING) laat zich een half uur ongegeneerd in de keuken kijken. Over grenzen heen: wat kunnen corporaties leren van digitale dienstverlening bij gemeenten?

Marian de Kleermaeker, adviseur KING leidt u naar kansen en langs valkuilen.

comfortabel, gezond en veilig in de stad te laten wonen. In deze presentatie licht Maria toe hoe sensoren, smart energy en data grids de transformatie naar een slimme stad ondersteunen.

Bezoektip doelgroep: **Management, Bedrijfsvoering, ICT**

Samenwerken is per definitie over grenzen heen kijken. Jan Peter Duijvestijn is voorzitter van het samenwerkingsverband SWEMP en financieel directeur/bestuurder van Staedion. Hoe doe je dat, succesvol samenwerken op zowel bestuurlijk als ICT-niveau? In dertig minuten deelt Jan Peter zijn ervaringen en geeft direct toepasbare tips.

Bezoektip doelgroep: **Bedrijfsvoering, ICT, Wonen**

Hacken en lekken: hoe kwetsbaar zijn woningcorporaties nou eigenlijk en hoe wapenen ze zich tegen dataterrorisme? In dertig minuten digitale duisternis schijnt Mark Koek, een top 10 ethisch hacker, zijn licht op de digitale incontinentie van de corporatiesector.

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



Bezoektip doelgroep: **Bedrijfsvoering, ICT, Wonen**

Augmented reality en virtual reality in de bebouwde omgeving. Een nice to have gadget of onmisbaar voor innovatieve toekomstgerichte woningcorporaties? In 30 minuten wordt u door Jan Kamphuis, change manager bij Recreate, meegenomen in het praktisch toepassen van AR en VR en andere nieuwe technologieën in bouw en onderhoud.

Bezoektip doelgroep: **Bedrijfsvoering, ICT, Financiën**

'In control zijn' is misschien wel de meest gebruikte hartenkreet



van corporaties en hun bestuurders. Maar hoe in control ben je met het turen naar rode en groene metertjes? Ruud Kerssens, IT auditor bij BDO gaat in zijn presentatie in op nut en noodzaak van application controls, controles ingebouwd in software.

Bezoektip doelgroep: **Management, Financiën**

Geld lenen kost geld. Geld sparen ook. Gelukkig hebben corporaties voldoende bestemming voor hun financiën en met de nieuwe mogelijkheid om met verhandelbare leningen te financieren lijken de mogelijkheden helemaal onbegrensd. Erik Wilders, directeur Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) praat u in een half uur bij wat u moet weten over deze nieuwe financieringsoptie.

Bezoektip doelgroep: **Management, ICT**

CorpoNet, een fusie van CORA, VERA en NetwIT, zoomt in haar ochtend- en middagsessie in op de IT-doelstellingen zoals opgenomen in de Vernieuwingsagenda Slimmer en Beter voor Elkaar. ■



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.

... als: Nichtwählerinnen

Van gestold wantrouwen naar vertrouwen en samenwerking

Eind april gaf ik een interview over de zogenaamde chaos in het toezicht. Toen ik de Woningwet 'gestold wantrouwen' noemde, begon de journalist druk te schrijven. Dat was een quote waar hij wat mee kon!

Het was geen vergissing om de Woningwet dat stempel mee te geven. Ik vind de Woningwet gestold wantrouwen en ik begrijp dat ook. Dat is geen diskwalificatie van de wet, maar een nadere duiding. Dat de politiek en de samenleving na de parlementaire enquête de sector geen automatisch vertrouwen meer gaven, snap ik. Dat ze daarom om meer zekerheden en toezicht vroegen ook. Dat dit gepaard gaat met meer administratieve lasten is logisch. En ja, dat is vervelend. Je bouwt liever een woning dan dat je de rekening van een accountant betaalt.

Er is één gouden les in het toezicht. Als alles goed gaat is er te veel toezicht en als het slecht gaat was er te weinig toezicht. Dat zie je in alle situaties waarin een toezichthouder actief is, en dat is tegenwoordig bijna overal. De afgelopen periode is veel gezegd over de toezichtslasten uit de Woningwet. De scheiding tussen DAEB en niet-DAEB heeft er flink ingehakt en het handboek marktwaardering ook. Logisch. Maar de Woningwet is net twee jaar oud. De inkt is amper droog en dan nu al pleiten voor aanpassing, vind ik zelf nogal prematuur. Vertrouwen komt te voet en gaat te paard. Het lijkt alweer een hele tijd geleden, maar de parlementaire enquête was pas gisteren en het vertrouwen is nog heel kwetsbaar. Het past de sector om nu roomser dan de paus te zijn; handelen naar de letter én in de geest van de wet. Voldoen aan financiële randvoorwaarden, rechtmatigheid en integriteit en de governance op orde hebben. Maar ook: voldoen aan de achterliggende gedachte van concentratie op de kerntaken en een sterke DAEB-tak.

Moeten wij de komende jaren daarom berusten in de hoge kosten van het toezicht? Nee. Maar de oplossing ligt niet in

het versoepten van het toezicht of van de vereisten van de Woningwet. Wij moeten de samenwerking zoeken om het vertrouwen in elkaar en in het stelsel terug te krijgen; we moeten het gestolde wantrouwen om weten te buigen in vertrouwen. WSW en Aw geven daar een mooi voorbeeld van. Samen werken aan een beter risicoraamwerk en minder administratieve lasten. Minder financiële ratio's en waardebegrippen en een kleinere gegevensuitvraag zijn inspirerende voorbeelden van wat mogelijk is. Sterk intern toezicht kan leiden tot een externe toezichthouder die meer op de achtergrond is. Aandacht voor governance en de soft controls is dus belangrijk. Als het interne toezicht goed functioneert heeft een externe toezichthouder die dieper wil gaan dan de interne, iets uit te leggen. BZK, Aedes, Aw en WSW streven naar een bestuurlijk akkoord over de informatievoorziening. Administraties die op elkaar aansluiten, dezelfde definities hanteren en dus system-to-system werken mogelijk maken, zijn hoogstnodig. Alleen zo kunnen we de begrijpelijke irritatie en hoge kosten van een gegevensuitvraag voorkomen. En last but not least, een accountantsprotocol dat tijdig beschikbaar is en het besef dat een handtekening van een accountant lang niet altijd zaligmakend is.

Binnen de wet is nog veel mogelijk, maar niet alles morgen al. Ik geloof echt dat we op de goede weg zijn. Soms nemen we een verkeerde afslag, maar in de sector houden we elkaar scherp en corrigeren we elkaar snel. ■

Kees van Nieuwamerongen is directeur Autoriteit
woningcorporaties bij ILT

Van Dinther:
Digitaal archief transformeert naar samenwerking- en informatieportaal

Van Dinther bestaat 25 jaar. De afgelopen twaalf jaar heeft het softwarebedrijf uit Raamsdonksveer als documentmanagementspecialist een belangrijk marktaandeel verworven in de corporatiesector. Welke innovatiekansen ziet de Microsoft SharePoint-expert voor woningcorporaties? Een gesprek met oprichter en directeur-eigenaar Han van Dinther.

Wat is jullie kracht?

Onze kracht zit hem in de teamspirit. De collega's hebben allemaal iets voor elkaar over en er is rust en vertrouwen. De meeste medewerkers zijn jong begonnen, werken er al vele jaren en zijn loyaal aan het bedrijf. Veel kennis en knowhow is zo binnen de gelederen gebleven wat heel belangrijk is voor een software ontwikkelbedrijf.

Wij hebben in de afgelopen jaren bewezen steeds voorop te kunnen lopen als het gaat om de meest moderne DMS en ECM-oplossingen voor corporaties. Onze flexibiliteit en de door de jaren heen opgebouwde kennis van de processen bij corporaties hebben hun vruchten afgeworpen. We hebben hard geknokt voor ons marktaandeel. Je moet niet alleen over een goed product maar ook over veel geduld beschikken, genoeg goede referenties hebben en financieel sterk zijn om voet aan wal te krijgen in deze branche. Maar inmiddels voelen wij ons hier als een vis in het water en gaan wij voor langdurige relaties met onze klanten.

