

Sven Turnhout (KWH):
Verruil het gelijk-
heidsmodel voor het
mensgerichte model

Pim van Ballekom (EIB)
Europese miljoenen
beschikbaar voor
corporatiesector

De Alliantie:
Ambitie corporatie
centraal bij
procesoptimalisatie

Havensteder: Automatiseren
en standaardiseren
informatievoorziening
geen klein bier

CORPORATIEGIDS

STRATEGIE, BEDRIJFSVOERING EN ICT

MAGAZINE

8^e JAARGANG | NUMMER 3 | SEPTEMBER 2017



Verstedelijking

Karin Laglas:

Verleg focus van de stad naar de regio





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



Verleg focus op regio
in plaats van de stad
Karin Laglas (Ymere)

4



De zwakste schakel
versterken
Woningbedrijf Velsen

38



Over grenzen heen

Corporaties opereren steeds vaker 'over grenzen heen'. Afdelingsmuurtjes worden geslecht, processen smelten samen, integraties met ketenpartners worden gerealiseerd en samenwerkingsverbanden gesmeed.

De zevende editie van CorporatiePlein, dé vakbeurs voor woningcorporaties, heeft als thema 'Innovatie over grenzen heen'. Innovatie is technologie, maar het menselijke component is net zo belangrijk. Innoveren betekent over eigen grenzen heen stappen en afspraken maken over integratie tussen systemen. De volwassenwording van ketenstandaarden speelt daarbij een grote rol. Een mooi staaltje mensenwerk.

Monnikenwerk, dat is het aanleveren van verantwoordingsdata. Het system-to-system aanleveren van verantwoordingsdata moet dat verbeteren en vereenvoudigen. Dat gaat lukken, mits toezichthouders, belangenorganisaties, corporaties en ICT-leveranciers over grenzen heen durven kijken.

Veel leesplezier en tot 21 september op CorporatiePlein in Expo Houten!

Martin Barendregt en Paul Tuinte



Verruil gelijkheidsmodel
voor mensgericht model
Sven Turnhout (KWH)

8



Uitzonderlijke
klantbeleving
Gerrit Bosma (ViaData)

51



Ambitie centraal
bij procesoptimalisatie
De Alliantie

28



Automatiseren en
standaardiseren
Havensteder

54

- 13 Europese miljoenen beschikbaar voor corporatiesector
- 16 Sterke online dienstverlening door centraal stellen van klant
- 20 Hackathon: van leuke gadget naar innovatieversneller
- 23 Essentie van testen voor onverstoorde voortgang bedrijfsvoering
- 31 CorporatiePlein 2017: Innovatie over grenzen heen
- 43 Doelen, Coalitie Digitalisering & Informatievoorziening
- 46 Twintig jaar NEH Group
- 58 De facilitaire, virtuele en mentale metamorfose Woonbedrijf

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: Karin Laglas, Ymere

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



Karin Laglas (Ymere):

Verleg de focus op de regio in plaats van op de stad

Verstedelijking, technologische innovatie en verduurzaming. Dat zijn volgens Karin Laglas, voorzitter van de directieraad van Ymere, de belangrijkste trends in de gebouwde omgeving. Een gesprek over het verbinden van werk en wonen in de regio, het matchen van woningen met een Tinder-achtige app en zonnepanelen op historische grachtenpanden.

Ymere wordt geleid door een directieraad. Karin is daarvan de voorzitter en vormt samen met Ber Bosveld de statutaire directie van de Amsterdamse corporatie. Waar Ber verantwoordelijk is voor de Financiën is Karin dat voor Strategie en Beleid. Daarnaast maken vier procesdirecteuren deel uit van de directieraad voor respectievelijk Verhuur en Wonen, Vastgoedbeheer, Portefeuillevernieuwing en Concernzaken.

Soepele processen

"Wekelijks zitten we als directieraad met elkaar aan tafel. Dat zorgt voor mooie integrale besluitvorming, want je hebt alle disciplines van de bedrijfsvoering aan tafel," start Karin het gesprek. "Door de wijze waarop we georganiseerd zijn, kunnen we processen heel makkelijk organiseren. Het legt ook direct bloot wanneer processen onvoldoende soepel lopen. Het belang van een ERP-systeem dat onze processen goed kan ondersteunen ligt dus ook bij ons op tafel. De beoogde vervanging van ons huidige ERP-systeem is nogal een ingreep. We hebben er de afgelopen periode met grote regelmaat over gesproken. Een ERP-systeem is wel de levensader van je organisatie, overstappen naar een ander systeem is hoe dan ook een ongelofelijk kwetsbaar moment. Om te

borgen dat we dat goed doen en dat we de juiste keuzes maken, voeren we eerst een nul-conversie uit. Met een deel van ons bedrijf gaan we schaduwdraaien. Als dat goed gaat, maken we de sprong."

TU Bouwkunde

Karin was voor haar stap naar Ymere decaan bij de faculteit bouwkunde aan de TU in Delft. Haar ogen twinkelen als ze eraan wordt herinnerd. "Het is erg dankbaar werk om enthousiaste jonge mensen een vak te leren." Op de vraag of ze met de ervaring van nu veranderingen in de opleiding zou adviseren, zegt ze: "Het is altijd goed om vanuit de praktijk naar opleidingen te kijken, maar je moet niet de illusie hebben dat je alle details van de praktijk tijdens je opleiding leert. Dat leer je vooral door het vaak te doen, zoals je ook viool leert spelen door veel te oefenen. Tijdens de opleiding leer je vooral je denkkracht te ontwikkelen. De TU bouwkunde staat op de derde plaats als beste opleiding in de wereld, daar ben ik trots op."

Inclusieve samenleving

Ondanks mooie herinneringen aan het TU verleden vindt Karin het bij Ymere vooral mooi dat ze dichter in de feitelijke praktijk werkt. "Ik kan nu bijdragen aan het verbeteren van de leefomgeving van mensen. Wonen is een basaal iets en de druk op dit gebied maakt het niet vanzelfsprekend dat je iedereen een dak boven het hoofd kunt bieden. Het gevaar van een gesegregerde samenleving ligt op de loer. Als Ymere willen we bijdragen om dat te voorkomen en zetten we ons in voor een inclusieve samenleving."

Verstedelijking

Karin is zelf opgeleid tot civiel ingenieur. Ze noemt verstedelijking als één van de drie veranderingen die ze in de gebouwde omgeving waarneemt. "Meer dan de helft van de bevolking woont in stedelijk gebied. Dat maakt het noodzakelijk dat we meer op regio- dan op stadsniveau moeten gaan denken. Waar zitten de banen voor de mensen die bij ons wonen? Hoe verbinden we dat bijvoorbeeld goed met openbaar vervoer? Dat betekent ook dat de woonruimteverdeling op de schop moet, want deze sluit niet aan op de metropoolregio Amsterdam. Het is jammer dat de 32 gemeenten koudwatervrees hebben en bij woonruimteverdeling teveel 'eigen bevolking eerst' prediken. Is dat de manier om schaarse sociale huurwoningen te verdelen? Het toewijzingssysteem moet echt drastisch worden herzien. Niet alleen insiders bedienen, maar ook outsiders. Ik begrijp de verontwaardiging van ouders die een woning in hun wijk naar een urgent zien gaan, terwijl eigen kinderen er niet meer kunnen wonen. Een pasklare oplossing heb ik niet, maar vind wel dat we erover moeten nadenken. Daarnaast moeten we kijken naar compactere woonvormen. Als je veel mensen op beperkte ruimte wilt huisvesten moet je concessies doen: goede woonruimte, maar wel compact en betaalbaar."

>>

ADS: Iedereen, Altijd, Overal!

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.

Technologische innovatie

Een tweede trend die ze waarneemt is het toepassen van technologische innovatie in de gebouwde omgeving. "Big Data biedt kansen. We gebruiken al sensoren op onze daken voor proactief dakonderhoud om lekkages te kunnen voorspellen en – nog beter – vóór te zijn. En we komen binnenkort met een Tinder-achtige app waarmee we woningruil willen stimuleren. Veel mensen wonen niet zoals ze willen wonen, denk aan empty nesters in een grote gezinswoning of een groot gezin in een 1-kamerflat. Met de app willen we het matchen van vraag en aanbod en doorstroming bevorderen. We doen dat overigens samen met 28 andere corporaties."

Verduurzaming

De derde trend die Karin waarneemt is verduurzaming van de woningvoorraad. "We gaan van het olie en gas af en maken straks alleen nog gebruik van de zon en de wind. Samen met onze dakpartners en de BNG hebben we energy service company ESCo opgericht, zodat we huurders kunnen laten profiteren van het rendement van zonnepanelen. Voor onze monumentale panden lopen we overigens wel tegen de grenzen van het beschermd stadstoezicht aan. Ik heb een groot gevoel voor schoonheid, maar wanneer we bewoners van deze panden ook van zonnepanelen willen laten profiteren, moeten we deze grenzen wel doorbreken. Het vergt creativiteit en technische innovatie om deze panden toch van zonnepanelen te kunnen voorzien."

Woningwet

Karin begon bij Ymere ongeveer gelijk met de invoering van de Woningwet. "De administratieve last die ermee gepaard gaat, je kan er je dagen mee vullen," verzucht ze. "Naar mijn gevoel is het nu een beetje overdreven dichtgeregeld. Ik schrik echt van de column van Kees van Nieuwamerongen in de juni-editie van CorporatieGids Magazine, waarin hij zegt dat corporaties roomser moeten zijn dan de paus en moeten handelen naar de letter én in de geest van de wet. Let wel, ik ben het eens dat woningcorporaties geen commerciële activiteiten moeten doen. Tegelijkertijd loop je al snel tegen praktische bezwaren aan als je gestapelde woningen wilt bouwen met een commerciële plint. Iemand anders moet de plint bouwen en wij de woningen eromheen."



Hoe zinvol is dat? Tot slot vind ik dat de onredelijke verhuurderheffing zijn werk nu echt wel heeft gedaan. Corporaties zijn efficiënter gaan werken en hebben met de Aedes benchmark een blijvende prikkel gekregen. Doek op die verhuurderheffing en zet de middelen in als investering. Voor de zestig miljoen euro per jaar die we dan overhouden kunnen wij heel wat verduurzamen en bouwen. Mits er bouwlocaties zijn natuurlijk."

Verschillende werelden

Ymere is actief in de Amsterdamse Federatie van Woningcorporaties, De Vernieuwde Stad en Aedes. Op de vraag of deze opsomming ook in volgorde van belangrijkheid is, zegt Karin: "De Federatie is heel dichtbij. Met de Amsterdamse woningcorporaties maken we bindende afspraken met de gemeente en zitten we dicht op elkaars huid. De Vernieuwde Stad heeft dat niet, daar is de gemene

deler vooral de problematiek van de grote stad. Toch zie je in dat verband al dat de regionale verschillen groot zijn. Binnen Aedes-verband zijn de onderlinge verschillen nog veel groter, waardoor dit gremium verder van ons afstaat. De doelen van de corporaties zijn weliswaar hetzelfde, maar de dagelijkse wereld waarin ze actief zijn is heel verschillend. Dat maakt het Aedes-verband lastig. Een 'one size fits all' werkt niet, je moet recht doen aan de regionale verschillen. De opgave in Amsterdam is anders dan in Friesland. Het lastige daarbij is dat sommige dingen wel hetzelfde zijn, denk aan de hoogte van de bijstand of salarissen. In het regionaliseren en hervormen van de woningmarkt moet daar ook aandacht voor zijn."

Lekker op weg

Op de vraag hoe Karin terugkijkt op haar eerste twee jaar bij Ymere, zegt ze: "We zijn veel in beweging en lekker op weg. We hebben voor de komende jaren een coherente strategie opgesteld en een richtinggevende missie die duidelijk maakt waarom we het doen. Vlak voordat ik kwam is de organisatie stevig gereorganiseerd en procesgestuurd ingericht. Ik ben trots hoe de medewerkers dat hebben opgepakt en dat focus op processturing en de organisatiekanteling zich heeft uitbetaald in een A voor huurdersoordeel en A voor lage bedrijfslasten in de Aedes benchmark. Dat zijn hele mooie scores!" ■



Sven Turnhout (KWH):
**Corporaties, verruil het gelijkheidsmodel
voor het mensgerichte model**

Sinds april is **Sven Turnhout** directeur-bestuurder bij KWH, het Kwaliteitscentrum Woningcorporaties Huursector. Nauwelijks begonnen ziet hij corporaties worstelen met het hebben van een goed klantbeeld. "Vraag je huurders gewoon wat ze belangrijk vinden," tipt de KWH-topman. *CorporatieGids Magazine* in gesprek over de noodzaak van het mensgerichte corporatiemodel.

Sven studeerde sociologie in Nijmegen en richtte zich al tijdens deze studie op het vakgebied onderzoek. "Tijdens mijn eerste baan bij een onderzoek- en adviesbureau deed ik ook veel projecten voor woningcorporaties en gemeenten," begint Sven het gesprek. "We gingen in wijken langs de deuren, vroegen bewoners om vragenlijsten in te vullen en ingevuld uit de brievenbus te laten steken. Haalden wij ze even later weer op. Deze onconventionele methode werkte goed, we hebben zo mooie representatieve onderzoeken gedaan." Bij Vivare – zijn tweede uitdaging – gaf Sven mede het klantbeleid van de Arnhemse corporatie vorm. Daarnaast volgde hij met succes een opleiding Management en Innovatie.

Volkshuisvester

Na zes jaar Vivare zocht hij tijdens de Kerstvakantie op Twitter naar 'vacature innovatie'. Dat leidde uiteindelijk tot de functie van Expert Innovatie & Onderzoek bij Vilans, het landelijk kenniscentrum voor de langdurige zorg. Na drie leerzame jaren toog Sven terug naar de corporatiesector als directeur van KWH. Over zijn recentste stap in zijn carrière zegt hij: "Ik ben een volkshuisvester. Mijn opleiding en werkervaring op het gebied van onderzoek en klantinzicht kan ik in deze functie ten volle benutten."

Geen loze kreet

KWH is ruim twintig jaar geleden opgericht door en voor corporaties. De slogan van de vereniging – samen bouwen aan prettig wonen – is volgens Sven dan ook geen loze kreet en actueler dan ooit. "Onderzoeken en kennis delen om van elkaar te leren zit in ons DNA. Daarnaast zijn we de kritische noot en aanjager voor kwaliteitsverbetering in de corporatiesector. We kijken niet vanaf de zijlijn toe maar dragen daar actief aan bij, samen met onze 135 leden."

Reddingsboei

KWH onderzoekt de kwaliteit vanuit het oogpunt van de huurder. De laatste jaren kozen corporaties ook voor andere manieren van huurdersonderzoek en bleek KWH niet meer de enige logische maatstaf. Op de vraag of participatie van KWH in de Aedes-benchmark een reddingsboei was voor het kwaliteitsinstituut, zegt Sven: "Daar kijk ik zelf niet zo naar. Uiteraard hoort de stem van de huurder een plaats te krijgen binnen de Aedes-benchmark. Maar wat zegt dit cijfer? Wij helpen juist om dit te duiden, verbetering in gang te zetten en corporaties een stap verder te helpen in hun klantgerichtheid. Daar zit onze meerwaarde."

Waren de resultaten vanuit onze onderzoeken enkele jaren terug eigenlijk alleen het domein van de kwaliteitsadviseur, nu worden de resultaten organisatiebreed toegepast, zegt Sven. "De lancering van ons vernieuwde Klantvizier helpt daarbij. Dit digitale dashboard brengt de processen van de corporatie scherp in beeld en legt bloot welke verbeterpunten

er zijn. Het onderbrengen van klantwaardering in de Aedes-benchmark is dus geen reddingsboei, maar onderstreept juist het belang waar KWH zich al twintig jaar voor inzet. Het aandeel 'klant' in de benchmark is weliswaar smal – ons klantvizier gaat veel verder – maar ik ben blij met elke aandacht voor de klant. Daar doen we het per slot van rekening allemaal voor."

Klantbeeld

Volgens Sven is het hebben van een goed klantbeeld nog steeds een dossier waar corporaties mee worstelen. "Dat komt omdat de woonbehoefte per levensfase verschilt, maar de verhuisbeweging door zittende huurders niet wordt gemaakt. Om meer inzicht te krijgen in de klantbeleving hebben we in mijn periode bij Vivare een klantreis ontwikkeld. Hoe ga je om met de woonwensen van verschillende doelgroepen? Geen mens is namelijk hetzelfde. Mijn advies? Vraag je huurders gewoon eens wat ze belangrijk vinden, hoe het met ze gaat. Als je niet meer over stenen maar over mensen praat, wordt vanzelf duidelijk op welke niveaus in je organisatie actie nodig is."



