

Blockchain: kans of paard van Troje voor woningcorporaties?

Heel Holland Kiest: ERP-taart krijgt zijn definitieve vorm. Voor zolang het duurt.

Merlien Welzijn: Wel-zijn voor de huurder

qlinker: De corporatie in de smartphone

CORPORATIEGIDS

STRATEGIE, BEDRIJFSVOERING EN ICT

MAGAZINE

8^e JAARGANG | NUMMER 4 | NOVEMBER 2017

Nieuw vertrouwen

Marnix Norder: 'Ik proef dynamiek en enthousiasme. Meer dan ik had durven hopen'



VVA

informatisering



Ik proef dynamiek en enthousiasme
Marnix Norder (Aedes)

4



Service voor digitale én minder zelfredzame klant
Marjolijn Rottink (De Sleutels)

43



Wel-zijn voor de huurder
Merlien Welzijn

8



Blockchain: kans of paard van Troje voor woningcorporaties?

56



Heel Holland Kiest: ERP-taart krijgt zijn definitieve vorm

32



De corporatie in de smartphone
qlinker

60

- 12 Goede datakwaliteit vraagt om continue aandacht
- 17 Effectiever en efficiënter data opvragen door SBR
- 20 Nederlandse corporatiesector rolmodel voor buitenland
- 23 Vastgoedsturing gaat verder dan alleen sturen op stenen
- 27 Beweging naar de wijk om maximaal bereikbaar te blijven
- 30 Inzetten op maximaal digitaal en menselijk kapitaal
- 38 Cashmanagement zal steeds belangrijker worden
- 46 De juiste data op het juiste moment op de juiste plaats
- 49 Vastgoed verkopen om ambities mogelijk te maken
- 53 Eén waarheid van data in een slank ICT-landschap

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, Teteringen
Druk: Joh. Enschedé, Amsterdam
Coverfoto: Marnix Norder, Aedes

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

Digitale diarree

In 1997 schreef ondernemer, spreker en auteur Gerard van Vliet het boek Digitale diarree. Aanleiding was de geboorte van 'het internet' en de mogelijkheden die dat met zich meebracht. Menig corporatiebestuurder kreeg er buikloop van: internet was te veel en te ver van het bed. Met 'maar onze huurders zitten niet op internet' werden de online mogelijkheden lang onbenut gelaten.

Ruim twintig jaar later komt Van Vliet met Digitale diarree 2. In het nieuwe boek ligt ditmaal buikloop op de loer als het gaat om alle nieuwe technologische en digitale ontwikkelingen die ook op corporaties afkomen. AI, VR en AR, IoT, robotisering, blockchain en meer. Met 'maar dat staat niet op onze agenda' lijkt de geschiedenis zich te herhalen.

Hoe kunnen corporatiebestuurders de angst voor digitale diarree overwinnen? Wacht niet af, verwonder je, verbaas je, omarm het onbekende en verken het. Voor alle bestuurders die toch liever rustig afwachten is het advies: houd de Norit paraat.

Veel leesplezier!

Martin Barendregt en Paul Tuinte

Blader snel verder
en lees over onze visie en aanpak op datakwaliteit.

www.vva-informatisering.nl



**Marnix Norder (voorzitter Aedes):
Ik proef dynamiek en enthousiasme,
meer dan ik had durven hopen**

Nieuw vertrouwen en minder gedetailleerde regelgeving. Dat is wat Marnix Norder, voorzitter Aedes het nieuwe kabinet namens elf brancheorganisaties vraagt. Maar is de corporatiesector daar al klaar voor? Een gesprek over zelfreinigend vermogen, het regeerakkoord en het benutten van de kracht van woningcorporaties.

Doorgeslagen administratieve verplichtingen zorgen ervoor dat mensen op de werkvloer te weinig toekomen aan de mensen voor wie zij werken. "Het nieuwe kabinet moet deze professionals nieuw vertrouwen geven," zegt Marnix namens elf brancheorganisaties. De oproep in briefvorm aan premier Mark Rutte en de Tweede Kamer komt een dag nadat dagblad Trouw meldt dat de Autoriteit Woningcorporaties een onderzoek is gestart naar de opdrachtverstrekking bij woningcorporaties. Aanleiding voor het onderzoek is de schorsing van een corporatiebestuurder die aanbrengrvergoedingen zou hebben ontvangen bij het inhuren van personeel.