Wat zijn de grootste ontwikkelingen die je de afgelopen 25 jaar hebt meegemaakt?

Een grote trend is de verschuiving van fysieke archieven naar digitale archieven die gevolgd werd door de volledige digitalisering van documentstromen. Fysieke correspondentie is eerst vervangen door e-mail en later door portalen en andere digitale communicatiekanalen.

Een andere trend is de verschuiving van de verantwoordelijkheid van archiveren en het beheer van archieven. Waar dit eerst vooral centraal was belegd, is het nu veelal decentraal georganiseerd. De business weet vaak zelf het beste hoe informatie bewaard moet worden. Het is daardoor kosten-efficiënter en medewerkers gaan bewuster om met content die zij zelf bewaren.

Verder zien wij een groeiende behoefte aan standaardisatie. Er is meer aandacht voor de kosten, waardoor er minder ruimte is voor het zelf ontwikkelen van de uitzonderingen. Waar voorheen een inrichting als beginpunt volledig op maat gemaakt werd, is het nu vaak de blueprint waarmee direct 'live' gegaan wordt. SharePoint, het platform waarop onze oplossing E-Content is gebaseerd, biedt steeds meer in het standaard pakket. Met Office 365 en SharePoint Online worden de mogelijkheden nog verder uitgebreid. Dit biedt een sterke en veelzijdige basis waarop we met E-Content, zowel in de presentatielaag als in de data laag, een structuur creëren waarmee gebruikers eenvoudig kunnen samenwerken én informatie bij elkaar wordt gebracht.

Waar staan corporaties op de schaal documentmanagement - contentmanagement?

Voorheen was een document de belangrijkste vorm van content. Digitaal werken betekende daarom het digitaliseren van papieren documenten ten behoeve van het archief en het digitaal creëren van documenten om ze vervolgens te kunnen afdrucken. Nu documenten niet meer de enige vorm van content zijn, is de term Contentmanagement beter op zijn

plaats. Met de mate van integratie van applicaties die tegenwoordig mogelijk is, verwachten corporatiemedewerkers zelf ook steeds meer contentmanagement, waarbij content uit verschillende applicaties en kanalen in één overzicht samenkomt. Het is vooral een kwestie van wennen aan het idee, beeldvorming. Waar iedereen het al logisch vindt dat een brief van de belastingdienst 'slechts' een bericht in Mijn-Overheid is, zal menigene het aanschrijven van een huurder nu meestal nog beginnen in Word.

Wat is jouw visie op contentmanagement?

Contentmanagement moet ervoor zorgen dat content, ongeacht de vorm, overzichtelijk wordt gepresenteerd in combinatie met gestructureerde gegevens uit bijvoorbeeld een ERP-systeem. Eén plek waar alle informatie samenkomt. De beste plek voor deze informatie is de plek waar het wordt gebruikt en gemaakt, de werkomgeving. Door contentcreatie, -presentatie en -opslag bij elkaar te voegen in één werkomgeving maak je archiveren onderdeel van het (samen) werken met collega's, klanten en leveranciers.

Welke kansen brengt de digitalisering en de multi-beschikbaarheid van digitale content met zich mee?

De zelfredzaamheid van klanten, medewerkers en derden wordt vergroot omdat content overal beschikbaar is en gedeeld kan worden. Daarnaast kan steeds meer content geautomatiseerd worden gecreëerd. Door de automatisering kan de focus van medewerkers op maatwerk voor klanten komen te liggen, op de bijzondere gevallen waar anders geen tijd voor was. Er zijn echter ook bedreigingen die op de loer liggen. Voor de hand ligt de bescherming van persoonsgegevens die door de introductie van de cloud onder een vergrootglas is komen te liggen. De noodzaak van het verwijderen van persoonsgegevens die niet (meer) bewaard mogen worden wordt groter. Niet omdat het voorheen wel bewaard mocht worden, maar omdat nu de impact groter zal zijn als het fout gaat.

Welke toekomstige ontwikkelingen zie jij en hoe spelen jullie daarop in?

Met Office 365 komt er meer focus op het ondersteunen van processen in plaats van technisch beheer van een applicatie. Producten worden verder gestandaardiseerd. De standaard van Office 365 met SharePoint Online biedt daarentegen wel veel meer mogelijkheden voor samenwerking en communicatie dan SharePoint nu. Dit betekent een verschuiving van een documentmanagementsysteem waarmee je kunt samenwerken naar een samenwerkingsplatform waarin content gestructureerd wordt bewaard. Door de structuur van de standaardinrichting van het huidige E-Content toe te passen op het nieuwe platform van Office 365, is het archief niet langer een rigide omgeving die samenwerking in de weg staat, maar het ongemerkt ondersteunt. SharePoint blijft een belangrijk onderdeel van E-Content, maar komt wat meer op de achtergrond. Voor de eindgebruiker is de samenwerking en content presentatie belangrijker. ■



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



WELKOM BIJ CAFÉ ANDERSOM

andersom

www.tijdvoorandersom.nl

hoe we corporaties ondersteunen bij de ontwikkeling van hun dienstverlening. We doen het andersom: we brengen mensen in beweging, zorgen voor vooruitgang, geven energie en dat alles voor een meer tevreden klant.

WWW.TIJDVOORANDERSOM.NL

Beschikbaarheid en kwaliteit data essentieel voor waarderen op marktwaaarde

Woningcorporaties zijn conform de Woningwet verplicht om vanaf het boekjaar 2016 het vastgoed dat zij in exploitatie hebben te waarderen tegen marktwaaarde. Veel corporaties deden dit al, anderen zien het meer als een 'verplicht nummer'. Wat is ervoor nodig om door de ogen van de markt naar je corporatiebezit te kijken? CorporatieGids Magazine vroeg het aan **Frank Alberts**, Senior register taxateur en verantwoordelijk voor de productgroep Woningcorporaties binnen **MVGM Vastgoedtaxaties**.



testing with a smile

Eenvoudig zelf uw software testen!

Online software voor volledig en gebruiksvriendelijk testmanagement

testmonitor.com

TESTMONITOR



VIA DATA MOBILE SOLUTIONS

CONNECT-IT

0513 619 350 info@viadata.nl

De slimste plansoftware voor vaklieden

14 Plansoftware

Portals

Mobile Apps

Beheer, support en consultancy

www.viadata.nl/connect-it

verbindt.

“Voor corporaties die al waardeerden op marktwaarde, was dit een bewuste keuze,” begint Frank het gesprek over het waarderen van corporatievastgoed. “Bijvoorbeeld om het eigen bezit beter vergelijkbaar te kunnen maken met dat van commerciële vastgoedbeleggers. Nu het met de invoering van de nieuwe Woningwet geen keuze meer is, zien veel corporaties het waarderen tegen marktwaarde inderdaad als een ‘verplicht nummer’.”

Anders denken

Volgens Frank moeten woningcorporaties die nog niet eerder op marktwaarde hebben gewaardeerd omschakelen naar een hele andere manier van denken. “Corporaties zijn erg gewend vanuit hun eigen beleid naar het vastgoed te kijken. Vanuit de marktwaarde redenering wordt er door de ‘ogen’ van een onbekende koper naar het vastgoed gekeken en uitgaande van de meest optimale aanwending. Veel zaken, bijvoorbeeld prestatieafspraken met een gemeente die niet gekoppeld zijn aan een specifiek complex en zaken die voortvloeien uit de taakstelling van de corporatie en spelen geen rol meer bij het waarderen op marktwaarde.”

Data niet voorhanden

“Daarnaast moeten corporaties nadenken over een andere indeling in waarderingscomplexen, is er allerlei data benodigd die niet voorhanden is of niet juist blijkt, dient de corporatie allerlei onderzoeken te doen zoals kadastrale recherche, titelonderzoek, onderzoek naar mogelijk aanwezige bodem- en of grondwaterverontreiniging en bestemmingsplanonderzoek. Het blijkt dat voor veel corporaties het niet vanzelfsprekend is dergelijke onderzoeken uit te voeren en de gevraagde data zoals oppervlaktes (gbo, vwo, bvo), bouwjaren, informatie over de huurcontracten, beklemmingen en gegevens ten aanzien van erfpacht aan te leveren.”