>>

NEH ontzorgt.

Kantoorautomatisering in de Cloud

Uw corporatie AVG-proof

Security awareness

Office 365

en meer!



Vind ons op stands 47 en 38
tijdens het CorporatiePlein

 www.nehgroup.com



Processen zijn mooi voor tachtig procent van de dingen en moeten gewoon goed geregeld zijn. Het verschil maak je met de uitzonderingen. Hoe? Dat is aan het vakmanschap van corporaties.”

Laaggeletterd

Digitaliseren van standaardprocessen kan prima samengaan met de menselijke maat, vindt Sven. “Het gaat om het vinden van de juiste balans. Een groot percentage huurders is laaggeletterd. Het is echter niet zo dat dit digibeten zijn – ze maken gewoon gebruik van het internet – maar er is een grens aan de mate waarin deze mensen complexe digitale processen aankunnen. Daar maak ik me wel zorgen over.”

Kerntaak versus menselijke maat

Op de vraag of de menselijke maat ‘schuurt’ met de beweging terug naar de kerntaak, zegt Sven: “Dat denk ik wel. De menselijke maat gaat niet alleen over het verhuren van een woning, het raakt ook de domeinen zorg, welzijn, armoedebestrijding en meer. Corporaties hebben in dat netwerk hun maatschappelijke rol. De vanuit de Woningwet afgebakende rol in het domein wonen daagt corporaties juist uit om nog meer de omgeving op te zoeken, samen oplossingen te vinden en daarmee invulling te geven aan de menselijke maat. Armoedebestrijding als vraagstuk centraal stellen in plaats van betaalbaarheid huur maakt dat goed duidelijk. Je hebt dan direct alle disciplines aan tafel en denk je vanuit de mens.”

Stem van de huurder

Sven vervolgt: “Ons doel is om iedereen op alle niveaus – van medewerker tot de leden van de RvC – te confronteren met de stem van de huurder. Wat huurders van de prestaties van woningcorporaties vinden, is niet alleen een operationeel en tactisch, maar vooral ook een strategisch gesprek.” Dat dit nog steeds hard nodig is onderstreept Sven met een cijfervoorbeeld. “Op dit moment zijn er 500.000 huishoudens die hun corporatie met een zeven of lager waarderen. Dat is wat mij betreft dus zwaar onvoldoende.”

Model van gelijkheid

Op de vraag wat volgens Sven de grootste uitdaging is om huurders prettig te laten wonen, zegt hij: “Die vraag stel ik zelf ook aan bestuurders. Corporaties hanteren vaak een mentaal model van gelijkheid, maar mensen zijn niet gelijk. Als je het model daar wel op inricht, gaat het fout. Corporaties moeten uiteraard de basis op orde hebben, dat gaat gepaard met standaardiseren en uniformeren. Maar wil je als corporatie stappen maken, dan moet je het gelijkheidsmodel verruilen voor een mensgericht model. Voor een huurder die slecht ter been is, voer je bijvoorbeeld een reparatieverzoek dezelfde dag nog uit, voor anderen is de volgende dag ook helemaal prima. Snap dat het om mensen gaat en integreer de menselijke maat in je bedrijfsvoering.”

Integraliteit

Sven vervolgt: “Vanuit Vilans heb ik ook ervaren dat je integraal moet kijken naar de domeinen wonen, zorg en welzijn. Een leuke anekdote, ik was bij een oratie van een oud Vilans-collega wiens presentatie ‘Verlangen naar integraliteit’ als titel had. Het woord integraliteit wordt vaak gebruikt, maar als je het opzoekt in de Dikke Van Dale, dan bestaat het helemaal niet! Hoe mooi is het om naar iets te verlangen wat er helemaal niet is? Dat betekent dat de mens in dat verlangen naar prettig wonen zelf ook een rol kan pakken. Mensen die toevallig ‘huurder’ zijn kunnen heel goed zelf verantwoordelijkheid nemen, bijvoorbeeld in wooncoöperaties of andere tussenvormen. Er zijn in Nederland al 350 zorgcoöperaties, het bewijs dat burgers prima in staat zijn om zelf zorgtaken te organiseren in zorgvilla’s en dorpskernen. Zo geven ze samen langer thuiswonen vorm.”

Beweging naar de klant

Sven is blij dat corporaties steeds meer de beweging naar de klant maken. “Gelukkig ontstaat er weer lucht bij corporaties, de basis is veelal op orde. Feit is dat hoe beter de processen onder controle zijn, hoe hoger de tevredenheid en dienstengevolge de betrokkenheid van huurders is. KWH draagt hier actief aan bij. We zijn er om te onderzoeken en om corporaties te helpen verbeteren.” ■

Taxaties voor woningcorporaties

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

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

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

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



IT kwaliteit helder en transparant

cepo bestaat 20 jaar
cepo.nl



bridging IT & users



Pim van Ballekom (EIB): Europese miljoenen beschikbaar voor corporatiesector

De Europese Investeringsbank (EIB) treedt steeds vaker op als financier van woningcorporaties. Wat maakt de EIB aantrekkelijk voor woningcorporaties, en andersom? Hoe verhoudt de EIB zich tot andere financiers in de corporatiesector? We vroegen het **Pim van Ballekom**, vice-president van de EIB. "We zijn er zodat corporaties hun eieren niet allemaal in hetzelfde mandje hoeven te leggen."



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.

Bezoek ons op stand 26 op CorporatiePlein!

www.ctac.nl/woningcorporaties



Van Ballekom is sinds januari 2012 vice-president van de EIB, de financiële instelling van de Europese Unie. Dat de EIB nog betrekkelijk onbekend is als financier van woningcorporaties onderkent hij. "Maar dat verandert snel. Het financieren van corporaties leek in het begin juridisch moeilijk met WSW, maar we hebben het in 2016 toch doorgezet. Dat resulteerde dat jaar nog in kredietverlening van 150 miljoen euro aan Trudo en 200 miljoen euro aan Portaal. Recentelijk volgde Eigen Haard met een lening van 200 miljoen euro en met een andere grote Amsterdamse woningcorporatie zijn we in gesprek." Het spreekwoord van 'het eerste schaap en de dam' doet volgens Pim opgeld. "Het gaat rond in de sector en dan volgen er vanzelf meer."

Drempel lager

Het hoofdkantoor van de EIB staat in Luxemburg. Dat de EIB sinds 2014 een Amsterdamse vestiging heeft, draagt volgens Pim bij aan de successen op de Nederlandse markt. "Van een fysieke afstand of taalbarrière is geen sprake. Dat maakt de drempel veel lager om zaken te doen."

2,5 miljard

In Nederland zet de EIB ongeveer 2,5 miljard aan krediet om, waarvan ongeveer 500 miljoen in de corporatiesector. Rendement is voor de publieke EU-bank geen doel op zich en corporaties kunnen bij de EIB terecht voor lange termijn financiering. Op de vraag of de EIB daarmee verstorend werkt op de markt van financiers, zegt Pim: "Door onze aanwezigheid op de markt houden we de BNG en NWB scherp. Maar we zijn geen concurrent en maken markten door onze aanwezigheid soms ook juist interessant voor andere aanbieders. 'Als de EIB het doet, dan zal het wel goed zijn' is dan het motto. Voor corporaties – maar dat geldt in principe voor alle sectoren waarin wij investeren – is verbreding van financieringsmogelijkheden altijd een goede ontwikkeling. Je moet niet alle eieren in één mandje willen leggen."

Kredietlijn

Concurrent of niet, feit is wel dat corporaties bij de EIB goedkoper kunnen lenen dan bij de BNG, NWB of andere marktpartijen. Maar volgens Pim is dat voor corporaties niet doorslaggevend. "Dat is vooral de lange contractduur, WSW-borging en het ontbreken van boeteclausules. Je moet het zien als een kredietlijn die een paar jaar openstaat. Soms duurt het even voordat de corporatie het geld echt nodig heeft. Op dat moment kan de CFO van de corporatie de lening aanspreken. Blijkt de marktrente dan lager, heeft de CFO altijd de vrijheid om alsnog elders te lenen. Of opnieuw met ons in gesprek gaan over de voorwaarden natuurlijk."

Investeringsvraag bundelen

Saillant detail is dat de EIB ook de BNG en NWB financiert, de 'sectorbanken' waar corporaties traditiegetrouw hun leningen onderbrengen. Corporaties met een investeringsopgave van 80 tot 100 miljoen kunnen de helft rechtstreeks bij de EIB lenen. "We doen nooit meer dan 50 procent, de

corporatie dient de rest elders of uit de cashflow te financieren."

Corporaties met een kleine investeringsopgave kunnen bij de BNG en NWB terecht. Pim spoort deze meestal kleinere corporaties aan om hun investeringsvraag te bundelen. "Dan is het goed mogelijk dat de EIB het consortium kan bedienen tegen gunstigere voorwaarden dan wanneer iedere corporatie individueel voor financiering moet zorgen. Als voorbeeld noem ik vijf Overijsselse steden die samenwerken voor onder meer de aanleg van drie warmtenetten. De EIB ondersteunt het collectief met een ELENA-duurzaamheids-subsidie. Een soortgelijke aanpak zou ook succesvol kunnen uitpakken voor corporaties, bijvoorbeeld voor het verduurzamen van het gezamenlijke bezit. Een deel van de investeringsopgave zou dan zelfs als subsidie kunnen worden verstrekt."

Andere sectoren

De EIB zoekt naar financieringsvraag voor de beschikbare 2,5 miljard euro aan investeringsgelden in Nederland. Daarbij zijn volgens de vice-president vele sectoren interessant. "We investeren al sinds jaar en dag in vervoer en infrastructuur, inclusief TEN-T (Trans-Europees Transport Netwerk) en Schiphol.

Maar ook de gezondheidszorg, het onderwijs en het middensegment van het bedrijfsleven kunnen bij de EIB terecht. Zo investeerde de EIB al eerder in de versterking van de onderzoek- en ontwikkelingsactiviteiten van Friesland-Campina in Europa en in 3D-printerbedrijf Ultimaker."

Misverstand

"We krijgen vaak de reactie dat men niet had gedacht dat de EIB in bepaalde bedrijven zou investeren", vervolgt hij. "Of anders gezegd: de CFO van TEN-T zei tegen mij: 'Pim, ik snap niet waarom er niet veel meer bedrijven naar jullie toekomen.'" Pim hoopt dat de misverstanden over de EIB snel verleden tijd zijn. "Corporaties, bouwbedrijven, ze zijn allemaal meer dan welkom. We investeren daar waar de privé-sector wegblijft. De EIB trekt zich terug als commerciële marktpartijen de financiering zelf rondkrijgen tegen aanvaardbare condities. Voorlopig is dat stadium – zeker in de corporatiesector – nog niet bereikt." ■



Hermen Joostens en Martijn Weesjes (Umbrella):

Sterke online dienstverlening door het centraal stellen van de klant

Al ruim vijf jaar is **Umbrella** met haar producten de schakel in de online communicatie tussen huurder en corporatie. Een periode waarin veel is veranderd, met de opkomst van klantportalen, chatbots en een toenemend gebruik van social media door corporaties als enkele voorbeelden. Een gesprek met de directeurs **Martijn Weesjes** (links) en **Hermen Joostens** (rechts), over het groeiende belang van online communicatie bij woningcorporaties en het opzetten van een efficiënte dienstverlening.

Wat is volgens jullie de essentie van efficiënte online dienstverlening?

Uiteindelijk draait het erom dat je zorgt dat je klant succesvol is online. Dit vraagt om echte digitale processen, het herkennen en kennen van je klant en een gebruikerservaring die tot in de details fantastisch is. De slogan van Coolblue kan daarbij als leidraad worden genomen: 'Alles voor een glimlach'.

Wat zijn volgens jullie de grootste trends in online dienstverlening?

Er zijn op dit moment heel veel kansen voor woningcorporaties. We denken dat er op de lange termijn vooral mooie mogelijkheden liggen in de toepassing van Artificial Intelligence als chatbots en in het 'Internet of Things' met slimme apparaten in elke woning. Op de korte termijn kan er echter nog veel worden gedaan in de personalisatie van informatie en processen, optimalisatie van de gegevenskwaliteit en het écht investeren in de 'User Experience' met alle geweldige technologieën die er nu al zijn.

Omarmen corporaties de online mogelijkheden op de juiste manier?

De sector doet het de laatste jaren best goed. Digitale dienstverlening heeft de volle aandacht en begint serieuze vormen aan te nemen. Af en toe zie je nog wel een reflex om risico's te mijden waardoor er 'best-of-suite' keuzes worden gemaakt. Dan prevaleert het gemak voor de eigen organisatie boven het gemak voor de klant. Dit wordt versterkt door de redelijk felle concurrentie tussen ERP-leveranciers en gespecialiseerde leveranciers van digitale dienstverlening. Dat is op zich wel jammer omdat er zoveel meer zou kunnen als er beter wordt samengewerkt, ieder vanuit zijn eigen kracht.

Wat is jullie kijk op het feit dat steeds meer corporaties kiezen voor digitale kanalen naast klassieke contactmogelijkheden?

Ga vooral zo door! Corporaties zouden per proces moeten kijken of het gedigitaliseerd kan worden. Voor sommige processen is het namelijk echt onzin om die nog analoog voor de klant uit te voeren. Maar dat betekent niet dat de menselijke kant eruit moet. In andere processen zal de klant de persoonlijke aandacht juist waarderen. Zelf had ik (Martijn, red.) laatst vliegtickets geboekt voor de verkeerde datum, dan vind ik het toch wel heel fijn dat ik iemand kan bellen die

mij helpt. Ook al gebruikt die persoon waarschijnlijk dezelfde systemen die voor mij ook toegankelijk waren geweest.

Zijn technologieën als chatbots dé toekomst van online dienstverlening?

Je ziet dat grote online merken zwaar inzetten op deze ontwikkeling, dus misschien wel. Tegelijkertijd staat de technologie best wel in de kinderschoenen. Daar komt bij dat voor veel corporaties geldt dat de kwaliteit van de onderliggende data en processen nog niet goed genoeg zijn voor geautomatiseerde antwoorden. Voor de komende jaren denken we dat er meer resultaten te behalen zijn met het inzetten van de technologie achter chatbots. Daarmee kan je medewerkers van de klantenservice supergoed ondersteunen. Hierbij kun je denken aan het geautomatiseerd beantwoorden van de initiële vraag via chat, waarna direct een 'echte' medewerker kan worden ingeschakeld. Of het proactief vinden van antwoorden voor de medewerker, die deze vervolgens kan vertalen naar de klant.

Wat is jullie strategie en propositie in de sector?

Los van het zo goed mogelijk duiden – en waar nodig volgen – van trends, zien wij de grootste uitdaging en kans in de 'gedoe-reductie' van software. Daarom ontwikkelen wij alleen standaard software, waaraan we klantwensen vanuit consensus kunnen toevoegen. Verder werken we aan het steeds meer modulair maken van onze software, waardoor releases steeds kleiner en eenvoudiger worden. Uiteindelijk willen we richting honderd procent Software as a Service (SaaS) en een volledig ontzorgde corporatie, omdat wij geloven dat alleen zo het vereiste innovatietempo volgehouden kan worden. Niet voor één klant, maar voor al onze klanten.

Wat is dé boodschap die woningcorporaties over online dienstverlening moeten horen?

Zorg dat je basis op orde is. Laat je niet gek maken door alles wat kan, maar focus je op een aantal 'use cases' die jouw klanten en organisatie het meeste opleveren. Start vervolgens klein en blijf in kleine stapjes verbeteren. Niet alleen op basis van je eigen ideeën, maar betrek ook je huurders en luister naar hun wensen. Zowel direct in de vorm van testpanels als indirect door je te verdiepen in analytics. Zo zorg je ervoor dat je dienstverlening het beste aansluit op de behoefte van de klant. ■



H & H connect
www.hcenhconnect.nl
connect@hceh.nl
078-6810804

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

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

Onze opleidingen zijn vrijgesteld van BTW. Ook incompany tarief op maat te verzorgen.



ISRES Datarotonde
Hét integratie platform voor de vastgoedsector

Hoe gemakkelijk maakt u de stap naar een digitale corporatie?
WWW.DATAROTONDE.INFO SUPPORT.NL

Sluit me aan!