Zelfreinigend vermogen

Blij is Marnix uiteraard niet met nieuwe misstanden in de sector. De situatie toont volgens hem ook aan dat corporaties klaar zijn voor nieuw vertrouwen. "De situatie bij deze corporatie is van binnenuit gemeld. Het laat zien dat het zelfreinigend vermogen werkt, de corporatie heeft er zelf melding van gemaakt bij de toezichthouder. Zo hoort het, corporaties moeten daarin vertrouwd kunnen worden."

Goede stappen

Volgens de Aedes-voorman gaat het in het regeerakkoord een aantal stappen de goede kant op richting woningcorporaties. "In hoofdlijnen sluit het aan op onze Woonagenda (zie kader op pagina 7). Bovendien komt de rolopvatting van corporaties ook weer beter tot zijn recht. Er wordt weer op een goede manier naar corporaties gekeken. De systeemdificussie die tot een nieuwe Woningwet heeft geleid is afgerond. We kunnen ons weer volledig richten op het realiseren, onderhouden en verduurzamen van betaalbare woningen."

Netto geld

Ondanks de stappen in de goede richting raken sommige afspraken in het regeerakkoord de kerntaak van de corporaties in het hart, zegt Marnix. "We gaan 100 miljoen niet verrekenbare rente extra aan belasting betalen omdat de verrekentermijn wordt teruggebracht. Daarmee wordt netto geld uit de sector gehaald, terwijl we iedere euro nodig hebben onze kerntaak goed uit te kunnen voeren."

Een ander kritiekpunt betreft het niet toekennen van huurtoeslag aan statushouders voor de eerste twee jaar. "Wat gaat dat betekenen," vraagt Marnix zich hardop af. Ook de 'ruimte' die corporaties wordt geboden om de verhuurderheffing te verminderen als dit aan verduurzaming wordt besteed, lijkt symboolpolitiek. "Met 100 miljoen euro kunnen we vijftig euro per woning spenderen, terwijl iedereen weet dat je eerder vijftigduizend euro nodig hebt om een woning te verduurzamen. Maar een aftrek is een eerste stap, dat vind ik dan wel weer positief."

Geef corporaties ruimte

Over de duurzaamheidsopgave zegt hij verder: "Geef woningcorporaties de ruimte om zelf het pad te effenen in plaats



van een wet aan te nemen waarin ze worden gedwongen allemaal gemiddeld label B te hebben en te straffen als dat niet lukt. Door met de knoet te zwaaien en de zweep te hanteren krijg je het maatschappelijk middenveld niet in beweging."

Hij vervolgt: "Corporaties zitten allemaal met verschillende opgaven. Waar in Alkmaar bijvoorbeeld woningen met label G relatief makkelijk tot NOM-woningen kunnen worden getransformeerd omdat de ruimte, het geld en de drive er is, is dat voor een zelfde type woning in Amsterdam veel moeilijker. Tijdens het Aedes-congres in april hebben we met onze leden afgesproken dat iedereen eind 2018 een routekaart naar een verduurzaamd bezit klaar heeft. Vanuit Aedes zullen we ze daarbij maximaal faciliteren, maar corporaties moeten het wel zelf doen."

Gebrek aan haast

Het voorzien in betaalbare woningen staat ook prominent in het regeerakkoord. "Op veel plekken in Nederland zijn snel nieuwe sociale woningen nodig. En ja, daar zijn corporaties verantwoordelijk voor. De stroperigheid binnen ambtelijke organisaties om te komen tot realiseren is echter groot. We praten nu al vijf jaar over het bouwen van sociale woningen, maar gemeenten lijken een chronisch gebrek aan haast te hebben." Marnix noemt als voorbeeld de corporaties in Utrecht. "Die hebben geld opzij gelegd om drieduizend sociale woningen te bouwen. Het wachten is op de gemeente die met bouwlocaties op de proppen moet komen. Ik hoop dat het nieuwe kabinet de politieke urgentie vertaalt in concrete doelstellingen en op nationaal niveau stuurt op het bouwtempo van gemeenten."

>>

NEH ontzorgt.

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



Bel 033 4343 070

www.nehgroup.com



Woningnood

De woningnood is een feit, zegt Marnix en verhalen dat de corporatiesector te groot zou zijn wijst hij van de hand.