Meerwaarde marktwaarde

De mogelijke meerwaarde van het waarderen tegen marktwaarde wordt door veel corporaties op zowel management- als uitvoerend niveau vaak nog niet gezien. “Wat wel wordt gezien is vooral de administratieve last die het op de schouders van de corporaties legt. De mate van meerwaarde hangt bovendien ook erg af van hoe ‘actief’ een corporatie is. Voor meerdere corporaties rekenen wij bijvoorbeeld door wat een grootschalige renovatie van een complex voor gevolgen heeft voor de marktwaarde. Deze informatie gebruikt de corporatie vervolgens weer om intern keuzes te maken en bepaalde zaken met betrekking tot deze renovatie wel of niet uit te voeren. Als corporatie moet je kunnen onderbouwen wat de beweegredenen zijn om de renovatie toch uit te laten voeren, ondanks dat er mogelijk sprake is van zogenaamde onrendabele top en de renovatie vanuit waarderingsoogpunt wellicht niet verstandig is.”



Frank Alberts

Frank vervolgt: “Wanneer je als corporatie niet met dergelijke vraagstukken te maken hebt en je geen verkoop- of aankoopplannen hebt en in feite niets meer doet dan goed op het huidige bezit te passen, kan ik mij voorstellen dat het begrip marktwaarde minder zal gaan leven en ook een beperkte meerwaarde heeft.”

Tot slot wil Frank wel toevoegen dat het taxeren op basis van de basisversie niet geschikt is voor vastgoedsturing zoals in het gegeven voorbeeld. “De full versie leent zich hier al iets meer voor, maar het beste is om voor vastgoedsturing de taxateur een vrije taxatie te laten uitvoeren waarbij de taxateur geheel vrij is om te bepalen welke methodiek en parameters het meest geschikt zijn voor het doel van de taxatie en passen bij het te taxeren object. Dit komt de betrouwbaarheid van de taxatie ten goede.”

Basis en Full

“Simpel gezegd biedt het Handboek twee smaken,” legt Frank uit. “De rigide basisversie waarbij de woningcorporatie zelf alle data in een rekenmodel zet en een modelmatige marktwaarde wordt getaxeerd. De andere smaak is de full versie, waarbij een extern ingeschakelde taxateur de vastgoedportefeuille - of een deel ervan - waardeert en gebruik kan

Huis op orde?



Wij helpen woningcorporaties met het ontwerp, implementatie en beheer van de volledige IT-omgeving. Het voordeel is dat Claranet een compleet IT-pakket aanbiedt. Naast de Cloud-omgeving en online werkplek ook verbindingen van en naar verschillende locaties, het lokale netwerk en de WIFI. Uiteraard levert Claranet de nieuwe werkplekhardware én verzorgen we volledige eerste lijns IT-support.

Dus één contract, één SLA en één aanspreekpunt!

maken van diverse vrijheidsgraden. De taxateur moet hierbij wel aangeven waarom er wordt afgeweken van de basisversie."

Verplicht 'Full' taxeren

"In de meest recente versie van het Handboek zijn meerdere wijzigingen doorgevoerd," licht Frank toe. "Een belangrijke wijziging dat voor veel corporaties van wezenlijke invloed is, is de verplichting om bepaalde soorten regulier woonvastgoed op basis van de full versie te moeten taxeren. Het gaat hierbij dan specifiek om studentenwoningen en woningen gelegen in krimp- en aardbevingsgebieden. Dit geldt overigens alleen op het moment dat de huursom van reguliere woningen gelegen in deze gebieden gecombineerd met de huursom van studenteneenheden meer dan 5 procent van de totale huursom uitmaakt."

Corporaties voor wie dat gold waren tot medio november 2016 in de veronderstelling dat zij de mogelijkheid hadden om dit vastgoed zelf, intern middels de basisversie te taxeren, zegt Frank. "Toen bij de presentatie van de laatste versie van het Handboek bleek dat dit vastgoed verplicht onder basis van de full versie gewaardeerd moest worden, moesten de betreffende corporaties flink schakelen. Er moest ineens een externe taxateur worden geselecteerd, samengewerkt worden met een externe taxateur die om allerlei aanvullende gegevens vraagt. Een groot deel van deze corporaties had weinig ervaring met externe taxateurs en weinig tot geen ervaring en affiniteit met het waarderen op marktwaarde. Een flinke klus dus."

Juiste marktwaarde

Op de vraag wat de consequenties zijn wanneer niet tot een juiste marktwaardering wordt gekomen, zegt Frank: "Op het moment dat de controlerend accountant ten aanzien van de taxatie van het vastgoed van mening is dat er twijfel is over de juistheid van de uitkomst van de taxatie, kan dit voor veel openthoud zorgen in het proces om tot de vaststelling van de jaarrekening te komen. In het ergste geval kan dit resulteren in het onthouden van goedkeuring van de accountant aan de waardering van het vastgoed."

Datakwaliteit

MVGM taxeert duizenden corporatiewoningen, parkeer-gelegenheden, bedrijfsmatig-, maatschappelijk- en zorgvastgoed voor diverse corporaties per jaar in heel Nederland. Op de vraag tegen welke zaken tijdens het taxatieproces wordt aangelopen, zegt Frank: "De rode draad de afgelopen maanden is de kwaliteit van de data gebleken. Dit ondanks de welwillendheid en de mate van inzet van de corporaties. Veel van de informatie die gevraagd wordt, is simpelweg niet aanwezig omdat deze informatie voor het vaststellen van de bedrijfswaarde of de historische kostprijs niet nodig was.

Zowel de accountant als de externe taxateur controleert de aangeleverde data op plausibiliteit. Waren er twijfels, dan werd aan de corporatie gevraagd de gegevens nogmaals te controleren en indien nodig aan te passen. Dit heeft zowel bij de externe taxateur, maar ook zeker bij de corporatie, voor veel extra werk gezorgd."



Taxatie-tips

Tips ter voorbereiding voor de taxatie van het vastgoed in exploitatie per 31 december 2017 heeft Frank ook: "Schaf een Taxatie Management Systeem aan; de kosten zijn relatief beperkt en de voordelen groot. Wacht hier niet te lang mee en begin tijdig met het selecteren van een TMS-leverancier. Begin zo snel mogelijk met het klaarzetten van de benodigde data voor de volgende taxatieronde. In 2018 dient de jaarrekening weer voor 1 mei te zijn gedeponneerd. Actualiseer deze constant en zorg ervoor dat de datakwaliteit wordt verbeterd. Evalueer zowel intern als met de externe taxateur het afgelopen taxatieproces en stel met elkaar verbeterpunten vast. Het is in ieders belang dat het taxatieproces goed verloopt. Neem, indien van toepassing in een vroeg stadium - september of oktober - contact op met de taxateur die het vastgoed volledig of deels zal gaan waarderen. Maak duidelijke afspraken met elkaar hoe het proces wordt doorlopen. Betrek de accountant en de taxateur actief bij het proces en probeer bepaalde uitgangspunten en veronderstellingen vooraf met hen af te stemmen. Plan voorafgaand aan het begin van het taxatieproces een 'Kick off' bijeenkomst waarbij zowel de interne medewerkers van de corporatie die bij het taxatieproces betrokken zijn als de externe taxateur en de accountant aanwezig zijn. Zorg dat er voor voldoende fte wordt vrijgemaakt en dat er een projectmanager is die het interne proces bewaakt. Huur desnoods als corporatie een externe partij in die verstand heeft van vastgoed en ervaring heeft met het waarderen op marktwaarde bij woningcorporaties. Dat verdient zich uiteindelijk terug." ■

Kostenbewustzijn-programma Talis: Succesvol besparen zonder keiharde targets

Alles wat aandacht krijgt groeit. Het kostenbewustzijn-programma van Talis bewijst de schijnbare tegenspraak van dit citaat. "Door met aandacht geld uit te geven dalen de kosten," constateren manager Bedrijfsvoering **Paul van Minnen** en projectleider **Dorothee Jansen - Van Leeuwen**. CorporatieGids Magazine in gesprek over geld besparen als bijvangst van een speels kostenbewustzijn-programma.