InfoSupport
Real Estate Services



Foto: Hans Lebbe

Jessie Bekkers - van Rooij

Lerende organisatie: dus ook een lerend management

Net als veel collega-corporaties, hebben we bij Woonstichting SSW het afgelopen jaar een reorganisatie doorgevoerd. Samen met medewerkers en huurders hebben we nagedacht hoe we zo goed mogelijk inhoud kunnen geven aan 'de bedoeling' als woningcorporatie.

Daaruit is een nieuwe missie, visie en focus ontwikkeld en is een organisatiestructuur opgebouwd met minder leidinggevenden en meer zelf-organiserende teams. Allemaal gericht op onze huurders, want daar draait het om in onze klantgedreven en lerende organisatie.

Vlammetjes aanwakkeren

Kiezen voor zelf-organiserende teams betekent wenen aan eigenaarschap en het nemen van eigen verantwoordelijkheid. Voor de medewerkers én voor de coachende managers.

Geïnspireerd door een interessante workshop deelden onlangs twee collega's vol enthousiasme hun ideeën voor meer klantgedreven werken. In eerste instantie reageerde de manager dat de voorgestelde suggesties niet begroot waren en dat het niet in het jaarplan paste. De collega's waren teleurgesteld en meldten dit aan de manager en aan het MT. In de maandelijkse coachingssessie van het MT bespraken we dit voorval. We constateerden dat we als leidinggevenden terugvielen in ons 'oude' patroon van denken vanuit financiële kaders en regelgeving. In plaats van het cadeautje van de actief betrokken medewerkers uitpakken en de kansen met elkaar verder onderzoeken, hadden we het vlammetje bijna gedoofd. Terwijl we juist vlammetjes willen aanwakkeren tot vuurtjes. Ondertussen hadden de twee collega's hun klantgedreven ideeën uitgewerkt in concrete voorstellen. In een open en opbouwend gesprek met de medewerkers en het MT hebben we over en weer onze ervaring en gevoel uitgesproken. En met elkaar direct een van de verbetervoorstellen opgepakt: een structurele aanpak ontwikkelen voor onze werkwijze bij klachten.

De kunst van het leren

Deze situatie heeft ons geleerd dat leidinggeven in een klantgedreven en lerende organisatie vraagt om bijstellen van

eigen denkkaders en kwetsbaar durven zijn. Klantgedreven werken begint bij de medewerkers. Want juist zij weten vaak heel goed waar de klant behoefte aan heeft. Daarom is het zo belangrijk dat wij als leidinggevenden onze positie en eigen denkbeelden loslaten en vooral luisteren, denken in kansen en medewerkers stimuleren en coachen bij het uitwerken van hun ideeën. Dit boort hun potentieel aan en stimuleert hun zelf-organiserende vermogen.

Energie

Inmiddels werken we nu ruim een half jaar volgens het vernieuwde gedachtengoed en dat geeft veel energie. Bijvoorbeeld het team klantcontacten dat zelf een aanpak heeft ontwikkeld om zo goed mogelijk beschikbaar en bereikbaar te zijn voor onze huurders. Of het kernteam van collega's dat via het FITTR-programma activiteiten organiseert voor onze vitaliteit. Met twee keer per dag een workout van één minuut, basket op de parkeerplaats, tafeltennistafel in de kantine en bijna elke week een sportactiviteit direct na het werk. Ruim 70 procent van de medewerkers doet hier met veel plezier actief aan mee. Klantgedreven en lerend werken vraagt om goede collegiale samenwerking en elkaar kennen. Samen sporten levert daar een belangrijke bijdrage aan waardoor we samen steeds beter inhoud kunnen geven aan onze klantgedreven missie. ■

Jessie Bekkers-van Rooij is directeur-bestuurder bij Woonstichting SSW. Deze woningcorporatie zet zich in voor goed, betaalbaar en prettig wonen in De Bilt, Bilthoven, Groenekan, Hollandsche Rading, Maartensdijk en Westbroek.

WELKOM!

Hackathon: van leuke gadget naar innovatieversneller

Ter gelegenheid van het tienjarig bestaan van Zig Websoftware organiseerde het softwarebedrijf uit Huizen een hackathon. Onder het motto 'Hack de toekomst van woningcorporaties' bogen teams van programmeurs uit binnen- en buitenland zich een etmaal lang over cases van twee woningcorporaties en een wrv-samenwerkingsverband. Was het een leuke opluistering van het jubileumfeest of waren de resultaten na 24 uur non-stop programmeren daadwerkelijk bruikbaar of levensvatbaar? We vroegen het de case-eigenaren Jan Theunissen van de Alliantie, Jolanda van Loon van de Vereniging Sociale Verhuurders Haaglanden (SVH) en Jan Abels van Rochdale.

Overlastradar

De case voor de Alliantie was het maken van een overlastradar, met als doel overlast te voorspellen en te voorkomen. Op de vraag wat hij van het 24-uurs resultaat vond, zegt Jan Theunissen, adviseur Marketing bij de Alliantie: "Ik ben positief verrast dat het mogelijk is om binnen een etmaal een redelijk betrouwbaar algoritme te schrijven dat de kans weergeeft op overlast in een buurt. Het team dat voor ons

aan de slag ging heeft dat gedaan door interne en externe data te koppelen en het resultaat als een soort buurtscore op een kaart te plotten. Hierdoor begrijpt iedereen, zowel intern als extern, direct de onderzoeksresultaten. Deze buurtscore kan de Alliantie gebruiken om beleid per buurt te ontwikkelen, de inzet van mensen en middelen per wijk af te stemmen of het gesprek met andere partijen zoals de gemeente aan te gaan."

De Alliantie wil op basis van algoritmes en big data analyses haar producten en diensten beter laten aansluiten bij de klantwens. "De hackathon was een testcase hiervoor," licht Jan toe.

"Komend jaar gaan we vergelijkbare kansvoorspellingsmodellen bouwen voor bijvoorbeeld de verhuiskans, kans op het accepteren van duurzaamheidsmaatregelen, kans op betalingsachterstanden, kans op autobezit, kans op participeren en kans op hoge betrokkenheid woonomgeving. Dit klantinzicht helpt de Alliantie om beter onderbouwde beslissingen te nemen. We praten dan niet meer over gevoel maar over feiten."

Visual recognition woningstatus

De vraag die SVH twee hackathonteam voorlegde luidde: 'Zorg ervoor dat woningzoekenden foto's van de binnenzijde van de woning kunnen aanleveren voor plaatsing bij de woningadvertentie op de website. Analyseer fotomateriaal op onderdelen zodat waardevolle zaken of onregelmatigheden opvallen en daarop actie genomen kan worden'.

Ook Jolanda van Loon, directeur SVH, is blij dat ze door Zig Websoftware is gevraagd om een case aan te leveren. "Een hackathon is een leuke snelle denktank waar je - meer dan ik vooraf dacht - interessante ideeën uit voort krijgt. Dat was bij één team zeker het geval. Samen met dit team

en Zig gaan we proberen of we woningzoekenden de mogelijkheid kunnen geven eenvoudig foto's te uploaden. Deze zouden vervolgens aan een woningcomplex in onze voorraadbestanden moeten worden gehangen zodat we ze bij woningadvertenties kunnen gebruiken. Het is voornamelijk niet de verwachting dat deze foto's de inspectie volledig zullen kunnen vervangen. Misschien dat dit in de toekomst wel het geval kan zijn."

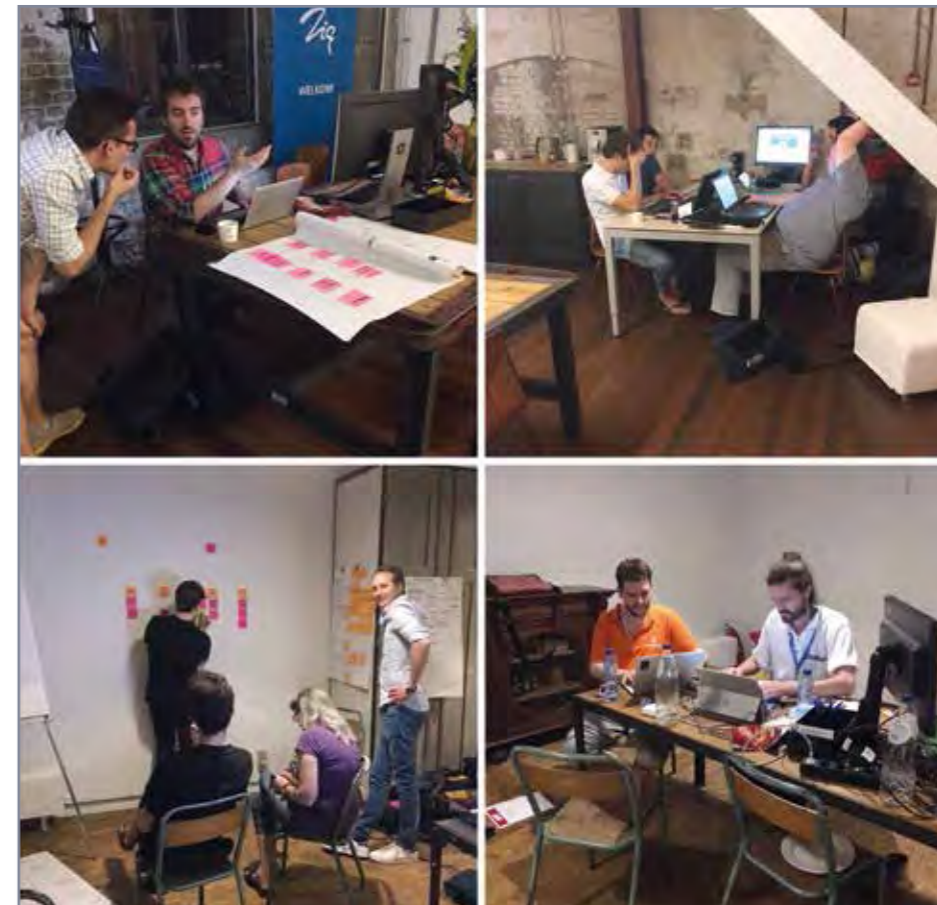
Sensoren om klachten te voorkomen

De case van Rochdale daagde de programmeurs uit de haalbaarheid aan te tonen om door gebruik van sensoren

negatief klantcontact te voorkomen. De snelheid waarmee binnen 24 uur 'out-of-the-corporatie-box' resultaten is geboekt, vindt Jan Abels, ICT-manager bij de Amsterdamse corporatie, helemaal geweldig. "Een team combineerde op een vernieuwende manier communities en social media in een app. Een ander team koos voor de inzet van beeld en geluid in een app, intuïtief en eenvoudig te bedienen. Een hackathon door-

breekt de bestaande manier van werken en levert snel een nieuwe oplossing. De voorbeelden hebben een denkproces gestart en we onderzoeken nu hoe we deze ontwikkeling in de organisatie krijgen. We willen kunnen versnellen en daar willen we ons op aanpassen. De opgedane ervaring tijdens de hackathon blijft nog wel even actueel voor ons."

Zig Websoftware heeft al vaker hackathons georganiseerd en is zeker van plan ermee door te gaan. "De resultaten die het oplevert en de energie die erbij vrijkomt sporen ons daartoe als vanzelfsprekend aan", aldus Menno Ouweneel, senior innovation manager bij het softwarebedrijf. "We blijven dus zoeken naar nieuwe cases en mogelijkheden om in de toekomst weer een hackathon te organiseren." ■



PAM

Het enige integrale model
voor vastgoedsturing

www.bataviagroep.nl

Sisalbaan 5a
2352 AZ Leiderdorp

071 - 747 17 17
maile@audittrail.nl

Audittrail_nl
company/Audittrail

Tot op
CorporatiePlein!

Zo werkt Audittrail

Privacy, Informatiebeveiliging, Mavim en Governance, Risk en Compliance. Dat zijn de diensten die dit jaar centraal staan op CorporatiePlein bij stand 59. Kom langs onze stand om vrijblijvend en gezellig te sparren met onze consultants! Dit jaar vindt u ons bij een grotere stand, met nieuwe collega's én nieuwe diensten. Ook zouden we Audittrail niet zijn als we geen kennissessies zouden organiseren. ;-) Tot 21 september!

- @Audittrail | 12.00 en 14.00u | Sociaal Beheer en privacy: waar moet de Privacy Officer op letten?
- @Audittrail | 11.00 en 13.00u | In control zijn over informatiebeveiliging een droom? Maak het werkelijkheid!
- @Qvision | 13.00u | 'GDPR' Privacy anno 2018

Meer weten?
AUDITTRAIL.NL



Albert van Heugten (Wonen Zuid):
Essentie van testen is zorgen voor een
onverstoorde voortgang
van de bedrijfsvoering

Steeds vaker kijken woningcorporaties bij het inrichten van processen over afdelingsgrenzen heen. Afdelingen en systemen staan met elkaar in verbinding, om uiteindelijk samen aan één doel of resultaat te werken. "Maar waar de complexiteit toeneemt, wordt het checken of de processen vloeiend verlopen te vaak nog miskend," zegt Albert van Heugten, Teamleider Informatisering en Automatisering bij woningcorporatie Wonen Zuid. Een gesprek over het belang van testen voor een ononderbroken bedrijfsvoering.



Kom tijdens Corporatieplein naar onze kennissessie: De toekomst van online dienstverlening bij corporaties

Track & trace, hyperintelligent en zelflerend zoeken, interactieve en gepersonaliseerde video, volledige integratie van klant- en webportaal en automatische doorstroming van digitale woningzoekenden naar digitale huurders. Dit zijn een paar voorbeelden van nieuwe innovaties die we je graag willen laten zien. Het doel: een hogere klanttevredenheid en een nog efficiëntere corporatie. Graag praten we verder met jou in onze sessie over de volgende stap in online dienstverlening.

Zie je om 11:00, 13:00 of 14:00 uur op stand 49!



Volgens Albert is het applicatielandschap bij de gemiddelde corporatie de laatste jaren stevig veranderd. "Met name de mate waarin systemen onderling met elkaar communiceren is toegenomen, niet alleen in het aantal koppelingen maar ook qua complexiteit. Daarmee is een situatie aan het ontstaan – en in sommige gevallen is het er al – waarbij vrijwel alles met elkaar in verbinding staat. Daar ligt het belang van testen: het gaat niet om de techniek die het naar behoren moet doen, het gaat om een onverstoorde voortgang van de bedrijfsvoering. Je kijkt dan niet puur technisch of het goed werkt, maar plaatst dit in de context van het proces."

Waarde

Albert erkent dat het goed testen van software en systemen veel tijd kost. "Maar dat is geen verspilde tijd. Zelfs ontwikkelmethodieken van veertig jaar geleden wezen al op het belang van testen. Men stelde dat één uur ontwikkeling ook één uur testen vergt. En hoewel de gemiddelde leverancier testen serieus neemt, wordt met name daar ook strak op tijd gestuurd. Want tijd blijft immers geld."

Wonen Zuid oriënteert zich daarnaast op geautomatiseerd testen vanuit de klantorganisatie, wat ervoor kan zorgen dat er minder handmatige testtijd nodig is. "Terwijl er tegelijkertijd wel een hogere IT-kwaliteit gegarandeerd kan worden. Onze testpartner CEPO geeft verschillende workshops hierover door het land, en Wonen Zuid is één van de locaties waar een tweetal workshops gegeven zal worden."

Piepsysteem

Een piepsysteem - waarin je pas reageert op fouten wanneer ze zich voordoen - is niet verstandig, zegt Albert. "Dat komt over als een kraakwagen. Ik zie het al voor me: je prolongatie gaat fout, je boekhouding en je rekening courant huurder zijn inconsistent en je kunt het niet meer terugdraaien. Voorkomen is beter dan genezen." Dat testen loont blijkt uit het gegeven dat er – na intensief

methodisch testen via bijvoorbeeld de TMap-methodiek – veelal sprake is van een soepele inbedrijfstelling en een relatief rustige nazorgperiode. "Niet of onzorgvuldig testen leidt tot stress. En niet alleen bij problemen achteraf, als verantwoordelijke weet je niet wat je boven het hoofd hangt. Hoe zullen de systemen de volgende week lopen?"