"Als je naar andere landen kijkt, mogen we trots zijn op de wijze waarin we in Nederland mensen huisvesten. Het is de verdienste van de afgelopen 120 jaar sociale woningbouw dat we niet in krotten maar in nette woningen wonen. Daar word ik blij van. Het draagt eraan bij dat we sociale onlusten zoals in de Parijse voorsteden niet kennen. De corporatiesector is dus zeker niet te groot, de groep mensen die er een beroep op doet wordt juist groter en diverser. Mensen worden ouder en wonen langer thuis, het aantal migranten en speciale doelgroepen neemt toe. Vaak zijn dat ook mensen met een laag inkomen die misschien wel willen, maar niet kunnen kopen."

Wooncoöperaties

Het nieuwe kabinet wil ook meer ruimte voor wooncoöperaties. "Wooncoöperaties vind ik fantastisch," zegt Marnix. "Zorg wel dat het van onderaf komt, dat mensen zelf het initiatief nemen, want het laat zich minder sturen met beleid. Als je zelf wilt wonen, moet je het ook zelf organiseren. Groepswonen Door Ouderen (GDO) is daar een mooi voorbeeld van.

De oudere deelnemers kiezen er bewust voor om samen een woongemeenschap te vormen, om naar elkaar om te zien en om op een plezierige en actieve wijze samen ouder te worden. De woongemeenschap huurt het gebouw van de corporatie en regelt verder alles zelf. De rol van de corporatie verandert van huisbaas in een goede buurman voor alle huurders. Als je iets nodig hebt, bel je aan, maar het oplossen van problemen doe je zelf."

Zelfstandig wonen

Langer zelfstandig wonen – al dan niet in een woongemeenschap – vindt Marnix zolang dat zonder hulp kan volstrekt

logisch. "Wanneer je afhankelijk wordt van zorg, zie je dat wonen ondergeschikt raakt. Dan ontstaat er een knelpunt waar corporaties niet altijd een antwoord op hebben. Het regeerakkoord biedt gelukkig ruimte om samen met decentrale overheden en maatschappelijke partners meer op maatwerk te sturen zodat een persoonlijk verhaal de woonsituatie krijgt die nodig is. Dat heeft soms niets met de woning te maken, maar met de ruimte om handelend op te kunnen treden. De wettelijke beperking die wij nu nog ervaren brengen we op dit moment in beeld. Denk aan het wegvijlen van de randen van woonbeleid, huurbeleid, zorgbeleid en privacywetgeving."

Privacy

Marnix licht toe: "Als woningcorporatie zou je bijvoorbeeld toegang willen hebben tot bepaalde informatie in het medisch dossier van huurders. Vaak zijn het namelijk de direct omwonenden en corporatiemedewerkers die als eerste met probleemhuurders worden geconfronteerd. Wanneer je weet dat een huurder psychiatrische problemen heeft, uit zijn dak gaat als hij zijn medicijnen niet gebruikt en tegen de deur van de buurman pist, dan kun je aan de bel trekken bij de betreffende zorgorganisatie. Om die problemen zo snel mogelijk op het juiste bordje te krijgen is ruimte in de privacywetgeving noodzakelijk."

Inclusieve samenleving

Op de vraag hoe houdbaar de inclusieve samenleving eigenlijk is en of Skaeve Huse aan de rand van de samenleving een betere oplossing zijn, zegt Marnix: "Ik zit er ambivalent in. Skaeve Huse kunnen heel succesvol zijn voor een groep mensen die een manier van leven hebben die zich niet laat plooiën. Het kan dus een goede oplossing zijn, maar je moet het heel goed begeleiden. Maar je moet er wel voorzichtig mee zijn. Zeker wanneer er ook kinderen wonen. In de jaren vijftig schuilde het gevaar erin dat ze het label van 'achterlijk kind' opgedrukt kregen."

Dynamiek en enthousiasme

Marnix heeft met nog anderhalve maand te gaan zijn eerste jaar voorzitterschap er bijna opzitten. Op de vraag hoe hij terugkijkt, zegt hij: "Ik merk dat bij woningcorporaties nieuwe dynamiek aan het ontstaan is. Ik proef eigenlijk bij iedere corporatie een positieve houding, dynamiek en enthousiasme. Als ik eerlijk ben zelfs meer dan ik had durven hopen." ■

Aedes woonagenda in een notendop

Woningcorporaties gaan de komende jaren weer meer huurwoningen bouwen. Sociale huurwoningen worden energiezuiniger. Huren blijven betaalbaar. Aedes gaat in gesprek met onder meer gemeenten, huurdersorganisaties, zorgverleners en welzijnsinstellingen over wat zij samen kunnen bijdragen aan goed wonen in Nederland.