Dorothee, sinds 2008 werkzaam bij Talis, zit in het landelijk netwerk Leefbaarheid, bouwde samen met huurders de huurdersvereniging van de grond af op en is de bezielende projectleider van het kostenbewustzijn-programma. Paul is sinds 2015 manager Bedrijfsvoering en verantwoordelijk voor Finance, Control en ICT. Hiervoor werkte hij als hoofd Bestuur en Strategie bij een gemeente.

Hoge bedrijfslasten

Bovengemiddeld hoge bedrijfslasten lagen binnen Talis ten grondslag aan het besluit om met een kostenbewustzijn-programma aan de slag te gaan. "De sector staat onder druk, de legitimiteit heb je niet voor eeuwig, die moet je iedere dag opnieuw verdienen," start Paul het gesprek. "Dat betekent: opletten wat je uitgeeft en uitleggen waarom je dat doet. Ronald Leushuis, een van onze bestuurders, introduceerde in 2015 het gedachtengoed om 'geld uit te geven zoals je het thuis ook doet'. Door de verantwoordelijkheid voor uitgaven laag in de organisatie te beleggen maak je iedereen verantwoordelijk – bewust – van het eigen aandeel in de kosten."

Spelprogramma

Projectleider Dorothee verpakte het gedachtengoed van haar bestuurder in een creatief spelprogramma en zette daarmee

de kostenbewustzijn-beweging in gang. De speelse aanpak van het kostenbewustzijn-programma van de Nijmeegse corporatie breidde uit als een olievlek. Niet alleen binnen de eigen organisatie, ook andere corporaties zijn geïnteresseerd in de succesvolle formule. "Met het gedachtengoed willen we veel meer doen, we zien het echt als een beweging. Het saillante is dat we het meetbare van besparen juist eraf hebben gehaald. Het gaat ons om het bereiken van bewustzijn, de besparing is bijvangst," zegt Dorothee.

Talis-coins

In het kostenbewustzijn-programma strijden medewerkers om het Gouden idee van Talis. "Iedereen kan meedoen of beter gezegd: iedereen doet mee. Nieuwe ideeën worden op een groot bord geplakt met als eindbestemming: het Gouden idee. Soms is een idee gewoon een goed idee en gaat de organisatie direct met de uitvoering aan de slag, soms is eerst nader onderzoek nodig en soms groeien ideeën uit tot Gouden Idee. Af en toe blijkt een idee achteraf toch niet zo briljant. Het leuke is dat de 'speler' zijn idee dan kan terugnemen en met een nieuw idee terug naar Start kan gaan, want niet geschoten is altijd mis. It's all-in the game. Ideeën worden beloond met Talis-coins, die medewerkers in een spaarvarken kunnen oplossen voor later. Op de vraag wat ze met de muntjes

kunnen doen zegt Dorothee lachend: "Ik kan natuurlijk zeggen dat het nog een verrassing is, maar eerlijk gezegd moet ik het nog bedenken."

Inhuurpot

Het kostenbewustzijn-programma is ook echt voor iedereen, van bestuur tot medewerker. De organisatiestructuur van Talis veranderde vanaf 2012 van één bestuurder, drie directeurs en vijftien managers naar een structuur van twee bestuurders en zeven managers. Om te voorkomen dat de besparing van drie directeurs en de helft aan managers teniet zou worden gedaan door ondoordachte inhuur van externen, kwam er een gezamenlijke inhuurpot. "Als je een gezamenlijk budget voor de inhuur van expertise hebt, dan word je kritischer en creatiever in het aanspreken ervan. Zo hadden we laatst iemand bij Control nodig op het vlak van fiscaliteiten, bleek dat op de afdeling Incasso iemand werkte die aan dit profiel voldeed. Konden we het tijdelijk intern en met gesloten beurs oplossen."

Honig-complex

Ook de verhuizing naar het voormalige kantoorpand van Honig op het Honig-complex aan de Waal gebeurde kostenbewust. "We zijn naar een kleinere locatie gegaan, hebben papieren archieven gedigitaliseerd en zijn nu huurder in plaats van

eigenaar." In het huurpand hangt een groot bord waarop staat welke besparingsresultaten met de verhuizing en hergebruik van bestaande materialen zijn geboekt. "Je kunt maar één keer je geld uitgeven en als je dat bewust doet, levert je dat in veel gevallen een besparing op."

Spel om de knikkers

Spel of niet, ook bij Talis gaat het uiteindelijk om de knikkers. "Uiteindelijk is het zo dat 'facts matter', dat feiten ertoe doen," beaamt Paul. "Daarom hebben we een spend-analyse en een analyse van de bedrijfslasten gemaakt, waarbij de budget-eigenaren de geboekte kosten onder de loep hebben genomen. Dat levert enorm veel bewustzijn op en het maakt soms duidelijk dat je met wat meer bewustzijn simpel kosten kunt besparen." Als voorbeeld noemen Paul en Dorothee de wijze waarop de aanschaf van een bos bloemen gebeurde. "Er bleek dat we vijftien keer bloemen hebben besteld bij zes verschillende bloemisten. Dat kan slimmer en goedkoper. Ook bleek uit de analyse dat we best veel communicatiekosten maakten. Het zegt niets over goed of fout - we geven bijvoorbeeld ook veel geld uit aan onderhoud en daar zijn we zelfs trots op - maar het maakt wel een onderzoeksvraag los bij de budgethouders. Waar geef ik mijn geld aan uit, is het noodzakelijk en logisch?"

KRACHTIGE TECHNOLOGIE VOOR ECHTE MENSEN

Meer weten?

GA NAAR WWW.CEGEKA-DSA.NL

cegeka-dsa
samen vernieuwen



Dorothee Jansen - Van Leeuwen

Paul van Minnen

Meten is weten

Vergelijken - meten is weten - is goed, vinden Paul en Dorothee, en zien een parallel tussen het eigen kostenbewustzijn-programma en de Aedes benchmark. "Met dien verstande dat de Aedes benchmark focus legt op bedrijfslasten en de status die je ermee haalt," duidt Dorothee het verschil. "Een A-status zegt niet of je 'goed of slecht' bent. Wij hebben niet als doel om een AA-corporatie te worden, maar zien ons kostenbewustzijn-programma veel meer als een voortdurend leerprogramma. We houden roadshows door het bedrijf en doen quizzen om kostenbewustzijn op niveau te krijgen en te houden. Bewustwording leidt niet altijd tot besparing, maar het is belangrijk dat iedereen zich bewust is van wat ze doen met hun tijd, geld en middelen. Niet alleen onze bestuurders en de managers, maar vooral de 150 andere medewerkers. Want kleine beetjes maken grote verschillen."

Bijvangst

Resultaten zijn er, ook al zien Paul en Dorothee de daadwerkelijke kostenbesparing als bijvangst van het kostenbewustzijn-programma. Sinds de start van het programma in 2015 zijn de bedrijfslasten met ruim honderd euro gedaald naar 822 euro per vhe. Lagere huisvestingskosten, een scherper ingekocht schoonmaakcontract en ICT-contract, het zijn allemaal voorbeelden van bewust inkopen en geld uitgeven. Op de vraag

of toeleveranciers de 'kostenbewust-pijn' lijden, zegt Paul: "We besteden veel aandacht aan de relatie met onze toeleveranciers en de onderhandelingen doen we hoffelijk, maar zakelijk. Het mooie is dat onze toeleveranciers ook begrip hebben voor ons programma en er actief in meedenken. Het is vooral kritisch zijn in wat je wel en niet doet."