Zonder verstoring

Corporaties krijgen met testen geen volledige garantie dat alles goed werkt. "Testen is ter voorkoming van incidenten, groot en klein. Het doel is gericht op een inbedrijfstelling van nieuwe functionaliteiten - een nieuw systeem, update of release - zonder noemenswaardige verstoring van de bedrijfsvoering. Honderd procent garantie krijg je nooit, maar heel veel ellende is te voorkomen door zorgvuldig, vanuit de context van het proces en in samenhang met gekoppelde en geïntegreerde applicaties te testen. Juist die relaties met andere systemen zijn kwetsbaar, want wie is de eigenaar daarvan en wie neemt de verantwoordelijkheid. Je kunt dat natuurlijk van je af organiseren, bijvoorbeeld de toepassing van ESB-technologie. Dat is in onze sector weliswaar opkomend, maar nog niet vanzelfsprekend."

Representatief systeem

Albert benadrukt daarnaast het belang van testen in relatie tot informatiebeveiliging. "Kwaadwillenden bedenken de toekomstige ellende in een hoger tempo dan wij als corporaties de kwaadvoorkomende maatregel kunnen implementeren, laat staan onze organisaties daarvan bewust kunnen maken. Daarom is het van enorm belang om met een representatief systeem te testen. Dezelfde infrastructurele architectuur onder meer in relatie tot het internet, maar ook op basis van de reële set aan autorisaties. En dat betekent onder andere dat ook (netwerk)besturingssystemen uitgebreid getest moeten worden."

Procesgerichte aanpak

Volgens de teamleider bij Wonen Zuid kijk je bij effectief testen niet alleen naar het gehele ICT-landschap of elk systeem alleen. "Je pakt dit procesgericht aan. Je test alle applicaties binnen het landschap voor zover die deel uitmaken van het ecosysteem van de testobjecten. Met andere woorden: als wij een nieuwe Office-versie gaan testen, beperken wij ons tot het testen van systemen in samenhang. Werkt het bijvoorbeeld goed met mijn ERP-systeem, DMS of outputsturing. Dat zijn immers de onderdelen die samen het proces vormen."

OTAP

Wonen Zuid maakt bij haar testen gebruik van het 'OTAP-principe'. Albert: "Dit staat voor 'Ontwikkelen, Testen, Accepteren en Produceren'. Daarbij zijn wij van mening dat softwareontwikkeling en -onderhoud aan de leveranciers is. Het 'TAP-principe' blijft voor ons over."



Woningen overdragen een hele opgave?

Met het Notapp Platform
bespaart u tijd en kosten



notapp.nl

NOTAPP

'Het belangrijkste advies is
misschien wel: test altijd.'

Theatervoorstelling

Albert trekt een vergelijking met een theatervoorstelling om het testen bij de corporatie toe te lichten. "Acteurs oefenen maanden voor een voorstelling, dat doen wij ook in de Testen-fase. We kijken of zaken werken zoals wij het beogen. We draaien fysiek en logisch aan de knoppen, totdat we uiteindelijk denken dat wij er klaar voor zijn. Daarna begint de generale repetitie, de Accepteren-fase. In de afgelopen maanden hebben we veel geoefend en getest. Maar kunnen we nu in één slag de omgeving optuigen en het script uitvoeren. In andere woorden, kunnen wij onze processen nu zonder verstoringen uitvoeren. Een geslaagde generale geeft vertrouwen."

De Productie-fase beschrijft Albert als het optreden zelf. "We staan voor de zaal en doen ons ding. We krijgen applaus als het goed gaat en worden uitgejouwd als we het verprutsen."

Complexiteit bepaalt intensiteit

Hoewel elk systeem intensief getest wordt, is de inzet verschillend in termen van capaciteit. "De omvang van het ecosysteem bepaalt de inzet. Het testen van een specifieke applicatie voor een vijftallige gebruikersgroep kent een andere claim dan het bedrijfsbreed toegepaste ERP-systeem. Onze ervaring is dat de mate van koppeling en integratie daarnaast een belangrijke factor is, naast de functionele dekkinggraad afgezet tegen de processen. Uiteindelijk test je langs de lijn van processen en procedures de goede werking van de benodigde toepassingen en haar eventuele relaties. Een proces kent triggers, input en output. Al deze vormen en varianten daarop dienen beoordeeld te worden. De verschillen zitten het niet in het soort systeem – bijvoorbeeld klantportaal of ERP-systeem - maar de intensiteit wordt vooral bepaald door de procescomplexiteit."

Testscripts

Bij het testen van de processen maakt Wonen Zuid gebruik van zogenaamde testscripts. "Deze nemen wij van CEPO af en zijn gebaseerd op onze processen. Met de scripts bewaken wij de kwaliteit door de volledigheid en nauwkeurigheid van het proces in de gaten te houden. CEPO denkt en adviseert daarnaast met ons omtrent het kwaliteitsniveau bij de fase beslissingen."

Architectuur en beheervorm

Breder kijkend naar de corporatiesector redeneert Albert dat de status van testen bij corporaties vooral afhankelijk is van architectuur en beheervorm. "Er zijn in de sector ongeveer 235 corporaties met minder dan vijfduizend verhuurbare eenheden, terwijl de pakweg overige honderd, tachtig procent van de markt omvatten. Daarbij zien we dat de complexiteit van het landschap en het aantal te exploiteren systemen bij de grotere corporaties hoger ligt. Het zou echter te kort door de bocht zijn te stellen dat kleine corporaties onzorgvuldig testen. Wellicht een mooi onderwerp voor een afstudeerder of onderzoeker?"

Test altijd

Op de vraag wat hij mee zou willen geven aan andere corporaties, zegt Albert: "Wees zorgvuldig en investeer in kwaliteit. Maak samen met deskundigen je eigen afweging gebaseerd op de positie waarin jouw corporatie zich bevindt. Als je dit generaliseert, is dat niet toereikend. Testen is maatwerk, ook in tijden waarin we CORA omarmen. Maar het belangrijkste advies is misschien wel: test altijd." ■



De Alliantie: Ambitie corporatie centraal bij procesoptimalisatie

Nieuwe wet- en regelgeving, veranderende klantbehoeften en nieuwe technologieën. Continu nadenken over hoe processen beter, efficiënter en slimmer kunnen worden uitgevoerd. Dat is essentieel om als corporatie goed te kunnen blijven functioneren en de klant effectief te kunnen bedienen.

Maar hoe pak je dat aan, en hoe neem je medewerkers mee in dit aanpassingsproces? Een gesprek met Adviseur Leren en Ontwikkelen **Ite Smit** van de Alliantie en Consultant **Erik Nieuwenburg** van Andersom.

Ite en Erik zijn nauw betrokken bij project GO18 dat als doel heeft de processen van de Alliantie te optimaliseren. "Het uitgangspunt was de processen te versimpelen en moderniseren, en tegelijkertijd de aanwezige kennis en kunde van onze medewerkers maximaal benutten. De initiatieven voor verandering moeten namelijk gedragen worden door de mensen uit de organisatie zelf. Zo hebben we nieuwe vitaminen aan de organisatie toegevoegd om zelf leniger en

toekomstbestendiger te worden. Niet alleen voor vandaag, maar ook voor in de toekomst."

Beste voor de corporatie

Begin dit jaar begon de Alliantie met de eerste fase van de continue procesverbetering. Ite: "Wij hebben net als andere corporaties te maken gehad met de vernieuwde Woningwet, wat een grote invloed had op ICT. Daardoor was er weinig

ruimte voor grote procesverbeteringen die ICT gerelateerd zijn. In 2017 maken we een inhaalslag, vandaar de naam GO18. Toen wij dit in januari wilden oppakken, bleken vrijwel alle proceseigenaren als eerste aan de beurt te willen zijn om hun procesverbetering door te voeren. Zaak was dus om eerst vast te stellen wat echt belangrijk is."

Dat was niet eenvoudig zegt Erik en licht het dilemma toe met een voorbeeld. "Bij onderhoud werken wij samen in een keten met aannemers. Iedere partij heeft daarbij zijn eigen systeem en als die goed op elkaar aansluiten, levert dat efficiencyvoordeel op. Deze verandering vraagt tijd en energie van mensen in het onderhoudsproces, van de ICT en de administratie. Tegelijkertijd hebben wij een klantenapp die door optimalisatie meer efficiencyvoordeel kan opleveren, wat ook impact heeft op de ICT en administratie. Het is vervolgens zaak om alle verbeteringen in onderlinge samenhang op te pakken en te kijken welk proces het belangrijkste is en het meeste voordeel oplevert voor de klant en de organisatie."

Begrip creëren

De Alliantie gaf in het voorbeeld voorrang aan het optimaliseren van het proces binnen de keten. "Belangrijk bij de eerste fase was kijken hoe wij mensen mee kunnen krijgen in deze afweging en begrip kunnen creëren voor de moeilijke keuzes," legt Ite uit. "We zijn begonnen te onderzoeken wat er nodig is om het proces te verbeteren. Wij zijn hierbij ondersteund door Erik Nieuwenburg van adviesbureau Andersom, en hebben samen met hem business cases opgezet. Elke case bestond uit een standaard vragenlijst van één A4-tje voor betrokkenen, waarmee wij helder kregen wat de winst was bij elke procesverbetering en aan welk doel het bijdraagt.



Dit gaf scherpte en houvast aan het project." Op de vraag of ze dit met cijfers kan onderbouwen, zegt Ite: "Uiteindelijk bleek dat ruim de helft van de cases een positieve impact op de klanttevredenheid van onze huurders heeft, terwijl tachtig procent bijdraagt aan meer tevreden medewerkers door zaken in de bedrijfsvoering waar ze last van hadden op te lossen." Erik: "De bijdrage aan de speerpunten van de Alliantie geeft hierbij de koers aan. Belangrijk is om bij elke verbetering de rode draad te vinden, zodat het potentieel vergeleken kan worden en de verbeteringen geordend en geclusterd kunnen worden. Om begrip te creëren hebben wij zichtbaar gemaakt wat er verbeterd moest worden binnen de Alliantie. Door de

verbetervoorstellen visueel in de tijd uit te zetten zagen de proceseigenaren dat er keuzes moesten worden gemaakt."

Speerpunten

De speerpunten waar de procesverbeteringen op worden getoetst komen uit het ondernemingsplan van de Alliantie, en zijn de klant centraal, beschikbaarheid van woningen, betaalbaarheid, kwaliteit, financiën en de tevredenheid van de medewerker. Ite: "Naast het feit dat wij kijken hoe de verbeteringen deze punten ondersteunen, is er tegelijkertijd oog voor de benodigde impact en inspanning. Als een procesverbetering veel impact heeft en weinig inspanning kost, wordt het gezien als een 'no brainer' en pakken wij het direct op. Als andersom de impact laag is en de inspanning groot, dan wordt dit niet opgepakt tenzij het door redenen van buitenaf moet, bijvoorbeeld het doorvoeren van de Woningwet."

Verbondenheid

Gedurende het gehele project hebben we bewust gestuurd op het versterken van de verbondenheid binnen de organisatie, legt Ite uit. "Wij hadden onlangs een proceseigenaar reparatieverzoeken die bij de administratie enthousiast vertelde over waar hij mee bezig was. Medewerkers hebben het gevoel dat ze gezien en gehoord worden binnen de organisatie. Je ploetert niet in je eentje, maar krijgt ondersteuning waar nodig en werkt samen aan één doel."

Proceseigenaren worden daarnaast ook professioneler, merkt Erik op. "Het project wordt niet gezien als hype binnen de organisatie. Stap voor stap hebben we een nieuwe manier van denken geïntroduceerd waarbij je als proceseigenaar duidelijk moet aangeven wat je wilt veranderen en waarom, en uiteindelijk ook de verantwoordelijkheid nemen om een

verandering door te voeren. Als dertig van jouw collega's last hebben van een 'fout' in een proces, is het aan jou om ervoor te zorgen dat het wordt opgelost."

Continu verbeteren

De Alliantie heeft afgelopen zomer het verbeterpotentieel in kaart gebracht, en gaat nu verder met het continu verbeteren van processen. Ite: "In andere woorden: in een modus komen waarin je continu wilt verbeteren, en dat stuurbaar maken vanuit de doelen van de Alliantie. Dat gecombineerd met het optimaliseren van de processen zelf, om met zijn allen samen te werken aan één ambitie." ■



“Super makkelijk en leuk om mee te werken”

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

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!

Onlangs de vorming van woningmarktregio's opereren corporaties steeds meer 'onbegrensd'. Afdelingsmuurtjes worden geslecht, processen smelten samen, integraties met ketenpartners worden gerealiseerd en lokale, regionale en internationale samenwerkingsverbanden gesmeed. Welke innovatiekansen kunnen corporaties benutten als ze over grenzen heen kijken? CorporatiePlein 2017 brengt de wereld van onbegrensde mogelijkheden op 21 september samen!

Gevarieerde beursvloer en interessant kennisprogramma

Naast een gevarieerde beursvloer waar leveranciers en adviseurs met focus op de corporatiesector zich presenteren en kennis delen, biedt CorporatiePlein ook een interessant kennisprogramma. Zo zal Cees van Boven, bestuursvoorzitter Woonzorg Nederland en bestuurslid van De Vernieuwde Stad een kennissessie verzorgen over wonen en zorg.

>>

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

stand nummer 51



Een slimme corporatie gaat optimaal digitaal en stelt daarin haar huurder centraal. Zo verlopen uw processen sneller en efficiënt, terwijl uw huurder het prettig vindt zelf zijn zaakjes te kunnen regelen.

Op onze stand legt Marco Pater, manager Bedrijfsvoering & Vastgoed bij SSW, u graag uit voor welke huurdersgerichte aanpak zijn corporatie heeft gekozen. En natuurlijk staan ook onze eigen consultants klaar om u te laten zien hoe u van een procesgestuurde organisatie kunt transformeren tot een huurdergedreven corporatie.

- Zet de huurder aan de knoppen van uw ERP
- Integreer documenten in uw ERP
- Werk op locatie, dus in de wijk of bij de huurder thuis
- Maak slimmer gebruik van bestaande informatie over de huurder

Meet uw digitale krachten

Meteen op onze stand al optimaal digitaal ten strijde trekken? Meet dan uw krachten met Frank van der Slot van voetbalclub Sparta, officieel e-sporter uit de Nederlandse eDivisie. De meest optimaal digitaal presterende deelnemers winnen een sportieve prijs.

Bent u zo'n klantgedreven corporatie?
Dan zien wij u graag op 21 september op
CorporatiePlein, op stand nummer 51.

Jan-Peter Duijvestein, voorzitter SWEMP en financieel directeur/bestuurder bij Staedion ontrafelt in zijn kennissessie vijf geheimen van succesvol samenwerken op bestuurlijk en ICT niveau. Erik Wilders, directeur Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) geeft in zijn sessie CFO's van woningcorporaties mee wat zij moeten weten over financiering met verhandelbare leningen.

Innovatie over grenzen heen

Andere onderwerpen die in het programma en op de beursvloer aan bod komen zijn: 'Wat kunnen corporaties leren van digitale dienstverlening van gemeenten'. 'Slimme meters en sensoren zijn leuk maar hoe word je nu echt een Slimme Stad?' 'Hacken en lekken: hoe kwetsbaar zijn woningcorporaties voor de digitale dreiging?' 'Innovatie in bouw en onderhoud: where bites meets bricks' en nog veel meer. Ook zullen diverse leveranciers kennissessies verzorgen op hun stand.

Voor wie?

Een bezoek aan CorporatiePlein 2017 is een echte aanrader voor directie, managers en medewerkers Bedrijfsvoering, I&A, ICT, Financiën, Wonen, Onderhoud, Vastgoed en Communicatie van woningcorporaties. En niet onbelangrijk: het bezoeken van CorporatiePlein is helemaal gratis, inclusief koffie, thee, lunch en drankjes, uitgeserveerd op de beursvloer.

Drone

Voor de eerste 500 bezoekers ligt er een mini-drone klaar. De symboliek van deze gadget is een uitnodiging om de bedrijfsvoering van je corporatie ook eens van een afstand te bekijken. Je ziet ontzettend veel als je ervoor openstelt. Niets 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," zeggen Paul Tuinte en Martin Barendregt, organisatoren van de vakbeurs. "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.

>>



Meest complete aanbod van leveranciers en adviseurs op het gebied van strategie, bedrijfsvoering & ICT



Zit informatie-beveiliging digitalisering in de weg?



De virtuele woningcorporatie: keukentafel als werkplek



Klantportaal: eindstation of tussenstation voor moderne woningcorporaties?



IT: onder het bureau of in de Cloud?