Wel-zijn voor de huurder

Merlien Welzijn. Als meisje bracht ze de huurpenningen voor haar vader naar het gemeentelijk woningbedrijf. Nu is ze directeur-bestuurder bij woningcorporatie **Sint Antonius van Padua** in Noordwijkerhout. Op de dag van haar afscheid bij Tablis Wonen deelt ze haar levensverhaal met **CorporatieGids Magazine**. Een gesprek over armoede, harde en zachte kanten en wel-zijn voor de huurder.

Merlien studeerde Engelse taal en letterkunde en combineerde dat de laatste drie jaar van haar studie met een bijbaan als callcenter medewerker bij KPN. Haar teamleider zag in Merlien een management talent en stuurde haar naar een assessment. "Je wordt een dag lang stevig onder druk gezet met maar één doel: dat je je natuurlijke gedrag laat zien. Het geloof in een management carrière was na die zware dag even helemaal weg," blikt Merlien terug. Maar het eindrapport bevestigde de vooruitziende blik van de teamleider.

Win back

Nadat ze succesvol een management development traject had doorlopen, bleek de kans om manager te worden binnen KPN door reorganisaties heel klein. Voor haar eerste echte baan als manager stapte ze daarom over naar T-Mobile. "Ik werd manager van de super-commerciële 'win back'-afdeling en gaf leiding aan een team dat klanten moest terugwinnen op de concurrentie. Successen werden uitbundig gevierd, maar je kop ging eraf als het niet goed ging."

Resultaatgericht en efficiënt

De harde kant van de telecom knaagde aan de zachte kant van Merlien. "Bij T-Mobile leerde ik veel over klantgericht-, efficiënt- en resultaatgericht werken, maar ik miste een warm personeelsbeleid. Ik moest bijvoorbeeld een talentvolle medewerker ontslaan omdat hij drie keer te laat was. Ruimte voor een oplossend gesprek was er niet. Zelf ondervond ik de harde cultuur ook toen ik vertelde dat ik zwanger was. Ik had een jaarcontract en mijn baas feliciteerde mij en zei dat hij mij 'misschien daarna ooit wel weer eens terug zou zien'. Voor mij was dit het moment om eens goed na te denken, wat wil ik nou zelf?"

dat ik ontevreden was over de afhandeling van een reparatieverzoek. Ik voelde in het telefoongesprek echt de aandacht van de medewerker. Het aangename gesprek ging uiteindelijk niet eens zozeer over de reparatie, het ging vooral over de dingen in het leven. Mijn gevoel over Vestia veranderde van boos naar superblij. Dát mogen betekenen voor iemand, dat wilde ik ook."

Smoorverliefd

"Na dat telefoongesprek heb ik een tijdje de vacatures op de website van Vestia in de gaten gehouden. Uiteindelijk ben ik aan de slag gegaan als manager Klantenservice en smoorverliefd geworden op volkshuisvesting. Vanuit deze frontoffice-functie heb ik mijn kijk op volkshuisvesting verder ontwikkeld. Ik zag het als een mooie opmaat, maar wilde vooral vanuit de backoffice van de corporatie verder de diepte in. Bij Vestia was op dat moment geen passende vacature en daarom heb ik toen de overstap gemaakt naar De Nieuwe Unie, dat later met WBR fuseerde tot Woonstad Rotterdam. In deze functie heb ik echt ervaren wat er allemaal achter de voordeur gebeurt."

Kolos

Na de fusie tussen De Nieuwe Unie en WBR werd Woonstad Rotterdam voor Merlien een kolos. "Ik raakte te ver van de materie af, ik ging dashboards in de gaten houden in plaats van in gesprek te gaan met huurders. De besluitvorming werd langer, terwijl ik iemand ben die direct aan de slag wil. Om die reden ben ik overgestapt naar Com.wonen, maar de geschiedenis leek zich te gaan herhalen toen de corporatie en PWS zich opmaakten voor een fusie tot wat nu Havensteder is. Ik heb mij toen afgevraagd, ga ik weg of maak ik het mee? Ik koos voor het laatste, maar dan ook echt van de binnenkant."