Ingrediënten van succes

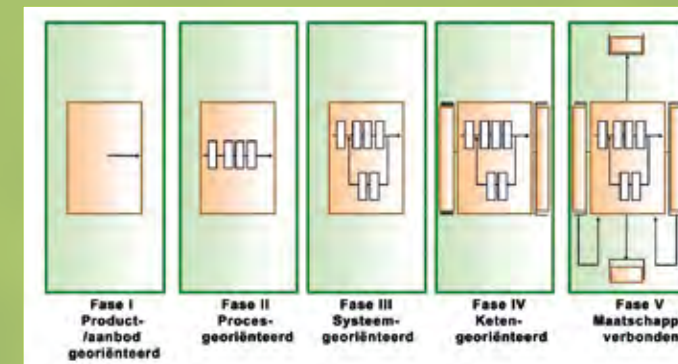
Op de vraag de ingrediënten van het succes van het kostenbewustzijn-programma te duiden, wijst Paul resoluut naar zijn collega Dorothee. "Zorg ervoor dat de persoon die het programma leidt kan inspireren en motiveren. Kostenbewustzijn is echt een beweging die je op gang moet krijgen en daar is mijn collega in geslaagd." Dorothee - plots met wat meer kleur op de wangen - voegt toe: "Het helpt ook dat onze bestuurder geen targets heeft opgelegd. Ik denk dat een strakke focus op targets creativiteit kan doen verlammen. Bovendien voelt een medewerker een target minder in zijn dagelijkse doen en laten. Door de verantwoordelijkheid voor kostenbewustzijn laag in de organisatie te beleggen, maak je het persoonlijk en kan iedereen meedoen. Medewerkers worden daarmee in hun kracht gezet en dat is misschien wel hoofdvangst van dit programma. De beweging in de organisatie, de successen: blijf dat ook voortdurend delen. Communiceer en laat zien dat je aan het besparen bent." ■

Jos Vervoort (AvW2): ERP als katalysator voor organisatieontwikkeling

Corporaties hebben de ambitie zich te ontwikkelen van activiteit-georiënteerde organisaties naar keten-georiënteerde organisaties. Het risico bestaat dat daarbij een aantal proces- en systeem georiënteerde randvoorwaarden onvoldoende worden ingevuld. Dat zegt **Jos Vervoort**, directeur van adviesbureau **AvW2**, dat corporaties ondersteunt in de transformatieopgave. Een gesprek over de rol van ERP als katalysator voor organisatieontwikkeling.

Wat is jouw visie op ERP bij woningcorporaties?

De introductie van ERP hoort bij organisaties die de doorontwikkeling maken van activiteitgericht werken naar procesgericht werken. Dit alles binnen de grenzen van de eigen organisatie. Het INK-managementmodel (zie afbeelding) noemt dit de ontwikkeling van fase 1 naar fase 2. Fase 3 in dit model is het systeemgericht werken en fase 4 ketengericht werken. In fase 4 is het gehele proces, zowel binnen als buiten de organisatiegrenzen, in beeld en in de grip.



Corporaties zijn lange tijd een fase 1 organisatie geweest. Maar door de politieke druk van buiten en door het nieuwe elan in de top van de organisaties, ligt het ambitieniveau van vrijwel elke organisatie op de ketengerichte organisatie (fase 4). Het gevolg is een versnelde ontwikkeling vanuit fase 1 naar 4 waarbij er soms onvoldoende tijd is om randvoorwaarden van de tussenliggende fasen te borgen.

ERP past bij de ontwikkeling die corporaties doormaken en brengt de mogelijkheid voor een betere grip op de schaarse middelen van de organisatie. Concreet betekent het dat een goed werkend ERP-systeem een instrument is voor bestuur en directie voor het sturen op de beheer- en onderhoudskosten.

Welke trends neem jij waar en wat is jouw verklaring daarvoor?

De belangrijkste trend binnen het thema ERP is de integratie binnen de waardeketen, zowel voorwaarts als achterwaarts, behorend bij een fase 4 organisatie. De toepassing van ICT-portalen zorgen ervoor dat zowel huurders als leveranciers actief kunnen participeren en transacties kunnen verrichten in de klantprocessen die rechtstreeks in het ERP-systeem worden verwerkt.

Een aandachtspunt bij deze ontwikkeling is de snelheid waarmee de ketenintegratie momenteel wordt doorgevoerd. Het risico bestaat dat een aantal randvoorwaarden voor de ketengerichte organisatie - het proces- en systeemgericht werken dat geïmplementeerd en geborgd moeten worden in fase 2 en 3 - onvoldoende worden ingevuld. Deze voorwaarden

zitten op de gebieden sturing, processen, systemen en menselijk gedrag. Het is mijn geloof en visie dat deze zaken niet los van elkaar gezien kunnen worden.

In de hoogtijdagen waren meer dan tien ERP-leveranciers al dan niet succesvol actief in de kleine corporatiesector. Nieuwkomers slagen er niet of nauwelijks in om voet aan de grond te krijgen, maar ook wereldstandaarden lijken corporaties niet per definitie voor eeuwig aan zich te kunnen binden. Hoe verklaar je dat?

Er is door 'end of life' van ERP-oplossingen of door onvrede over de prestaties van het ERP-product en de dienstverlening van de leverancier bereidheid om over te stappen naar een nieuwe ERP-leverancier. Die bereidheid om over te stappen maakt dat er kansen liggen voor bestaande en nieuwe leveranciers om hun marktaandeel te vergroten. Maar voor elke markt geldt dat toetreden als nieuwe partij niet eenvoudig is, dat is voor de corporatiesector niet anders. Voor elke nieuwe leverancier is het van belang om zijn onderscheidend vermogen zichtbaar te vertalen in het product, de organisatie en de dienstverlening.

De ontwikkelingen in de corporatiesector gaan hard en als leverancier moet je een branchespecialist zijn om het verschil te maken. Je moet in staat zijn om organisatievraagstukken te vertalen naar de implementatie- en ontwikkeling van de software. Dat betekent dat je softwareontwikkelaars, applicatieconsultants en business consultants nodig hebt om dit adequaat aan te pakken. En daarnaast nog een organisatie die dit kan besturen en doorontwikkelen. Voor de gevestigde leveranciers is dit al een behoorlijke opgave, voor de nieuwkomers is die nog groter.

Geloof je in een 'one fits all' ERP-systeem, nu corporaties zich weer massaal op hun kerntaak richten?

Ik denk dat de verschillen in de producten niet dusdanig groot zijn om op strategisch niveau het verschil te maken voor een corporatie. Ik geloof daarom zeker in een 'one fits all' gedachte. Sterker nog, we zijn bij een aantal corporaties in Zeeland en West-Brabant bezig met een gezamenlijke ERP-implementatie. Het hoger liggende doel van deze corporaties is kostenverlaging door samenwerking en het ERP-project is één van de pijlers. Het resultaat is een zoveel als mogelijk uniforme inrichting, één ERP-beheerorganisatie en de mogelijkheid om medewerkers uit te wisselen door een vrijwel gelijke werkwijze.

Een dergelijk concept zou ook op een grotere schaal toegepast kunnen worden, waarbij het uiteraard wenselijk is om in de totale markt meerdere ERP-leveranciers te behouden voor een gezonde marktwerking. ■



**Adviesbureau voor
concrete resultaten** in bedrijfsvoering

ERP systemen implementeren. Ervaring telt!

AvW2 is specialist in **bedrijfsvoering** voor woningcorporaties.
We zorgen voor concrete **resultaten in een korte tijd**.

Samenhang als sleutel voor succes

Succesvol ERP systemen implementeren gaat **verder dan alleen techniek**. Het gaat over de **ontwikkeling** van organisaties met aandacht voor **processen**, over **sturing** en vooral over **mensen**.

Het gaat over **collega's** die in een projectteam **keihard werken** aan een projectresultaat. En over collega's die uitkijken naar een **betere ICT ondersteuning** van hun dagelijks werk. Het vereist **teambuilding** en competenties bij de projectdeelnemers en een projectmanager die de **samenhang** ziet en daar op stuurt.

Ervaren

AvW2 heeft ervaren adviseurs, **gepakt en gemazeld**. We adviseren en ondersteunen. **We leggen verbanden** tussen beleid, processen, systemen en cultuur van een organisatie. **We staan voor een integrale aanpak** omdat we weten dat deze zaken niet los van elkaar gezien kunnen worden.