Bezoek ook demo's en kennissessies op de stands



De huurder als woonruimte-bemiddelaar



Entree hal

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

Theaterprogramma CorporatiePlein 2017

THEATER 1

10.00 uur

Themasessie van CorpoNet, een fusie van CORA, VERA en NetwIT over de IT-doelstellingen in de Vernieuwingsagenda Slimmer en Beter voor Elkaar.

11.00 uur

Informatiebeveiliging: Hacken en lekken: hoe kwetsbaar zijn woningcorporaties nou eigenlijk en hoe wapenen ze zich tegen dataterrorisme?

Spreker: Mark Koek, ethical hacker

12.00 uur

Slimme meters en sensoren zijn leuk. Maar hoe maak je nu écht een Slimme Stad? Woonstad Rotterdam zet de eerste stappen en deelt haar ervaringen.

Spreker: Maria Molenaar, voorzitter Raad van Bestuur Woonstad Rotterdam

13.00 uur

Over grenzen heen: wat kunnen corporaties leren van digitale dienstverlening van gemeenten? Tips van KING, Kwaliteitsinstituut Nederlandse Gemeenten.

Spreker: Marian de Kleermaeker, adviseur KING

14.00 uur

Wat CFO's van woningcorporaties moeten weten over financiering met verhandelbare leningen.

Spreker: Erik Wilders, directeur Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW)

15.00 uur

Augmented reality en virtual reality in de bebouwde omgeving. Een nice to have gadget of onmisbaar voor innovatieve toekomstgerichte woningcorporaties?

Spreker: Jan Kamphuis, change manager Recreate

THEATER 2

10.30 uur

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?

Spreker: Cees van Boven, bestuursvoorzitter Woonzorg Nederland en bestuurslid De Vernieuwde Stad

11.30 uur

Innovatie in bouw en onderhoud: where bites meet bricks

Spreker: Vincent Gruis, Hoogleraar Housing Management aan de TU Delft

13.30 uur

SWEMP - vijf geheimen van succesvol samenwerken op bestuurlijk en ICT niveau ontrafeld.

Spreker: Jan-Peter Duijvestijn, voorzitter SWEMP en financieel directeur/bestuurder Staedion

14.30 uur

Stuurinformatie: Groene metertjes en rode metertjes. Het oogt allemaal flitsend. Maar wanneer ben je nou echt in control?

Spreker: Ruud Kerssens, IT auditor BDO

15.30 uur

Themasessie van CorpoNet, een fusie van CORA, VERA en NetwIT over de IT-doelstellingen in de Vernieuwingsagenda Slimmer en Beter voor Elkaar.

Veel exposanten verzorgen kennissessies op hun stand. Kijk voor meer informatie over deze sessies op: www.corporatieplein.nl/kennissessies-exposanten



Woningbedrijf Velsen:

Informatiebeveiliging: de zwakste schakel versterken door medewerkers bewust te maken

Door het toenemende belang van data worden privacy en informatiebeveiliging steeds belangrijker bij woningcorporaties. Bij **Woningbedrijf Velsen** zijn Privacy & Security Officers **Jack Groot** en **Anja Kamphuis** mede verantwoordelijk voor de bescherming van de gegevens van ruim 10.000 huurders. Hoe doe je dat op een goede manier en maak je de medewerkers bewust van de juiste werkwijzen?

“Goede informatiebeveiliging beschermt de beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van informatie binnen de organisatie.”

Over iets meer dan een half jaar - in mei 2018 - worden de wettelijke regels rondom privacy verscherpt en wordt de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) van kracht. “Privacy is een onderwerp dat de hele organisatie aangaat,” begint Anja op de vraag wat een Privacy & Security Officer doet. “Vanuit die gedachte is het creëren van bewustwording dan ook noodzakelijk, een belangrijk onderdeel van onze taak. Wanneer iedereen zich bewust is van de eigen

verantwoordelijkheden op het gebied van privacy, draagt dit bij aan een betere bescherming van persoonsgegevens.”

Goede informatiebeveiliging

Het waarborgen van beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van informatie is volgens Jack de essentie van goede informatiebeveiliging. “Daarmee bedoelen wij dat de informatiesystemen op de juiste momenten beschikbaar zijn,

de informatieverwerking correct en volledig is en dat informatie alleen toegankelijk is voor degenen die hiertoe geautoriseerd zijn. Dit richt zich niet alleen op de geautomatiseerde gegevensverwerking door middel van ICT-systemen, maar ook op de bescherming van niet geautomatiseerde gegevens - zoals fysieke documenten - en bedrijfseigendommen.”

Leidraad

De Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) is bij Woningbedrijf Velsen leidraad geweest voor het werken met gevoelige informatie en persoonsgegevens. Anja: “Hierin staat vastgelegd wat er wel en niet mag gebeuren met de gegevens. Dat begint in eerste instantie met rechten door in de software enkel toegang te verlenen aan de personen die met de informatie werken.” Woningbedrijf Velsen wordt hierbij ondersteund door een outsourcingpartner. “Deze regelt de veiligheid en beveiliging van onze gegevens. We geven onze medewerkers trainingen om hen goed en bewust om te laten gaan met data en zijn we bezig met het afsluiten van bewerkersovereenkomsten met bedrijven die toegang hebben tot onze data. Daarnaast hanteren we een ‘clear desk’ regeling. Dat houdt in dat bij het verlaten van de werkplek het beeldscherm wordt vergrendeld en aan het eind van de

werkdag geen privacygevoelige informatie achterblijft op het bureau, op whiteboards of op flip-overs. Ook moet bij het verlaten van het kantoor kasten, lockers en laden dicht zijn, en ruimten met vertrouwelijke documenten moeten op slot.”

Nulmeting

Momenteel is Woningbedrijf Velsen bezig met het realiseren van een privacy-visie. “Naast een heldere visie is het ook belangrijk dat je inventariseert waar je als corporatie staat op het gebied van privacy en security.” Om een beeld van de status rondom informatiebeveiliging te krijgen, voerde Woningbedrijf Velsen een ‘Privacy Plan’ uit. “Dit begon met een Quick Scan waarmee wij in korte tijd tweedimensionaal inzicht kregen waar we stonden, inclusief stappenplan voor de toekomst. Een nulmeting gaf vervolgens inzicht in hoe goed privacy en security binnen de organisatie zijn geregeld. Daaruit hebben wij een goede inventarisatie en evaluatie van alle risico’s op een rijtje gezet. Door deze hoog in de organisatie uit te dragen, werd draagvlak gecreëerd. Het bestuur of MT zijn hierbij erg belangrijk, zonder ondersteuning van hen is de kans groot dat het plan mislukt.”

>>

sturen en verantwoorden

op basis van sectorstandaarden



Verantwoorden kost veel tijd en levert je als corporatie niets op. Dit proces moet zo efficiënt mogelijk worden ingeregeld en dat is prima mogelijk door de introductie van sectorstandaarden. Standaarden op het gebied van inrichting en gegevensuitwisseling maken uw informatiehuishouding transparant en de kwaliteit van uw gegevens neemt met sprongen toe. In plaats van achteraf veel tijd te besteden aan het bij elkaar zoeken van allerlei gegevens, worden deze op de juiste wijze binnen uw bedrijfsprocessen vastgelegd. Dat scheelt heel veel tijd!

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

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

Verdwaalde USB-sticks

Zoals veel securityexperts erkennen Jack en Anja dat de mens ook bij Woningbedrijf Velsen de zwakste schakel is. Jack: "Een medewerker die reageert op een phishing mail, zijn of haar e-mailadres op een willekeurige site intikt of een rondslingerende USB-stick zijn slechts enkele voorbeelden van wat in de praktijk kan voorkomen. Dan maakt het niet zoveel uit dat hackers dagelijks aan onze digitale poorten rammelen. Wij proberen met voorlichting over incidenten en actuele bedreigingen preventief onze collega's te informeren over de mogelijke bedreigingen. Niet alleen zakelijk, ook voor thuis geven wij tips mee."

Het blokkeren van websites, de toegang tot USB-sticks aan banden leggen of het automatisch vergrendelen van een computerscherm is niet voldoende, legt Jack verder uit. "Daarom organiseren wij voor onze collega's trainingen en lezingen, plaatsen we relevante informatie op ons intranet en hangen er in het pand diverse posters om de bewustwording te vergroten. Vooral op de door ons gemaakte video's komen veel leuke reacties. Hierdoor kunnen wij merken dat het werkt en goed bekeken wordt."

Medewerkersbewustwording

Om het bewustzijn nog verder te vergroten, wordt Woningbedrijf Velsen ook bijgestaan door audit- en adviesbureau Audittrail. "Zij hebben ons ondersteund en geadviseerd om de medewerkersbewustwording te toetsen en te vergroten. Bijvoorbeeld door middel van een lezing. Audittrail heeft ons daarnaast geholpen met het opstellen van het informatiebeveiligingsbeleid, de nulmeting, het awarenessprogramma en het Information Security Management System ISMS. Dat laatste borgt alle voorkomende maatregelen, procedures en instructies met betrekking tot het waarborgen van informatieverwerking binnen Woningbedrijf Velsen. Door dit in kaart te brengen, kunnen risicoanalyses de nodige organisatorische, procedurele en technische maatregelen worden bepaald en kan de mate van beveiliging worden vastgesteld."

Privacy by design

Op de vraag wat de invloed is van technologische ontwikkelingen op security en informatiebeveiliging, zegt Jack: "Let goed op hoe huidige en nieuwe applicaties zijn ingericht en ontwikkeld. Het feit dat het een nieuwe applicatie is, betekent niet dat deze op de juiste manier is ingericht. Let bij aanschaf daarom op drie dingen: privacy by design, data-minimalisatie en privacy by default."

"Privacy by design is letterlijk: gegevensbescherming door ontwerp. Het idee is om in een vroeg stadium technisch en organisatorisch een zorgvuldige omgang met persoonsgegevens af te dwingen. Bij de ontwikkeling moet er dus al aandacht zijn voor privacy. Data-minimalisatie is daar een



belangrijk onderdeel van. In het ontwerp moet gewaarborgd worden dat er niet meer persoonsgegevens verwerkt worden dan strikt noodzakelijk voor het doel. Privacy by default kan ook gezien worden als onderdeel van privacy by design, en vereist dat de standaardinstellingen altijd zo privacy-vriendelijk mogelijk zijn."

Voldoen aan wetgeving

Op de vraag wat de privacy officers aan collega corporaties mee willen geven, zegt Anja: "Begin bij informatiebeveiliging en privacy met commitment vanuit het management om een draagvlak te creëren. Start daarna met een nulmeting en stel iemand verantwoordelijk en werk volgens de Baseline Informatiebeveiliging Corporaties (BIC) van Aedes en NetwIT. Neem vanaf de allereerste stap jouw collega's mee en maak iedereen bewust over hoe om te gaan met privacygegevens. Omdat de mens de zwakste schakel blijft, maak gebruik van cryptografie. En tenslotte: werk op technisch vlak alleen met gecertificeerde software om zo efficiënt aan de regels te voldoen van het AVG." ■

Heeft u voldoende grip op uw vastgoedportefeuille?

De Reasult Suite biedt u inzicht, beslissingsondersteuning, sturing en controle over uw vastgoedportefeuille. Bijvoorbeeld voor het afwegen van beleidskeuzes, opstellen van complexplannen, hold/sell analyses of kasstroomprognoses.

- U heeft inzicht in waarde, rendement en kasstromen
- Maakt gefundeerde keuzes voor investeringen, renovatie of verkoop
- Bent 'in control' op het gebied van financiën, risico's en maatschappelijke impact

REASULT
Real Estate Analytics

Reasult is een krachtige analysetool voor vastgoedcorporaties die inzicht in de financiële prestaties van vastgoedportefeuilles wilt krijgen. Het biedt een compleet overzicht van alle vastgoedportefeuilles, met inbegrip van alle vastgoedobjecten, met inbegrip van alle vastgoedobjecten, met inbegrip van alle vastgoedobjecten.

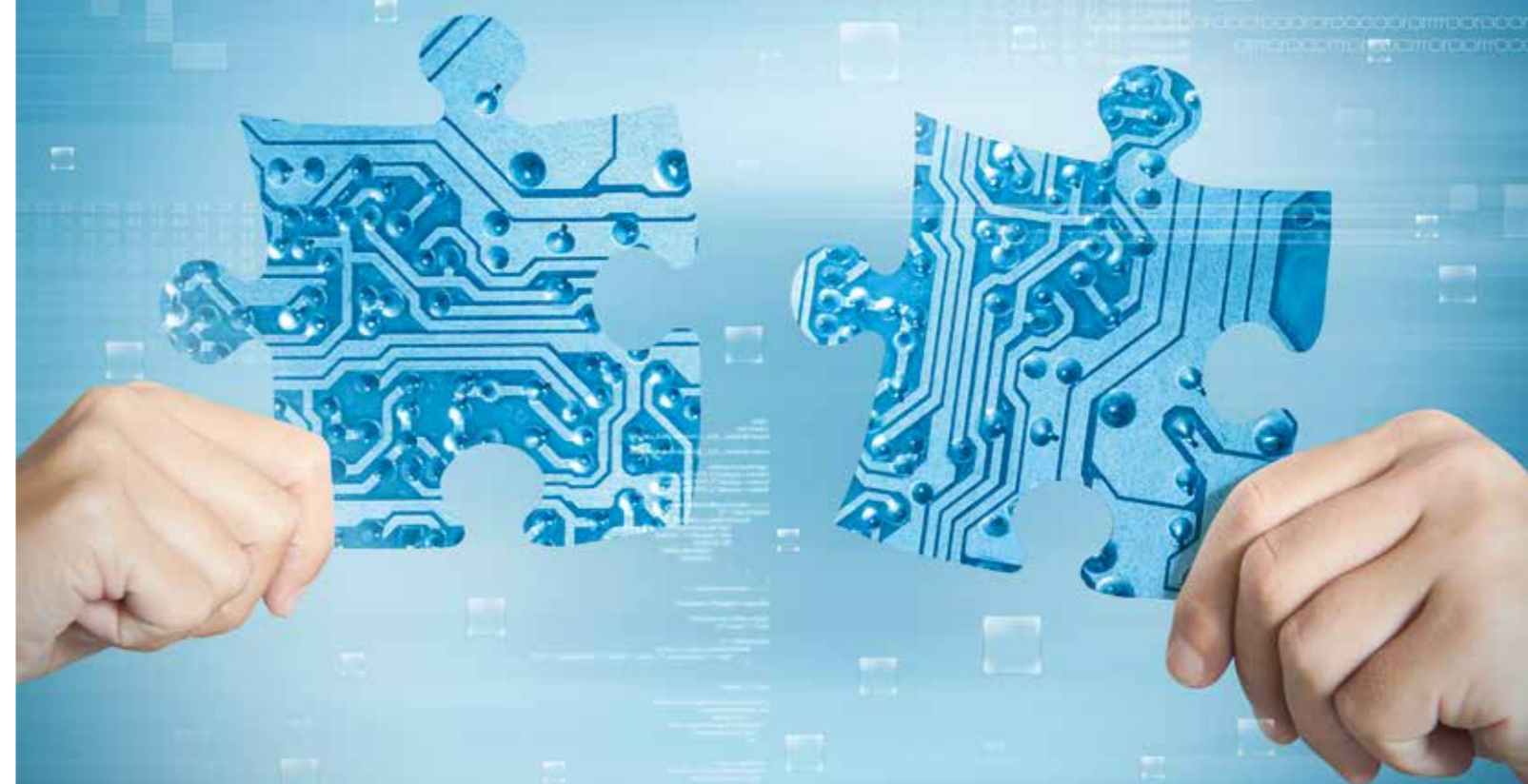


Meer weten?

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

Vernieuwingsagenda, Coalitie Digitalisering & Informatievoorziening:

System-to-system uitvraag met als doel betere informatie en lagere administratieve lasten



Maken corporaties voldoende gebruik van elkaars kennis en benutten ze die van andere partijen? In de Vernieuwingsagenda, een initiatief van Aedes, buigen coalities van deskundige corporatiemedewerkers en partners zich de komende vijf jaar over thema's waar de noodzaak tot snelle vernieuwing groot is. Eén van die thema's is Digitalisering en Informatievoorziening. CorporatieGids Magazine vroeg Jan Fock, informatiemanager bij Vestia en bestuurslid van CorpoNet en Adriaan Vonk, manager Sectorontwikkeling & Professionalisering bij Aedes, naar de doelen en ambities van hun coalitie.

>>

VOL ENERGIE!