Merlien werd programmamanager binnen het fusiebureau dat de directies ondersteunde met de fusie. "Een erg interessante en leerzame periode, maar ik wist dat ik niet zou blijven. Ik voelde onrust – telkens was ik er voor mijn gevoel bijna en dan gebeurde er weer iets waardoor ik wéér geen meters kon maken – en heb toen een pas op de plaats gemaakt. In die periode heb ik een jeugdboekenreeks geschreven en ben ik de website www.bijstandsgerechten.nl gestart."

Zelfanalyse en bezinning

De rustperiode gebruikte Merlien ook voor zelfanalyse en bezinning. "Mijn conclusie was dat volkshuisvesting gaaf is en dat ik bij een kleine woningcorporatie wilde werken." Aldus geschiedde en Merlien startte in 2013 als manager Wonen bij Tablis, een corporatie met 4.600 woningen in Sliedrecht. Nu, vier jaar later, is ze directeur-bestuurder van Sint Antonius van Padua, een corporatie met circa 2.200 woningen in Noordwijkerhout en de Zilk. Over haar periode bij Tablis zegt ze: "Hier heb ik ervaren hoe belangrijk het



Van boos naar superblij

"Op dat moment werd ik teruggebeld door een medewerker van Vestia. Ik huurde daar een woning en had aangegeven

>>



Umbrella verbindt alle kanalen

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

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

Lees meer op wijzijnumbrella.nl



is om lokaal van betekenis te zijn en je huurders te kennen. Zelf de gesprekken voeren, observeren en ervaren. Het maakt de gesprekken met je maatschappelijke partners in het lokale domein zoveel makkelijker. Dat heb ik meegenomen in mijn nieuwe rol als corporatiebestuurder."

Arm en hartelijk

Merlien komt uit een arm gezin en kan trots zijn op het feit dat ze nu directeur-bestuurder is van een woningcorporatie. "Mijn ouders komen uit een arme wijk in Paramaribo. Wie daar rondloopt ervaart armoede, maar ook hartelijkheid. Armoede verbindt en verbreedert en maakt het betrekkelijk wanneer je allemaal in dezelfde situatie zit. In Nederland zie je overal 'succes' om je heen en ben je een 'loser' als je arm bent. Dat is mentaal veel zwaarder en leidt tot ongelukkigheid. Je ziet wat je verloren hebt en dat anderen het beter hebben. Dan komt schaamte om te hoek kijken."

Doe-modus

Met de website bijstandsgerechten.nl wil Merlien mensen die in een uitkeringsituatie zitten in hun kracht zetten. "De website stimuleert tot samenwerking, bijvoorbeeld samen groot inkopen doen, en het delen van kennis en recepten. Ik faciliteer, ik plaats bijvoorbeeld zelf geen gerechten. Ik breng mensen in de doe-modus."

Nieuwe armoede

Merlien merkt op dat ze via de website ook veel nieuwe armoede en leed onder kopers waarneemt. "Dat was een eyeopener, het zijn vaak mensen die voor het eerst in hun leven met armoede te maken krijgen. Ze zijn niet gewend om rond te komen van een bijstandsuitkering." Ze noemt het verhaal van een man die letterlijk in zijn auto woont. "Een dikke wagen en een mooi pak waren het enige dat hij nog had. Dat had hij hard nodig om 'geloofwaardig' zijn werk te kunnen blijven doen. Ondertussen zwaar in de schulden en dakloos. Dat zijn de échte hulpvragers op de website. Mensen die al langer van de bijstand leven zoeken op de website vooral inspiratie en energie."



Loket-jezelf

Jaarlijks bezoeken 100.000 unieke bezoekers de website van Merlien. Twintigduizend hebben de Facebookpagina geliked. "Er zijn dus 80.000 mensen die anoniem op zoek zijn naar hulp, naar iemand die naar ze omkijkt en waar ze hoop en kracht uit putten," zegt Merlien. "Af en toe deel ik 'zonnestraaltjes' uit, bijvoorbeeld een tegoedbon voor boodschappen. Laatst kreeg ik een bedankje van iemand die zei: ik ben heel blij met de boodschappen, maar ben vooral geraakt door je handgeschreven kaartje dat erbij zat. Dat iemand die mij niet kent dat voor mij doet. Die dame gaat nu zelf op haar beurt budget-kooklessen verzorgen. Mensen putten er kracht uit en komen in beweging.