Jos Vervoort:

"Onze **passie** is mensen en organisaties in beweging brengen en samen resultaten boeken. We worden **uitgedaagd** door het bedenken van een aanpak die duurzaam is en blijvend resultaat oplevert. Onze **trots** zit in het feit dat we worden teruggevraagd door onze klanten."



Schaalbaarheid en wendbaarheid de basis voor een goed ICT-landschap

Ctac over automatisering in de corporatiesector



Jeroen Mulders

John Jaspers

René Dietzenbacher

Cloud, Big Data en Internet of Things zijn technologische ontwikkelingen die het werk van corporaties radicaal kunnen doen omslaan. Welke impact hebben deze ontwikkelingen op de sector, en wat is daarbij de basis van een goed ICT-landschap? CorporatieGids Magazine ging erover in gesprek met **John Jaspers**, Senior Business Development Manager bij **Ctac**.

>>

SmartR gaat op SommertouR!

Wij komen kosteloos naar je toe deze zomer! Om kennis te delen in een inspirerende en leuke sessie voor jou en jouw collega's. Kijk op onze website en schrijf je in voor een kennissessie bij jou in de buurt!

Wij komen naar je toe deze zomer! :)



www.smartr.nl/summertour


VAN DINTTHER

E - CONTENT ECM / DMS



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

Moeten corporaties nieuwe technologieën als Cloud, Big Data en Internet of Things met prioriteit omarmen?

Ongeacht of de ERP-omgeving drie, vijf of tien jaar oud is, de ontwikkelingen op het gebied van bijvoorbeeld Cloud computing, Internet of Things en Big Data gaan zo snel dat een grondige realiteitscheck geen overbodige luxe is om de aansluiting te behouden. Moeten corporaties nu alle nieuwe technologieën adopteren? Wat is de meerwaarde? Elke investering moet waarde toevoegen voor de corporatie en huurders. Het moment is nu om na te denken over de koers afgestemd op de ambities en volwassenheid van de organisatie.

Zijn nieuwe technologieën de hoofdreden voor corporaties om te veranderen?

Niet alleen nieuwe technologieën, maar ook de politiek en economie spelen een rol in de veranderende wereld. De crisis is voorbij, dus zowel consumenten als organisaties gaan weer investeren en geld uitgeven. Echter voor de klanten van woningcorporaties is dat maar beperkt het geval. Daarnaast is op dit moment de digitale transformatie gaande; er ontstaan andere manieren van klantcontact omdat klanten veeleisender worden. De politiek en lokale overheid stellen eisen aan corporaties en houden toezicht op naleving van onder andere de Woningwet, Herzieningswet en splitsing DAEB en niet-DAEB.

Ook de grenzen van ondernemingen vervagen. Steeds meer producten en diensten komen tot stand doordat een keten aan organisaties nauw met elkaar samenwerkt. Dit vraagt om integrale besturing; het sturen van strategisch naar tactisch naar operationeel en vice versa. Vanuit het verlangen flexibel te zijn, snel te kunnen implementeren en nauw aan te sluiten bij gebruikerservaring, ontstaan steeds meer intelligente en buitengewone intuïtieve platformen. Naast het basisplatform wordt een steeds rijker gevulde bibliotheek aan 'business apps' aangeboden. Deze zijn snel te implementeren, eenvoudig te configureren en sluiten qua beleving aan bij de smartphone die vrijwel iedere gebruiker in de broekzak heeft. Afhankelijk van de eisen, wensen, ambities en volwassenheid moet iedere corporatie zich afvragen wat bij hen past, nu en in de nabije toekomst.

Waar is volgens jullie momenteel de grootste vraag naar wat betreft automatisering en informatisering?

Het is voor corporaties zaak om in te spelen op de snel veranderende wereld. Hierdoor is flexibiliteit en schaalbaarheid nodig, maar er moet ook aandacht zijn voor effectiviteit en efficiency. Om continu te kunnen blijven anticiperen op de veranderingen en klanten steeds beter van dienst te zijn, moeten beslissingen ook snel genomen kunnen worden. Er is een grote hoeveelheid data ter beschikking, maar de automatisering moet ervoor zorgen dat de informatie up-to-date en snel beschikbaar is. En dan alleen de relevante informatie. Door de eindgebruiker zelf te definiëren analyses, rapportages en dashboards in ieder gewenste dwarsdoor-

snede - wat wij flexibele rapportages noemen - moeten medewerkers en ketenpartners snel de juiste stuurinformatie geven. Nieuwe technologieën en eenvoudig te integreren functionaliteiten in de automatisering maken dit mogelijk. Nu investeren in toekomstbestendige betaalbare automatisering lijkt een goede timing.

Wat is daarbij de 'basis' van het ICT-landschap?

Een moderne ERP-oplossing ondersteunt de primaire processen bij een corporatie op een manier waardoor de corporatie op een efficiënte en effectieve manier voldoet aan regel- en wetgeving, interne en externe doelstellingen worden gerealiseerd én klanten optimaal worden bediend. De invulling hiervan verschilt per woningcorporatie. In de basis betekent dit dat corporaties in staat zijn in de toekomst makkelijk op te schalen of mee te gaan in nieuwe ontwikkelingen die wellicht nu nog niet relevant zijn, maar over twee jaar wel.

Maar de 'must have' is toch het verkrijgen van de correcte stuurinformatie om de juiste beslissingen te kunnen nemen. Dit impliceert dat alle informatie uit één of meerdere applicaties snel en overal beschikbaar moet zijn, en in relatie met elkaar gebruikt moet kunnen worden voor analyses, rapportages en dashboards. Ook het kunnen monitoren van data om snel te kunnen reageren is hierbij erg belangrijk. Het werken met externe spelers als de overheid, gemeenten, ketenpartners en huurders vereist dat ook specifieke data eenvoudig ontsloten moeten kunnen worden om optimaal samen te werken.

Wat blijft volgens jullie 'de hoofdtak' van woningcorporaties?

Een klant kiest voor een woning en krijgt er een woningcorporatie bij, niet andersom. De taak van corporaties is het aanbieden van betaalbare woningen en het tevreden stellen van huurders. Om dit te kunnen realiseren, moet elke geïnvesteerde euro ten bate komen van de huurders. Iedere investering moet toegevoegde waarde hebben en bijdragen aan kostenbesparing of efficiency.

Wat is jullie propositie in de corporatiesector?

Ctac biedt corporaties IT-ontzorging door clouddiensten en functioneel- en technisch beheer services. Met onze Fit4Woco suite ondersteunen we de business met een efficiënte en effectieve bedrijfsvoering en veel gebruikersgemak waardoor er meer aandacht kan zijn voor de huurders. De Fit4Woco suite is ontwikkeld op SAP met daaraan toegevoegd corporatiespecifieke (deel)oplossingen en is gebaseerd op CORA en VERA referentiearchitecturen. Met deze op de toekomst gerichte modulaire totaaloplossing kunnen afhankelijk van de eisen, wensen, ambitie en volwassenheid van de corporatie functionele modules worden ingeschakeld. Ctac is ervan overtuigd dat de combinatie van de verschillende bouwstenen, die zich individueel bewezen hebben in de verschillende industrieën, dat ook voor woningcorporaties met meer dan 8.000 vhe gaan doen. ■



Rein van Lierop: Bijna een kwart van de corporatiemedewerkers *hapt* in een phishingmail

Begin mei werden honderdduizenden bedrijven verrast door de WannaCry ransomware, die uiteindelijk wereldwijd forse schade aanrichtte. Het laat zien dat phishing- en ransomware-aanvallen anno 2017 een reëel gevaar vormen.

Ook voor de corporatiesector? Rein van Lierop, Security-specialist bij **Phishingtest.nl**, deed onderzoek naar de kennis en kunde van de corporatiemedewerker omtrent dit fenomeen. Het resultaat: "Bijna een kwart van de corporatiemedewerkers blijkt in een phishingmail te trappen."