Wij zijn Andersom. We helpen organisaties bij het zetten van de volgende stap. Een project slaagt als mensen er enthousiast over zijn. Door veel aandacht te besteden aan plezier op de werkvloer krijgen we dingen voor elkaar.

WWW.TIJDVOORANDERSOM.NL

andersom

www.tijdvoorandersom.nl

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

BEZOEK ONS OP STAND 35 CORPORATIEPLEIN 2017

- Plansoftware
- Portals
- Mobile Apps
- Beheer, support en consultancy

www.viadata.nl/connect-it

verbindt.

“De Coalitie Digitalisering & Informatievoorziening richt zich op vijf prioriteiten, waarvan het belangrijkste doel is dat kwaliteit van de sturings- en verantwoordingsinformatie omhoog gaat, en de administratieve lasten die daar mee gepaard gaan, aanzienlijk naar beneden gaan,” licht Adriaan toe. Op de vraag of er bij woningcorporaties wel voldoende draagvlak is voor de enorme vraag naar verantwoordings- en sturingsinformatie, antwoordt Jan: “Goed toezicht is belangrijk en goede data zijn daarbij essentieel. Het aanleveren van de verantwoordings- en sturingsinformatie is bovendien een verplichting voor corporaties vanuit de toezichthouders. Het punt is dat de opvraag van gegevens nu erg groot is, de kwaliteit van de gegevens wisselend en corporaties zwaar worden belast in administratieve zin. Dat kan veel efficiënter.”



Momentum

Om verantwoordings- en sturingsinformatie te stroomlijnen en te versimpelen, zijn standaard gegevensdefinities nodig die door alle woningcorporaties worden omarmd. Op de vraag wie er betrokken zijn bij de opgave om dat te realiseren, zegt Adriaan: “Aedes, Autoriteit Woningcorporaties (Aw), WSW, het ministerie van BZK en CorpoNet werken samen aan een bestuurlijk akkoord, waarin we hopen vast te leggen hoe de gegevensuitwisseling binnen de sector kan worden ingericht. Minder uitvraag van betere data en uiteindelijk een system-to-system uitvraag, waarbij de computersystemen van de corporaties direct in contact staan met die van de partij die de gegevens opvraagt, dat is het doel.”

Op weg

Jan vult aan: “En we zijn al op weg. De definities worden in opdracht van de Aw uitgewerkt door sector intelligencebureau SKARP, met input van de corporatiesector en op basis van het VERA-gegevensmodel. Zowel de Autoriteit als de corporaties onderkennen het gemeenschappelijke belang van eenduidige definities. Een belangrijk deel van de definities voor de dPi en de dVi is overigens intussen gereed.”

Tegelijk wordt een breder programma voorbereid voor de system-to-system aanlevering van de verantwoordings- en sturingsinformatie. “Onderdeel van het programma is zowel de standaardisatie van de aanlevering als de reductie van de opvraag door de toezichthouders. Een belangrijk aspect daarbij is dat de definities hergebruikt kunnen worden voor de interne sturing binnen de corporaties, zodat die aansluit bij de externe verantwoording.”

Verplicht conformeren

Jan verwacht dat corporaties worden verplicht om zich te conformeren aan het gebruikmaken van de standaard

gegevensdefinities. “Ja, dat ligt voor de hand. En we zouden als sector die standaardisatie ook moeten willen. Gecombineerd met een vermindering van de hoeveelheid aan te leveren gegevens, levert standaardisatie voor alle partijen voordelen op. Minder administratieve kosten, sneller beschikbare gegevens, beter vergelijkbare gegevens, een meer eenduidig begrip van cijfers. En doordat we nu vanaf het begin met samenwerken met alle partijen, kunnen we iets maken dat voor alle partijen inderdaad voordelen oplevert.”

Programma van Eisen voor ICT-partijen

De inzet van de coalitie is niet gericht op het ontwikkelen of leveren van software of services, noch op implementaties bij individuele corporaties. Hiervoor wordt verwezen naar ICT-dienstverleners en -adviseurs die de ontwikkelde methoden en technieken implementeren in hun producten. Wel is een belangrijk onderdeel van oplevering een Programma van Eisen waaraan softwarepakketten moeten voldoen. Adriaan: “Een belangrijke eis zal worden dat softwareleveranciers eenvoudig aanpasbare en gestandaardiseerde interfaces bouwen, in verband met mogelijke wijzigingen in de opvraag. Dit om te voorkomen dat corporaties hoge kosten maken bij elke toekomstige aanpassing, bijvoorbeeld vanuit gewijzigde wet- en regelgeving.”

Referentie Grootboek Schema

Eén van de coalitiedoelen is een gedragen Referentie Grootboek Schema (RGS), dat het aansluiten op SBR vereenvoudigt. “Door op dezelfde manier financiële gegevens te gaan boeken, wordt het ook veel makkelijker om onderling te vergelijken. Het vergroot ook de eenduidigheid en het begrip over wat we als sector verstaan onder bepaalde financiële indicatoren.”



Denken en vooral doen

Naast system-to-system aanleveren van verantwoordingsdata streeft de coalitie naar het verbeteren van de Informatiebescherming en privacy van gegevens door middel van de oplevering van BIC 2.0, verbeteren van het onderhoudsproces door ketenautomatisering, verbeteren van het huurderscontact door E-dienstverlening en het optimaliseren van vastgoeddata en -registratie (BIM) na. Adriaan legt uit hoe corporaties kunnen bijdragen. “Voor alle thema’s is een werkgroep van corporatiemedewerkers opgericht. Die denken na, delen ervaringen, maken plannen en gaan ook vooral doen. Niet alleen praten, maar maken.” Corporatiemedewerkers kunnen zich via Aedes.nl/vernieuwingagenda aanmelden om aan te haken. De begeleiding van de verbetertrajecten is momenteel in handen van Bas Buitendijk en Martijn Videler van VVA-informatisering, tot de werving van een Adviseur Informatiemanagement door Aedes is afgerond. ■

Twintig jaar NEH Group: Richten op één landelijk ICT-platform voor woningcorporaties in 2020



NEH Group ontzorgt al twintig jaar zorginstellingen, energieleveranciers, transportbedrijven, verzekeringsmaatschappijen en woningcorporaties op het gebied van ICT. Dochterorganisatie NEH Shared Services heeft zich in de laatste dertien jaar gespecialiseerd als outsourcingpartij in de corporatiesector.

Wat maakt de corporatiesector nou zo interessant en uniek?

Een gesprek met directeuren **Gerrit Kroes** (links) en **Jan Pieter Cleveringa** (rechts) over de belangrijkste ICT trends en ontwikkelingen in dit jubileumjaar:

“Wij zien steeds meer corporaties samenwerken qua ICT.”

Wat zijn volgens jullie de grootste verschillen tussen de corporatiesector en andere sectoren?

Woningcorporaties hebben nog meer te maken met een regulerende overheid, iets wat bijvoorbeeld zorginstellingen, energieleveranciers, verzekeringsmaatschappijen en transportbedrijven minder hebben. Dat levert veel extra werk op. Er is in de corporatiesector ook nog veel ruimte over voor standaardisatie, samenwerking en innovatie om zodoende de bedrijfskosten verder te verlagen.

Welke trends en ontwikkelingen hebben jullie de afgelopen twintig jaar de revue zien passeren?

Enorm veel. Een overheid die zich terugtrekt en vervolgens de teugels weer aantrekt. Door fusies en overnames een steeds kleiner aantal corporaties, waarbij steeds grotere corporaties

vaak meer nadelen dan voordelen bleken te hebben. Van één ERP-leverancier naar nu zeven met nog meer ERP-applicaties. Van dataopslag op tape naar disk, en vervolgens naar full flash storage.

In plaats van samenwerken en standaardiseren is het in de sector jarenlang gebruik geweest om vooral maar nieuwe en klantspecifieke oplossingen te implementeren met navenante kosten. Nu zie je juist weer meer samenwerkingen ontstaan. Ter illustratie: voor de ruim vijftig corporaties die volledig geoutsourcet zijn bij NEH hosten wij meer dan vierhonderd applicaties. Niet voor niets hebben wij eind 2014 onze visie ‘één landelijk platform voor woningcorporaties in 2020’ neergezet. Door samenwerking en standaardisatie weten wij met onze klanten bedrijfskostenverlaging te realiseren.

Welke ontwikkelingen zijn bepalend voor de wijze waarop corporaties hun ICT ontzorgen?

Een combinatie van focus op de huurder, focus op de gebruiker, bedrijfskostenverlaging, regulering door de overheid en de mogelijkheden die ICT bieden en de enorme snelheid waarin de ontwikkelingen elkaar opvolgen, zullen effect hebben op de keuzes die corporaties met betrekking tot hun ICT zullen maken. Zo wordt momenteel het beheer van devices en beveiliging van informatie bij klantorganisaties steeds meer een uitdaging. De toekomst is aan conditionele toegang, waarbij data toegankelijk is en zowel gebruiker, device, applicatie en data voldoen aan vastgesteld beleid. Beveiliging van informatie zal plaatsvinden door toepassing van een flexibele, schaalbare en centrale beheeromgeving, waarmee het beleid voor gebruiker, device en applicatie zal worden ingesteld. De mens zal in de ICT – en zeker in het kader van beveiliging – de beperkende maar ook stabiele factor blijven. Dit maakt dat NEH zich te allen tijde focust op de mens. NEH ziet het als haar verantwoordelijkheid om continu te blijven investeren in de expertise en het klantgerichte gedrag van haar medewerkers. Per slot van rekening behoren deze tot het DNA van de onderneming.

Wat is jullie visie op de groeiende onderlinge samenwerking op het gebied van ICT?

Dat corporaties elkaar opzoeken is wat ons betreft een goede ontwikkeling. Niet alleen omdat dit voor ons nieuwe kansen betekent. Onze visie sluit aan bij de ontwikkelingen die we zien gebeuren. Door al jaren te investeren in vernieuwing en onderscheidend vermogen, is NEH bij uitstek een geschikte partner voor deze samenwerkingen. Bijvoorbeeld de samenwerking van Zeeuwse woningcorporaties waarbij NEH als platformpartner een belangrijke rol speelt.

Welke toekomstige ICT-ontwikkelingen voorzien jullie in de corporatiesector?

Een afname van het aantal relevante ERP-leveranciers, een toename van nieuwe applicaties en digitalisering, de eerste voorzichtige stappen naar SaaS en meer digitale mogelijkheden voor de huurders. Onze rol komt voort uit onze visie op een landelijk platform voor woningcorporaties in 2020. Wij zijn hier al jaren mee bezig en de overstap naar SaaS gebeurt niet over een nacht ijs. De acceptatie en invoering van Microsoft Office 365 ook niet. Dat betekent dat NEH een hybride datacenterconcept biedt waarin corporaties stapsgewijs de weg naar deze ontwikkelingen kunnen maken. En ondertussen worden de gebruikers meegenomen in deze veranderingen. Daar willen wij ook de komende jaren in excelleren. Daarnaast zal de markt steeds meer budget en tijd vrij moeten maken voor informatiebeveiliging. Door de steeds verdergaande digitalisering en Internet of Things wordt de kans op datalekken alleen maar groter. NEH heeft als eerste alvast geïnvesteerd in een Security Operating Center voor 7/24/365 monitoring. De risico's van zo'n lek kunnen niet alleen met techniek worden verkleind; een groter bewustzijn van de risico's bij gebruikers is minstens zo belangrijk. Daar moet de komende jaren voortdurend aan gewerkt worden. ■

Wat is jullie kijk op de digitalisering en ketensamenwerking in de sector?

De ontwikkelingen op het vlak van ICT gaan razendsnel. Huurders willen niet alleen tussen negen en half vijf terecht kunnen aan een balie: als er een lekkage is moet dat snel én in één keer opgelost worden. ICT speelt hier een belangrijke rol in. Daarbij zien we dat vroeger de applicaties - met uitzondering van NCCW BIS - bij de corporaties op locatie stonden. Een aantal mensen met meer verstand van ICT was al snel ‘koning’ in de organisatie. Nu zien we dat corporaties steeds vaker beseffen dat ICT niet bij de core business hoort en de complexiteit en afhankelijkheid groter wordt. Het verklaart de behoefte aan outsourcen en de beweging naar de cloud. Internet of Things, Bring Your Own Device en cloud hosted telefonie versterken die beweging.



- Cloud
- Telefonie
- Verbindingen
- Back-up
- Security
- Werkplek
- Hardware
- BI-tooling
- Thuiswerken
- Office 365
- EM+S

Alles in huis?

Claranet is dé cloudexpert met een branche specialisatie in woningcorporaties. Wij hebben de kennis en ervaring in huis om je van de beste oplossing te voorzien én spreken jouw taal.

En dit alles met één contract, één SLA en één aanspreekpunt!

Je vindt ons op stand 56 op het CorporatiePlein

 **claranet**

► www.claranet.nl



Kees van Nieuwamerongen

Toezichthouden: de kip of het ei

De afgelopen decennia zijn veel taken van het Rijk naar lagere overheden, publieke instellingen of private ondernemingen gegaan. Denk aan de bijstand, de zorg, de WMO, het jeugdstelsel, de brutoering en later de nieuwe Woningwet. Beleidsmakers noemen dat decentralisatie en liberalisatie van markten.

Samen met deze terugtrekkende overheid is een woud van extra wetgeving in het leven geroepen. Decentralisatie en liberalisatie willen immers niet zeggen dat de uitkomsten ook zo maar overgelaten worden aan de andere instellingen of marktpartijen. Een forse uitbreiding van het toezicht was het logische complement, maar tegelijkertijd een constant aanwezig en vaak hinderlijk bewijs van de onmacht om alles in de hand te houden en te sturen. Zeker als alles goed gaat is het toezicht de kop van jut die vooral extra werk veroorzaakt. Van het toezicht wordt verwacht dat het zich richt op het voorkomen van schadelijk gedrag en vooral geen regeltjes afvinkt. Om mee te denken, rekening te houden met het economisch belang, de woningnood. Maar als er geen crises zijn, is het toezicht ook een makkelijk doelwit voor taakstellingen. De fusies waarin de ISZW, de ILT en de NVWA verstrikt raakten, verzwakten de organisaties aanzienlijk.

En als het dan eenmaal mis gaat, heeft de toezichthouder gefaald. De wet is niet goed uitgevoerd of de verlangens van de verkeerde partij gediend. En uiteraard zijn de regels niet strikt genoeg nageleefd of is juist te weinig naar de doelstelling van de wet gekeken.

Dit keer zit de NVWA in de hoek waar de klappen vallen. Vanuit goede bedoelingen, frustraties, economische belangen van verschillende groepen en al dan niet terecht zorgen over de volksgezondheid passeren allerlei maatregelen de revue. Vaak makkelijk en ineffectief. Een verdere schaalvergroting bijvoorbeeld, die de toezichthouders in de komende jaren eerder zal verlammen dan dat er ook maar iets opgelost wordt.

Toezichthouden is niet makkelijk, en het is een open deur dat

je het nooit goed zult doen. Dat is nou eenmaal de tragiek van de toezichthouder. Maar dat wil niet zeggen dat er niets moet gebeuren. Er zijn te veel vragen die beantwoord moeten worden: over het aantal toezichthouders, over de werkelijke risico's voor de samenleving, over de bedoeling van wettelijke kaders en over hoe opportuun het optreden nou eigenlijk is als er helemaal geen risico lijkt te zijn. Deze vragen dwingen om een herbezinning op de rol van het toezicht en de invulling die de verschillende partijen daar aan geven. Maar ook over de vraag wat er van marktpartijen zelf verwacht mag worden en de eigen verantwoordelijkheden. En daarachter zit de grote vraag naar de mate waarin de overheid daadwerkelijk terug wil treden; ook als het corporaties betreft.

In de huidige Fipronil-affaire moet ik vaak terugdenken aan de derivaten. Er waren fantastische producten op de markt die te mooi leken om waar te zijn. Dergelijke producten deugen meestal niet. Iedereen keek de andere kant op en het was de consument die uiteindelijk het gelag betaalde. Ik hoop dat wij als toezichthouders nu wel eens de tijd krijgen voor een grondige herbezinning en niet weer vanuit paniek in een kramp terecht komen. Maar ik hoop ook, dat de sector en de politiek zelf de hand in eigen boezem durven te steken en de consequenties aanvaarden van eerdere beslissingen. ■

Kees van Nieuwamerongen is directeur Autoriteit woningcorporaties bij ILT

> 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



Gerrit Bosma (ViaData):

Uitzonderlijke klantbeleving zorgt voor connected customers

Het contact tussen de huurder en corporatie over dagelijks onderhoud, bepaalt meer dan vijftig procent van de klanttevredenheid. Hoe zorg je dat een reparatieverzoek een uitzonderlijke klantbeleving wordt die van klanten connected customers maakt? "Betrek de klant en stel ze centraal bij de transformatie naar een digitale corporatie." Dat stelt **Gerrit Bosma**, Manager bij fieldservice-specialist **ViaData**. Een gesprek over de rol van dagelijks onderhoud, het verbinden met klanten, ketenpartners en nieuwe technologieën.