Waar phishingmails die uit zijn op de inloggegevens van corporatiemedewerkers of het installeren van ransomware vroeger bol stonden van spelfouten, rare e-mailadressen en opvallende namen, gaan criminelen anno 2017 veel geraffineerder te werk. "Het is tegenwoordig erg lastig een phishing-poging te herkennen," begint Rein het gesprek. "De e-mails komen veel betrouwbaarder over en er is veel meer sprake van 'spearphishing': het gericht aanspreken van één persoon of groep om zo te vissen naar de inloggegevens of kliks van die medewerker."

Gratis iPad

Op de vraag hoe phishing er tegenwoordig uitziet, antwoordt Rein: "Denk bijvoorbeeld aan een e-mail waarin een medewerker met voor- en achternaam - die data is vaak vanuit openbare bronnen te herleiden - wordt verteld over onderhoud aan de toegangsweg van het hoofdgebouw. In de e-mail staat een link die naar een website waar medewerkers kunnen inloggen voor meer informatie." Het winnen van mogelijke prijzen is een ander voorbeeld. "Bijvoorbeeld dat de desbetreffende corporatie is genomineerd voor een award, en medewerkers online kunnen stemmen. Om ze extra te lokken wordt hier een prijs bij beloofd, zoals kans op een gratis iPad wanneer je stemt."

De hoeveelheid rode vlaggen die deze phishingmails bij medewerkers doen opsteken is volgens Rein erg klein. "Het is raar dat je je voor deze websites of acties moet inloggen, maar toch blijkt 42 procent van de medewerkers te klikken op de link. Maar liefst 24 procent van alle medewerkers probeert vervolgens ook in te loggen, bijna één op de vier werknemers. Bij ons onderzoek kregen de medewerkers overigens een foutmelding te zien. Ironisch genoeg kregen wij vervolgens verschillende mailtjes van geïrriteerde medewerkers met de vraag waarom ze niet konden inloggen op de website. Ze hadden totaal niet door dat ze te maken hadden met een vorm van phishing."

Bewustzijn en cultuur

Volgens Rein zijn er niet bepaalde afdelingen die vaker dan andere in phishingmails trappen. "Je ziet dat de ICT-afdelingen - gelukkig - over het algemeen goed scoren. Maar verder is het heel divers. Corporaties met verschillende vestigingen kunnen per standplaats bijvoorbeeld enorm uiteenlopende resultaten hebben. Een negatieve uitschieter was een corporatie - we noemen geen namen - waarbij bijna 72 procent op de phishinglink klikte die wij stuurden. Het heeft dus echt met het bewustzijn en cultuur van een organisatie te maken."

Openbare gegevens

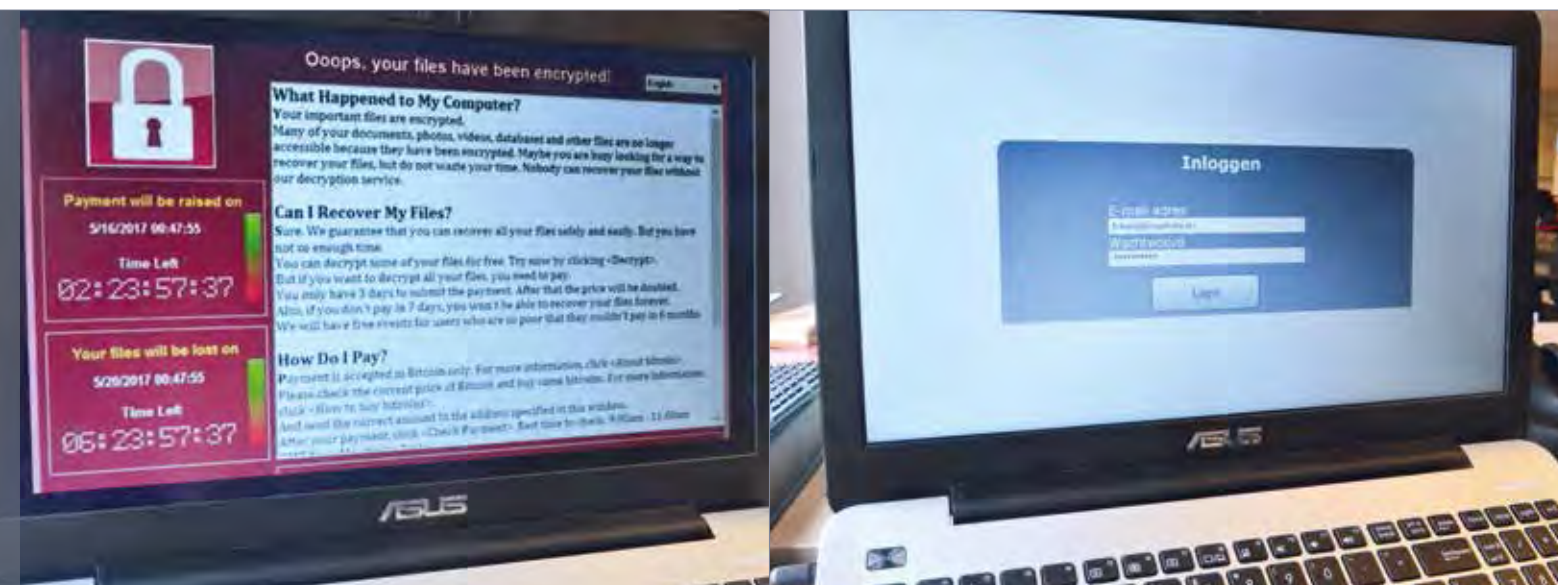
Dat de e-mails en gevaarlijke links anno 2017 nog steeds effectief zijn, komt volgens Rein door twee factoren. "Aan de ene kant wordt steeds meer gebruikgemaakt van de eerdergenoemde openbare gegevens. Op het internet wordt de structuur van een e-mailadres afgeleid, en via LinkedIn kan de naam van bijvoorbeeld de directeur of ICT-manager worden opgezocht. Zo kan een aanval veel gericht plaatsvinden, en de inloggegevens van deze hooggeplaatste werknemers kunnen veel schade aanrichten."

"Daarnaast zien de websites en e-mails er steeds meer valide uit. Het registreren van een '.nl-domein' kost vrijwel niets en het netjes inrichten van een website gaat tegenwoordig heel makkelijk. Ook het vakje met informatie dat naast de adresbalk staat in een browser, en een groen slotje of 'veilig' laat zien op websites, zegt niets over het wel of niet op een phishing-website zitten. Medewerkers lijken niet naar de juiste kenmerken te kijken."

Topje van ijsberg

Een groot gevaar van phishing is dat de corporatie getroffen wordt door ransomware. "Eén medewerker die op een gevaarlijke link klikt kan de ICT van een hele corporatie op slot gooien. Alle gegevens worden versleuteld, en met een

>>



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

beetje pech ook het ERP-systeem. En dit is niet iets wat amper voorkomt: het merendeel van de corporaties waar wij mee te maken hebben, zijn getroffen door ransomware.”

Door het hebben van goede back-ups van het systeem wordt er voorkomen dat er losgeld hoeft te worden betaald. “Maar dat betekent niet dat de impact op de organisatie miniem is. Je moet mankracht besteden aan het oplossen van het probleem, processen kunnen door de versleuteling stilvallen en de Autoriteit Persoonsgegevens heeft gezegd dat een ransomware-versleuteling geldt als een datalek. Dat kan vervolgens leiden tot reputatieschade en verdere onderzoekskosten. Het gijzelgeld van een ransomware-aanval is dus slechts het topje van de ijsberg.”

Handelen

Rein benadrukt dat het vallen voor phishing of ransomware iedereen kan overkomen, maar het handelen erna enorm belangrijk is. “Wij hebben bijvoorbeeld gezien dat een beoogde Privacy Officer bij een corporatie op de foute link had geklikt en haar gegevens had achtergelaten. Iedereen kan er dus intrappen, maar het gaat erom wat je na de besmetting doet. Hang er geen straffen aan, want dan creëer je een angstcultuur waar mensen bang zijn hun fouten te melden. Draai het om, en zorg ervoor dat je de meldingen positief beloont. Liever dat ze tien keer teveel iets aangeven dan één keer te weinig.”

De factor tijd is namelijk essentieel: “Als er snel melding wordt gemaakt van een phishingmail, dan kan de IT-afdeling deze verwijderen van de mailserver of de link naar de desbetreffende website blokkeren. Zo zorg je ervoor dat klikgrage werknemers geen verdere schade kunnen aanrichten.”

Logisch redeneren

Voorkomen is beter dan genezen, erkent Rein. “Je moet als corporatiemedewerker constant logisch redeneren waarom

je iets doet. Een website waarin je je gebruikersnaam en wachtwoord in moet voeren om een kerstpakket te bestellen, is waarschijnlijk ergens anders op uit dan jou een presentje toesturen. Denk ook goed na over elke website waar je heen gaat. Een goedwerkende manier om mensen te strikken blijft bijvoorbeeld het gebruik van de corporatienaam in een url te zijn, of één letter anders waar mensen snel overheen kijken. Zo worden medewerkers toch gestrikt de verkeerde website te bezoeken.”

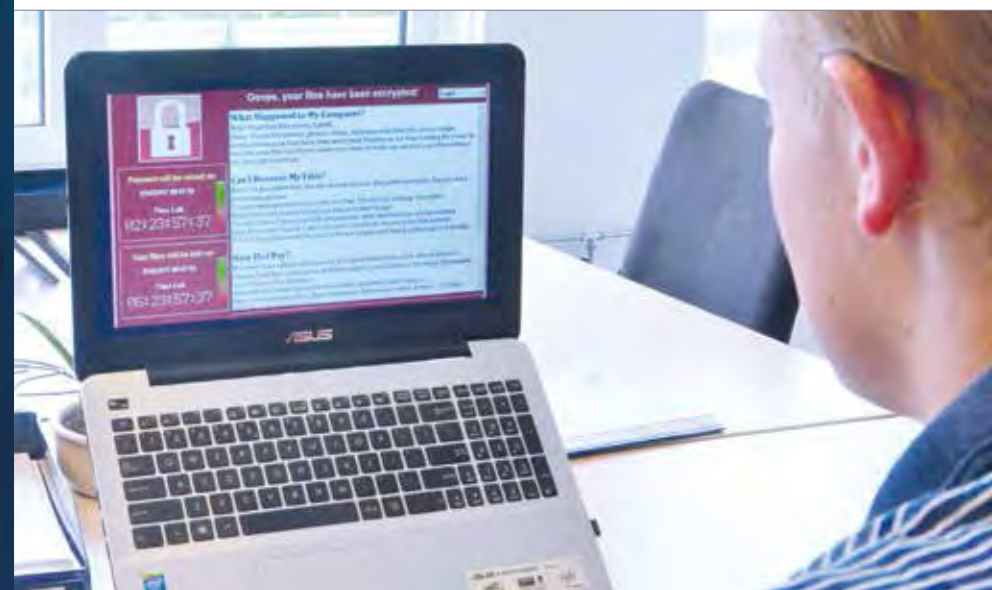
“Je kunt daarnaast ook afspraken maken met betrekking tot het openen van bestanden. Zo kunnen facturen veelal worden gedownload op de website van een leverancier. Door intern af te spreken dat bijlagen en links met betrekking tot facturen worden vermeden, en in plaats daarvan handmatig te downloaden, neemt de kans op het binnenhalen van een ‘Paard van Troje’ af.” Op de vraag of dit wellicht een hele extreme maatregel is, zegt Rein: “Wij sturen in onze tests soms een bestand mee dat een virusinfectie kan simuleren. 8 procent van de corporatiemedewerkers downloadt deze software en 3 procent installeert het. Dat klinkt heel weinig, maar één installatie kan ervoor zorgen dat een organisatie plat komt te liggen.”

Updates

Het recente incident met de WannaCry ransomware is volgens Rein een goed voorbeeld dat corporaties het belang van updates ook niet moeten onderschatten. “Deze ransomware hoefden mensen niet eens te installeren. Het feit dat sommige bedrijven geen updates hadden geïnstalleerd gaf vrij baan tot infectie.” Het is daarbij niet moeilijk voor criminelen om erachter te komen of een corporatie haar IT up-to-date heeft. “Als je met een phishingmail naar een website wordt gelokt, kunnen ze zien met welke webbrowser en besturingssysteem dit is gebeurd. Indien dit een oude versie is, kunnen ze inspelen op de zwakkere beveiliging in deze versie en de organisatie gericht aanvallen.”

Gedrag van de medewerker

Rein sluit het gesprek af door te stellen dat informatiebeveiliging staat of valt met het gedrag van de medewerker. “Als zij niet klikken op een foute link of inloggen op een gevaarlijke website, dan gebeurt er niets. Maak duidelijke afspraken met je medewerkers over hoe ze zich digitaal gedragen, zorg voor een goede beveiliging en wanneer het fout gaat, wees niet bang om het lek te melden. Dat blijft uiteindelijk de manier om vergaande schade en kosten te voorkomen.” ■



Wat te doen met potentieel niet-DAEB bezit?

November 2015 verscheen het rapport 'De prijs van betaalbaarheid' met de bevindingen van het IBO-onderzoek over de huurtoeslag en de sociale huursector. De conclusie ligt voor de hand dat het nieuwe kabinet de huurtoeslag grondig zal hervormen. Dit zal vermoedelijk grote gevolgen hebben voor de (on)betaalbaarheid van de sociale huursector. De huurtoeslag zal zich naar verwachting beperken tot een deel van de sociale huurwoningvoorraad.

Dit jaar worden in corporatieland de administratieve scheiding en de juridische splitsing tussen DAEB (sociaal) en niet-DAEB (markt) doorgevoerd. Het meest in het oog springende criterium is de liberaliseringsgrens van € 710,68 per maand. Daarboven zouden de huren vrij kunnen zijn en is de verhuurderheffing niet van toepassing.

Een tweede criterium is het huishoudeninkomen. Als dat hoger is dan circa € 35.000 per jaar, zou primair moeten worden gedacht aan huisvesting in de vrije huursector. De koppeling tussen doelgroep van beleid en DAEB is echter niet absoluut.

Een derde criterium is het aantal waarderingspunten van de woning. Als een woning meer dan 145 punten telt, hoort daar uiteindelijk een huur bij hoger dan € 710,68 per maand. Het gaat om ruim 40 procent van het corporatiebezit. De meeste corporaties hebben er vooralsnog voor gekozen om deze woningen als DAEB-bezit te beschouwen, zolang de huur lager blijft dan € 710,68 per maand.

Het Planbureau voor de Leefomgeving (PBL) heeft onlangs scenario's geformuleerd die te maken hebben met de toekomst van woningen met een potentiële huur hoger dan € 710,68: verkopen aan bewoners, verkopen aan een vastgoedbelegger, afsplitsing tot niet-DAEB-bezit van de corporatie. Ook kan worden gekozen voor een huurhoogte die blijvend onder de liberalisatiegrens wordt gehouden. Dan blijft voorlopig de verhuurderheffing van kracht. Voor nieuwe gevallen is dan toekenning van een huurtoeslag onmogelijk. In bepaalde gevallen is het ook denkbaar dat sociale woningen met een hoog aantal waarderingspunten (meestal relatief grote woningen) worden gesplitst in twee kleinere woningen. Dit past op het eerste gezicht bij de samenstelling van de huishoudens die behoren tot de doelgroep van de woningcorporaties: in overwegende mate één- en tweepersoons huishoudens. De beperkte afmetingen van de gesplitste woningen maken de woning meestal weinig flexibel: een belangrijk nadeel. In een actueel, vraaggericht voorraadbeleidsplan zal elke corporatie zich moeten uitspreken over de toekomst van het potentiële niet-DAEB bezit. Daarover kunnen ook de gemeente en de huurders opvattingen hebben. Een grote complicatie wordt gevormd door het Rijksbeleid dat, door de koppeling van verhuurderheffing aan DAEB-bezit, het extreem moeilijk maakt om de corporatievoorraad betaalbaar te houden.

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

> 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