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."



Is een digitale corporatie goed voor de klant of voor de corporatie zelf?

De klanten wensen van hun corporatie niet per se een transformatie naar een 'digitale corporatie'. Ze wensen echter wel een steeds hogere servicegraad van de corporatie, zeker als het gaat om het proces rondom reparatieverzoeken. Om hier een goede invulling aan te geven, zien de corporaties met het oog op efficiency een digitale transformatie als middel om dit doel te bereiken.

Hoe transformeer je naar een digitale corporatie, zonder de klant daarbij te verliezen?

De corporatie dient goed te weten welke klanten zij hebben en de dienstverlening op de verschillende klantengroepen af te stemmen. Als voor een bepaalde klantengroep de digitale transformatie juist zou resulteren in verminderde dienstverlening, dien je hiervoor een alternatief te bieden. Dus: communiceer met je klanten en betrek ze bij de transformatie. Als je écht de klant centraal stelt, kun je ze ook niet verliezen.

Is een digitale transformatie 'business as usual' in een digitaal jasje?

De corporatie dient haar organisatie goed op orde te hebben of te brengen. 'Eerst standaardiseren en daarna digitaliseren en automatiseren' is het credo. En dat is nog best ingewikkeld. Zo is het proces van reparatieverzoeken een hoog frequent en complex proces, waarbij er relatief veel contact met de klant is. Sterker nog: dit proces is voor 55 procent verantwoordelijk voor huurderstevredenheid. Het moet daarom in één keer goed.

Hoe creëer je waarde voor de klant met de digitale transformatie?

In de praktijk zien we dat de klanten graag snel, eenvoudig en wanneer het hen uitkomt een afspraak willen kunnen maken. Deze afspraak moet goed passen in de persoonlijke agenda en de informatie over de reparatie moet glashelder zijn. De 'time-to-act' is bij voorkeur kort en de reparatie willen de klanten graag in één keer goed. En mocht dit niet lukken, dan moet er direct een passende vervolgspraak worden geregeld. Communicatie en het betrekken van de bewoner in dit proces is de sleutel.

Als dit niet of onvoldoende in het conventionele model past, dan moet er een ander model - zoals het digitale - gekozen worden. Digitaliseer om waarde toe te voegen: niet omdat het moet, maar omdat het beter kan.

Jullie hebben een visie op de 'connected customer' ontwikkeld. Wat houdt dat in?

Als fieldservice-specialist willen wij organisaties inspireren hun huurders de beste service te bieden. Wij geloven erin dat werken aan een uitzonderlijke klantbeleving zorgt voor betrokken huurders die een vertrouwensband met de



corporatie hebben en daardoor bijvoorbeeld zuiniger op hun woning zijn en meer bijdragen aan de leefbaarheid in hun buurt. Dat is een 'connected customer'. Wij willen graag met corporaties, gebruikmakend van ons fieldservice specialisme, werken aan zoveel mogelijk connected customers. Daar is een gezonde businesscase van te maken.

Welke rol spelen ontwikkelingen als Internet of Things en Big Data hierin?

De serviceverwachting van klanten neemt de laatste jaren steeds verder toe, vaak ingegeven door voortschrijdende technologische ontwikkelingen. Predictive maintenance - voorspellend onderhoud - zal daarom aan terrein winnen ten koste van break-fix: kapot dus repareren. Hierin spelen IoT en Big Data een belangrijke rol. Met aan het internet gekoppelde objecten ontvangen we steeds meer data. Hierdoor worden er patronen ontdekt die transformeren in slimme algoritmes in software. Dit betekent dat net voordat objecten defect dreigen te raken, slimme software aan zal geven dat de objecten onderhoud nodig hebben. Hiermee kun je de klant daadwerkelijk verrassen als voorbeeld van excellente service.

Hoe integreert ViaData de 'connected customer'-filosofie in haar marktbenadering?

Om met corporaties te komen tot die connected customers hebben we hier een gelijknamig model voor ontwikkeld: het Connected Customer Model (CCM). Dit model werkt met een 'serviceladder' met gewenste serviceniveaus, waarbij we gebruikmaken van wetenschappelijke studies op dit vlak. Bovenaan die ladder staat het ultieme servicelevel: service excellence. Hierbij werkt een organisatie echt structureel aan een excellente klantgerichtheid en een uitzonderlijke klantbeleving. Omdat voor de meeste corporaties dit mogelijk eerst een brug te ver is, zijn er uiteraard alternatieven in de vorm van lagere treden. Wij willen aan de hand van de CCM-scan met de klant in gesprek over wie hun klanten zijn, wat zij willen, wat de corporatie wil en waarom. Kunnen de klanten makkelijk een reparatieverzoek doen? Hoe vaak gaat dit in één keer goed, en hoe weet je dat? Hoe worden klanten op de hoogte gehouden over het proces?

Aan de hand van de status quo, tijd en business case ontwikkelen we samen met de corporatie een stappenplan om de organisatie hoger op de serviceladder te krijgen. Met als doel de beste service voor hun klanten. ■



Rinus Kroon

Martijn Verhaaf

Havensteder: Automatiseren en standaardiseren informatievoorziening geen klein bier

Havensteder loopt voorop in het standaardiseren en automatiseren van haar informatievoorziening. Rinus Kroon, directeur Financiën en Middelen, en Martijn Verhaaf, adviseur Continu Verbeteren, vertellen wat hun beweegt. Een gesprek over winkelmandjes, bierkratten en de opmars van branchestandaarden.

Martijn is projectleider van het project met als doel de informatievoorziening van Havensteder verregaand te standaardiseren en automatiseren. "Het uiteindelijke doel is om met een druk op de knop stuur- en verantwoordingsinformatie beschikbaar te stellen. Nu zijn we nog te vaak tot vijf voor twaalf bezig met verzamelen van gegevens. Door het informatievoorzieningsproces te automatiseren houden we meer tijd over voor kwalitatieve analyse."

Kratje bier

Om dat te bereiken wil Havensteder haar informatievoorziening zoveel als mogelijk laten aansluiten op branchestandaarden (zie kader). Ze wordt daarin sinds 2016 bijgestaan door sector intelligencebedrijf SKARP. "Hun visie op informatievoorziening, de technische infrastructuur en het daarbij gebruikmaken van branchestandaarden sluit precies aan bij wat we willen," aldus Martijn.

Martijn licht de visie op geheel eigen wijze toe aan de hand van een lege winkelmand en een kratje bier. "Wanneer je een flesje bier uit de krat pakt, ga je er vanuit dat het ook bier is. Op het etiket lees je dat er water, gerst en hop in zit. Of dat ook echt zo is en in welke mate weet je niet, want het bier is al een eindproduct. In de SKARP-filosofie vul je een lege winkelmand met alle mogelijke ingrediënten. Met het juiste en onbetwiste recept van 'bier' haal je rechtstreeks alle benodigde ingrediënten uit de winkelmand. Een zuiverder biertje, gebrouwen op basis van exact herleidbare ingrediënten kun je je niet wensen."

Datawarehouse

Het metaforische kratje bier staat volgens Martijn in de wereld van informatievoorziening symbool voor een datawarehouse. "Data zitten dan opgesloten in een relationeel model waaraan de leverancier intelligentie heeft toegevoegd. Daardoor ben je niet meer flexibel in het uitvragen van de oorspronkelijke brongegevens. Corporaties hebben die gewenste flexibiliteit wel wanneer ze de bij elkaar gebrachte oerdata volgens sectorstandaarden en standaarddefinities uitvragen. Bovendien geeft het je de vrijheid om meer bronnen met onbewerkte data toe te voegen. Datamanagement is dus belangrijker dan de DWH-oplossing zelf. Je geeft er betekenis mee aan data en dat leidt tot een eindproduct in zijn zuiverste vorm."

Gemak en flexibiliteit

Gebruikmaken van standaarden levert ook gemak en flexibiliteit op in het samenstellen en analyseren van verantwoordingsdata, zegt Rinus en licht toe: "De toezichthouder verplicht ons om de dPi- en dVi-gegevens op een bepaalde datum aan te leveren. Omdat we de standaarddefinities voor dPi en dVi gebruiken, wordt het voor ons een kwestie van de spreekwoordelijke druk op de knop om de gewenste data system to system aan te leveren, op elk gewenst moment of over elke gewenste periode. Daarbij gaat het ons vooral om de betekenis van

gegevens en in mindere mate hoe mooi het wordt gepresenteerd. Wat zegt een mooi plaatje over mutatiegraad of huursombenadering nou eigenlijk wanneer je niet weet wat de betekenis ervan is?"

SKARP-platform

Rinus vervolgt: "Goede interpretaties stellen we beschikbaar aan het SKARP-platform, dat is ingericht volgens de uitgangspunten van CORA en VERA. Hier zijn ook de dVi en dPi definities van Corpodata beschikbaar. Het platform is vrij toegankelijk is voor alle corporaties. Corporaties die erop aansluiten kunnen dus hun voordeel doen met kennis die andere corporaties beschikbaar stellen. Dit bevordert de sector intelligentie en snelheid waarmee standaarden kunnen worden omarmd."

Referentie grootboekschema

De toezichthouders en Aedes werken aan een plan waarin binnen vijf jaar alle corporaties de technische mogelijkheden hebben om vanuit de bedrijfsadministratie 'system-to-system' digitaal sturings- en verantwoordingsinformatie, zoals de jaarrekening, dPi en dVi aan te leveren. Om dat te bereiken is er onder andere één verticaal toezicht model nodig, één referentie grootboekschema, eenduidige definities en ICT-systemen die compliant zijn aan sectorstandaarden.

Rinus is een groot voorstander van één referentie grootboekschema voor woningcorporaties. "Om goed invulling te kunnen geven aan SBR ontkom je er feitelijk niet aan. Op initiatief van en samen met SKARP hebben we een eerste versie van een corporatie RGS ontwikkeld. SKARP heeft deze ook ingebracht bij Aedes. De categoriale indeling van de winst- en verliesrekening voor ons RGS hebben we al, de functionele indeling bijna. Het RGS-klaar maken van je

CORA: Corporatie referentiearchitectuur. De CORA referentiemodellen helpen om standaarden in de sector te faciliteren.

VERA: Gegevensuitwisseling op basis van standaarden (VERA stekker).

RGS: Referentie grootboekschema: Labeling van je grootboekrekening met RGS codes om eenvoudiger aan te sluiten op SBR.

SBR/XBRL: Op een eenduidige wijze uitwisselen van informatie, waarbij rapportage van deze informatie centraal staat. Schept een begrippenkader waardoor het digitaal uitwisselen en betekenis geven aan de inhoud van XBRL bestanden mogelijk is.

Taxonomie: Bevat de gegevens over gegevens (metagegevens) en vormt de centrale component van SBR/XBRL.

Gegevensdefinities: De taxonomie beschrijft welke informatie moet worden gerapporteerd en wat deze betekent. Om aan deze informatie te komen moeten er allerlei gegevens uit databronnen worden verzameld, gefilterd en berekend alvorens deze kunnen worden gerapporteerd. Dit wordt beschreven en vastgelegd in gegevensdefinities. Voor de sector woningcorporaties heeft ILT/Aw deze vastgelegd volgens een in VERA beschreven methodiek. <https://definities.corpdata.nl>

>>

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



'Nu we met standaarden rechtstreeks de onderliggende databronnen uitvragen, hebben we direct het gewenste informatieproduct.'

grootboek vraagt vooral flexibiliteit van de leveranciers in de sector, die vaak een grootboek naar eigen idealen hebben ingericht. Als je als corporatie standaarden als uitgangspunt neemt, dwing je af dat leveranciers dat gaan faciliteren. Onze ERP-leverancier omarmt in ieder geval het referentie grootboekschema volledig."

Druk op de knop

Hij vervolgt: "Onze ambitie is om in 2018 alle verantwoordingsdata al zoveel als mogelijk geautomatiseerd aan te leveren. De tertiaalrapportage doen we al op basis van ons nieuwe RGS. We hebben er de tijd voor genomen om het grootboek binnen ons ERP-systeem Dynamics Empire samen met consultants van cegeka-dsa en SKARP opnieuw in te richten. Als de functionele indeling straks klaar is sluit ons grootboekschema naadloos aan op SBR en kunnen we de jaarrekening volledig met een druk op de knop genereren. Ongetwijfeld lopen we gedurende het jaar en bij jaarrekening 2017 straks nog wel tegen dingen aan die nog niet helemaal kloppen. Dat is niet erg, de inrichting verbeteren we continu."

Techniek niet spannend

"Het combineren van data en business rules willen we niet alleen voor dPi, dVi en onze jaarrekening toepassen. Uiteindelijk willen we elke organisatievraag op deze manier beantwoorden," licht Rinus de ambitie toe. Martijn knikt en vult aan: "Voorwaarde daarvoor is dat data goed wordt vastgelegd in onze systemen. De techniek is niet zo spannend, maar hoe je de informatievraag benadert is dat wel. Welke ingrediënten en recept hebben we nodig om de informatievraag te kunnen beantwoorden?"

Analyseren versus verzamelen

"Nu we met standaarden rechtstreeks de onderliggende databronnen uitvragen, hebben we direct het gewenste informatieproduct. Informatievoorziening is nu beheersbaar, behapbaar en volledig transparant. Business- en concerncontrollers bepalen prioriteit en inhoud. Dat toont al aan dat informatievoorziening geen ICT- maar een business-aangelegenheid is. We besteden nu veel minder tijd aan het verzamelen van data en hebben we meer tijd voor analyse. Bovendien kunnen we de kwaliteit van de indicatoren beter beoordelen, omdat we weten uit welke ingrediënten het bestaat. Dat leidt indirect ook tot verbetering van de datakwaliteit. Blijkt een eindproduct niet goed, dan verbeteren we het ingrediënt in plaats van het eindproduct of het recept aan te passen. Datakwaliteit gaan we in de toekomst ook geautomatiseerd controleren. Hoe meer je werkt met standaarden, hoe minder checks er nodig zijn."

Einddoel

Rinus adviseert corporaties die werk willen maken van standaarden en geautomatiseerde informatievoorziening, zich te verdiepen in VERA. "Wees niet bang om je informatievoorziening opnieuw te bedenken. Formuleer deze vanuit het gewenste eindproduct in plaats van wat lijstwerk je kan opleveren. Houd bij elke stap die je zet het einddoel voor ogen: het system-to-system aanleveren van sturings- en verantwoordingsinformatie aan de toezichthouders en interne besluitvorming- en sturing op basis van feiten in een transparante context, in plaats van op onderbuik gevoel." ■


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.







SPECIALIST IN SHAREPOINT



De facilitaire, virtuele en mentale metamorfose van Woonbedrijf

Een verhuizing is vaak een prima aanleiding om de boel eens flink op te frissen. Voor Woonbedrijf in Eindhoven ging dat in januari 2016 verder dan een nieuw behangetje en dito vloerbedekking. De corporatie ging van vier panden naar één locatie, verving servers door de cloud en introduceerde ONS, een nieuwe manier van werken. CorporatieGids Magazine blikt met Rob de Rijk, coördinator I&A, terug op deze facilitaire, virtuele en mentale metamorfose.

Woonbedrijf is ontstaan door een fusie van twee woningcorporaties, SWS en Hhvl. Alhoewel de fusie al in 2005 plaatsvond, werkten de medewerkers nog steeds vanuit vier panden. Sinds 1 januari 2016 is Woonbedrijf gevestigd op één locatie. "Het programma voor de verhuizing omvatte een facilitair, virtueel en mentaal deel," blikt Rob terug. "Het facilitaire deel bestond uit de verhuizing van vier panden naar één nieuw ingerichte locatie. Het virtuele deel omvatte onder andere het uitbesteden van de IT-architectuur en de ingebruikname van cloud-werkplekken. Het mentale gedeelte was misschien wel het zwaarste: medewerkers laten wennen aan dit alles én aan activiteitgericht werken."

Mentale voorbereiding

"Twee jaar voor de verhuizing zijn we eigenlijk al gestart met het mentaal voorbereiden van onze medewerkers", vervolgt Rob. "Een groot deel van de medewerkers is ouder dan 45, dus dan is een nieuwe manier van werken – en dan ook nog eens virtueel en plaats- en tijdonafhankelijk – flink wennen. Bij Woonbedrijf noemen we dit nieuwe werken ONS, met als essentie: resultaat, verbinden, leren en samen op één locatie. Als werkconcept voor ONS is gekozen voor activiteitgericht werken, wat inhoudt dat medewerkers zelf hun activiteiten plaats- en tijdonafhankelijk afhandelen. Het maakt eigenlijk niet uit wanneer, als het werk maar gedaan wordt. Breng je eerst de kinderen naar school of werk je eerst even thuis om files te vermijden? Helemaal prima. Medewerkers van Woonbedrijf zijn transparant in beschikbaarheid en bereikbaarheid en houden werk en privé zo in balans. Managers sturen op output en faciliteren medewerkers daarbij zo optimaal mogelijk."

IT-infrastructuur

Het werkconcept ONS is ook vertaald naar de IT-infrastructuur. "We hebben voor maximale flexibiliteit gekozen door gebruik te maken van een private cloudoplossing in combinatie met een publieke cloud van Microsoft Azure", licht Rob toe. "Door de inzet van cloudwerkplekken met Office 365 functionaliteit, is het primaire systeem en de benodigde kantoorautomatisering voor iedereen overal en altijd beschikbaar. We hebben onze informatie plaats- en tijdonafhankelijk beschikbaar en werken papierarm. Medewerkers hebben maximale vrijheid om hun werkzaamheden in te delen. Ze kunnen afhankelijk van de behoefte in stilte ruimtes of in gemeenschappelijke ruimtes werken."

Keukentafel of trein

Alle medewerkers hebben een device waarmee ze afhankelijk van de rol binnen Woonbedrijf via single sign-on alle functionaliteit beschikbaar hebben, ongeacht of deze zich in de cloud bevindt of volledig als een softwaredienst is ingekocht. "Het maakt niet uit of je nu op kantoor, in de trein of bij de huurder aan de keukentafel zit. Alleen wanneer buiten het

gebouw van Woonbedrijf wordt gewerkt, worden aanvullende beveiligingsmaatregelen afgedwongen."

Snelkookpan

In snelkookpansessies zijn medewerkers op de toekomst voorbereid. 'Heb ik dan straks wel een goede werkplek' was een veelgehoorde vraag. "In de praktijk blijkt dat overigens vrijwel altijd het geval te zijn", zegt Rob. "Ook zijn er nog steeds collega's die altijd op dezelfde plek terug te vinden zijn, inclusief de fotolijst op het bureau."

Big Bang

Op de vraag of de lange voorbereiding op de metamorfose had kunnen worden vervangen door een Big Bang ingebruikname, zegt Rob: "Dat past niet bij de bedrijfscultuur van Woonbedrijf. Ik denk dat we dan op veel weerstand waren gestuit. Bovendien weet ik niet of de ingebruikname dan net zo succesvol zou zijn verlopen als nu. Bij de ingebruikname van het pand, de technologie en de nieuwe werkwijze hebben we behoudens een paar facilitaire zaken geen noemenswaardige problemen ervaren. De IT werkte nagenoeg vlekkeloos." Belangrijke succesfactor voor dat laatste is volgens Rob dat de datacenter migratie al voor de verhuizing had plaatsgevonden. We hadden twee eigen datacenters die in een periode van vijf maanden succesvol zijn gemigreerd naar het datacenter van onze outsourcingpartner Claranet uit Eindhoven. "Medewerkers hadden zodoende al ervaring met hun nieuwe werkplek in de oude panden en hadden bovendien al een device-training gehad. Ook hadden we vooraf al een digitaliseringslag gemaakt, zodat medewerkers direct over digitale gegevens konden beschikken. Bij de uitrol hebben we bovendien gebruikgemaakt van werkstudenten om alle collega's direct op de werkplek te kunnen ondersteunen."

Uitbested

Gekozen is om de IT-infrastructuur uit te besteden en in te kopen als dienst bij Claranet. "Dit omvat de private cloud, LAN en Wi-Fi, de online werkplekken en devices en de connectiviteit naar de datacenters, die zich eveneens in de regio Eindhoven bevinden. Woonbedrijf is en blijft uiteraard eigenaar van en eindverantwoordelijk voor de data. Hierover zijn in de contracten ook de afspraken vastgelegd."

Vertrouwen

De keuze voor het uitbesteden van IT leidde binnen de IT-afdeling van Woonbedrijf aanvankelijk tot ongerustheid. "Als we geen servers meer in het pand hebben, is de performance dan wel voldoende? Hebben we wel voldoende invloed op wat we aangeboden krijgen? Over al dit soort vragen hebben we goede afspraken gemaakt met Claranet, een partij waar we veel vertrouwen in hebben. Daarnaast hadden IT-medewerkers vragen over hun veranderende rol."

Meer dan 50 woningcorporaties
kozen al voor de ontzorging van NEH.
Wilt u ervaren waarom?



Vind ons op stands 47 en 38
tijdens het CorporatiePlein

 www.nehgroup.com

Ze zitten zelf niet meer aan de knoppen, maar worden veel meer vertaler van organisatievragen naar leveranciers. Achteraf zeggen ze vrijwel unaniem: dit past juist goed bij mij. Ik ben blij dat het zo is gegaan."

Evaluatie

Facilitair, virtueel en mentaal: over de volle breedte werd binnen Woonbedrijf afgesproken om drie maanden de ingeslagen weg te vervolgen. Pas na drie maanden werd een eerste evaluatie gedaan. Op de vraag of er na drie maanden van de ingeslagen weg is afgeweken, zegt Rob: "Ja, maar niet op IT-gebied. Op facilitair gebied hebben we onder andere geluidsoverlast bij Klantenservice opgelost. Op organisatorisch vlak betrekken we onze kerngebruikers meer bij organisatieontwikkelingen, zodat sneller op veranderingen kan worden geanticipeerd."

Rustig slapen

Op de vraag wat Rob als belangrijkste voordelen ziet van de facilitaire, virtuele en mentale metamorfose, zegt hij: "Werken vanuit één pand vergroot en vereenvoudigt het samen verbinden en leren. Heel praktisch scheelt virtueel en op één locatie werken veel reistijd en wordt afspreken of vergaderen veel eenvoudiger. Onze IT-infrastructuur is nu veel betrouwbaarder, stabiel en indien nodig flexibel opschaalbaar. Als organisatie kunnen we ons nu volledig focussen op de business en benodigde functionaliteit. Persoonlijk vind ik ook dat we met beveiliging en privacy een grote stap hebben gemaakt door dit uit te besteden. Op het gebied van compliance en beveiliging slaap ik heerlijk rustig. Dat is anno 2017 misschien wel de belangrijkste graadmeter van succesvol uitbesteden." ■



'Onze IT-infrastructuur is nu veel betrouwbaarder, stabiel en indien nodig flexibel opschaalbaar. Als organisatie kunnen we ons nu volledig focussen op de business en benodigde functionaliteit.'



Column

De erfenis van Blok (en Plasterk)

Terwijl in Den Haag de formatiebesprekingen voortduren, overpeinen volkshuisvestingsmensen in het land hoe en in hoeverre we moeten voortbouwen op het woonbeleid van Blok en Plasterk.

Blok laat een herziening van de Woningwet na, waarin de positie van woningcorporaties opnieuw is geregeld. De verhuurderheffing blijft: thans 1,7 miljard euro op jaarbasis. Dat heeft vooral in de periode 2013-2015 geleid tot spectaculaire huurstijgingen, toenemende betaalbaarheidsproblemen en de rem op investeringen in nieuwbouw en voorraad.

Financieel konden corporaties overleven door de huur te verhogen, de investeringen te reduceren en meer woningen te verkopen aan bewoners en vastgoedbeleggers. In 2017 zullen ongeveer 70.000 DAEB-woningen worden omgezet in niet-DAEB-woningen: dat betekent een verdere inkrimping van de sociale huursector tot een marktaandeel van circa 28 procent.

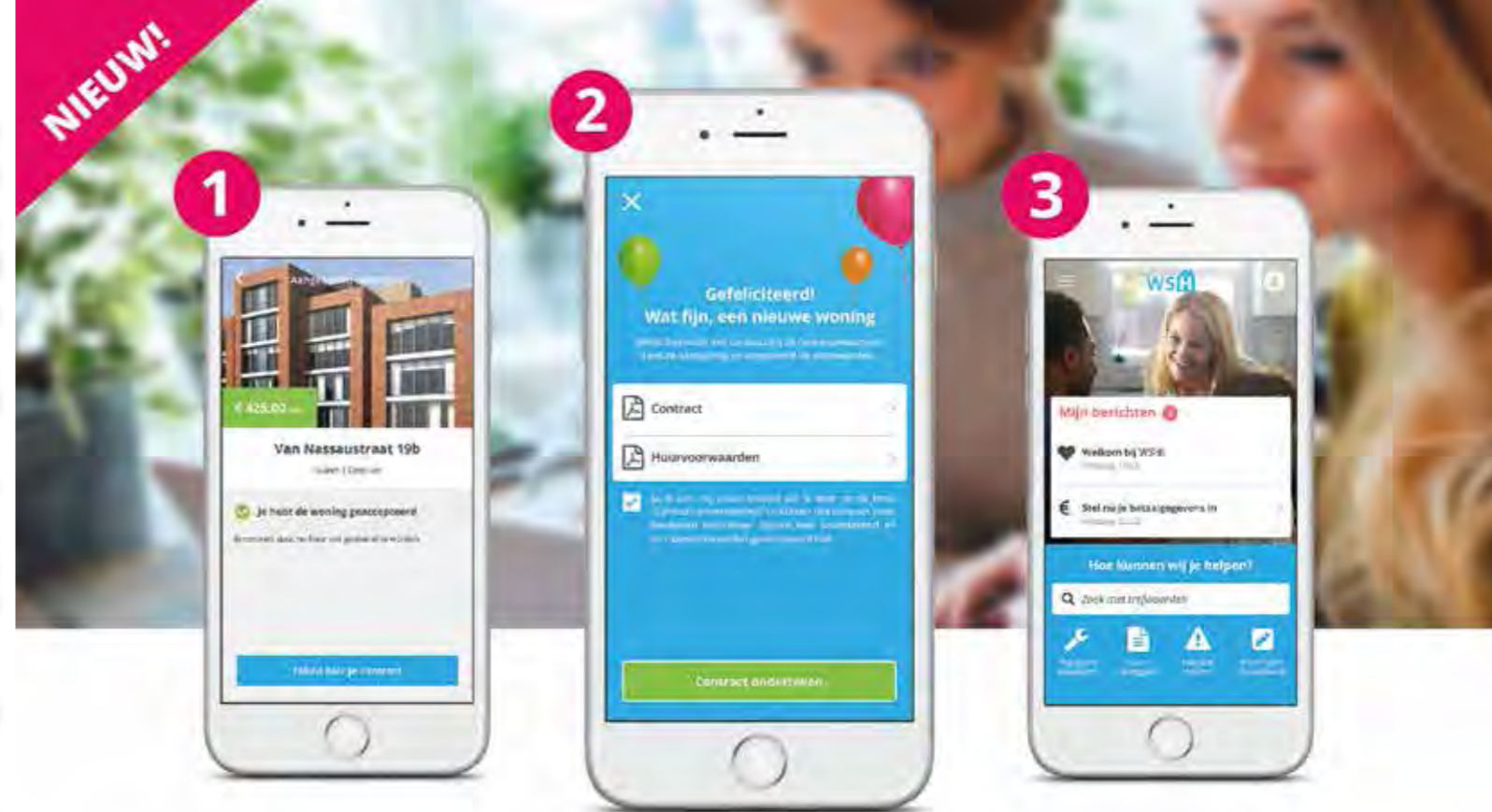
De omvangrijke huurverhogingen leidden tot een navenante stijging van de rijksuitgaven aan huurtoeslag (HT). Het Passend toewijzen werd ingevoerd om deze uitgaven te beheersen en om de betaalbaarheid van het wonen voor HT-gerechtigden dichterbij te brengen. Op den duur leidt deze maatregel tot een tweedeling binnen de sociale huursector: een segment onder de aftoppingsgrenzen met een steeds sterkere concentratie van bewoners met een laag inkomen en zonder een baan, en een segment met huren tussen 600 en 710 euro met bewoners die geen huurtoeslag ontvangen en deels forse betalingsproblemen hebben. Als dit jaar in jaar uit zou worden gecontinueerd, dreigt in de sociale huursector een toenemende segregatie en een groeiend stigma. Velen menen dat het Rijk hier voorsorteert op een forse verlaging van de liberalisatiegrens.

Ook in het woondomein zijn de middengroepen meer en meer de klos. Een structurele groei van de commerciële huursector die zou kunnen voorzien in de vraag naar woningen in het midden-huursegment, is niet te verwachten. Het uitpanden van huurwoningen blijft voor vastgoedbeleggers de meest profijtelijke strategie. Een lichtpunt in corporatieland is de lage lange rente. Als lange leningen moeten worden overgesloten, komt dit nu neer op een daling van de kapitaalslasten van woningcorporaties. Dat verlicht de druk op sterke huurverhogingen, maar betaalbaarheid voor huurders blijft in de sociale huursector een groot probleem.

In deze problematische situatie laat het Rijk de nieuwbouwprogrammering geheel over aan het lokale niveau, maar hiermee weten de meeste gemeenten geen raad. De feitelijke woningproductie blijft ver achter bij de papieren planning. In dit verband hanteerde het Centraal Fonds Volkshuisvesting de zogeheten realisatie-index, maar dit belangrijke kengetal wordt bijna nergens ingezet om de productie meer in overeenstemming te brengen met de planning.

Sommige waarnemers menen dat Blok het goed heeft gedaan: hij heeft het Woonakkoord gerealiseerd, de ingecalculerde bezuinigingen geëffectueerd en daarmee zijn deel van het Regeerakkoord uitgevoerd. Dat is waar: politiek zat Blok goed. Maar de problemen op de woningmarkt zijn niet verminderd. Sterker nog, een aantal problemen is groter geworden. De vraag is of een volgend kabinet de problemen voldoende onderkent en of de prioriteit van het wonen voldoende groot is. Daar ben ik niet gerust op.

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



Contract Digitaal Ondertekenen

Vanuit het woningzoekendenportaal direct door naar jouw huurdersportaal

Digitaal Ondertekenen is de sleutel naar maximale zelfservice: De woningzoekende wordt direct vanuit het Woonruimtebemiddelingsysteem meegenomen naar het digitaal ondertekenen van het huurcontract. Ongemerkt wordt de huurder daarna overgezet in het huurdersportaal van jouw corporatie. Resultaat? Een hogere efficiency en klanttevredenheid!

Voor alle backoffice-systemen en huurdersportalen

De Digitale Handtekening van Zig is geschikt voor alle backoffice-systemen en huurdersportalen en betreft een uitbreiding van de bestaande koppeling tussen het Woonruimtebemiddelingsysteem en jouw backoffice-systeem.

Meer weten?

Bel Laurens van den Brink: 06 316 636 24 of ontdek het zelf tijdens Corporatieplein op donderdag 21 september 2017:

Stand nr. 61 | Corporatieplein | EXPO Houten



cegeka-dsa

STAND
46

JOIN US!

Wij willen u graag uitnodigen op **stand 46** tijdens het
Corporatieplein 2017 op **donderdag 21 september**.

OPEN
24/7

DYNAMICS EMPIRE ONLINE

Benieuwd naar de toekomst van Microsoft en Dynamics Empire? Samen met Microsoft praten wij u helemaal bij.

DAGELIJKS ONDERHOUD & KETENINTEGRATIE

Beleven waarom het vernieuwde Dagelijks Onderhoud-proces genomineerd is voor een Digital Award? Samen met Volkshuisvesting Arnhem laten we het u zien.

INFORMATIEVOORZIENING (POWER BI)

Een inkijk in de mogelijkheden van Power BI? Onze experts laten u kennismaken met de mogelijkheden.

BEST PRACTICE PROCESMODEL

Zelf ervaren en bepalen wat de kracht is van het Best Practice procesmodel? Na onze demonstratie kent u alle in's en out's.

CORPORATIE
PLEIN 2017

Onze partners op het Corporatieplein



mavim