Voor klagers is er geen plaats op mijn website. Klagen lost niets op en doen ze maar ergens anders. Ja, misschien is dat weer mijn harde kant," lacht Merlien. "Soms heb je een trap onder je kont nodig toch? Denk bij hulp eerst eens aan 'loket-jezelf', je hoeft niet altijd aan te kloppen bij een professional. Dat is ook mijn boodschap aan corporaties: je hoeft niet alles op te lossen voor huurders. Laat de bewoners het zelf doen en ondersteun het vanuit de coulissen. Fungeren als springplank voor bewonersinitiatieven."

Van biblebelt naar bollenstreek

Na het interview volgt diezelfde middag het afscheid van Merlien bij Tablis en verruilt ze de 'biblebelt' voor de bollenstreek. Ze lacht als haar gevraagd wordt naar de cultuurverschillen tussen haar oude en nieuwe werkomgeving. "Biblebelt of bollenstreek, ik heb er geen mening over. Je kijkt elkaar in de ogen, je ziet elkaars intenties. Het gaat erom dat je met elkaar met de juiste dingen op de juiste plek bezig bent. Je moet het mooi vinden om met de volkshuisvestelijke opgave bezig te zijn, maar het moet je om méér dan dat te doen zijn. Het besef dat je klant je boterham is, leeft in de corporatiesector helaas minder dan in de commerciële sector. Wat mij betreft is het nu weer aan de corporaties om met veel lol en moreel besef met elkaar aan de slag te gaan. Laten we wel-zijn voor onze huurders." ■

Ellen Goverde (VVA-informatisering):
**Goede datakwaliteit vraagt om continue
 aandacht en bewustwording**

Data is het nieuwe goud. Hoe zorg je als corporatie voor 14-karaats datakwaliteit?

“Goede datakwaliteit vraagt om continu aandacht en bewustwording,” zegt Ir. Ellen Goverde, business consultant van VVA-informatisering. Een gesprek over wat corporaties kunnen doen om data in goud te veranderen.

Ellen studeerde technische bedrijfskunde aan de TU/Eindhoven en was nauw betrokken bij het opzetten van het programma datakwaliteit bij SNS-bank.

Wat is volgens jou de essentie van goede datakwaliteit bij woningcorporaties?

Datakwaliteit is van belang voor een efficiënte bedrijfsvoering, de verantwoording naar stakeholders en het voldoen aan relevante wet- en regelgeving. Maar ook de dienstverlening en data uitwisseling met de huurder hebben hier baat bij. Al met al raakt het alle aspecten van de organisatie.

Corporaties zien datakwaliteit niet als het meest sexy onderwerp, waardoor het vaak geen prioriteit heeft binnen de organisatie. Om de kwaliteit van data op een hoog niveau te houden zal allereerst de datakwaliteit op orde moeten worden gebracht. Dat vraagt continue aandacht en bewustwording van het belang van data, een goede databeheerorganisatie en het monitoren van de kwaliteit. Hierbij hoort dat corporaties in staat moeten zijn datakwaliteit issues aan te pakken.

Welke trends zien jullie omtrent data?

Door onder andere de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) zijn corporaties genoodzaakt hun data op orde te hebben. De focus op datakwaliteit wordt hierdoor steeds groter. Verder merken wij dat ook leveranciers zich meer bezighouden met datakwaliteit en software ontwikkelen voor bijvoorbeeld het opschonen van data.

Hoe is het met de datakwaliteit van corporaties gesteld?

Corporaties kampen met veelal dezelfde problemen. Zo is een veelvoorkomend probleem dat er geen data-eigenaren bekend zijn. Hierdoor is de verantwoordelijkheid voor de kwaliteit van data nergens belegd. Ook zien we vaak dat er geen uniformiteit is in het invoeren van data in de systemen, dat de data niet centraal wordt beheerd en dat medewerkers data buiten de centrale systemen opslaan (extracomptabel). Hierdoor is informatie voor medewerkers vaak onvindbaar. Zo wijst onderzoek uit van Van Heijst (2016) dat medewerkers dertig procent van hun tijd kwijt zijn met het zoeken naar informatie. Door een betere borging van datakwaliteit kan dit percentage met meer dan een derde worden teruggebracht, is onze ervaring.

Waarom is datakwaliteit juist nu zo belangrijk?

Datakwaliteit is een ‘hot topic’ door de eerder genoemde AVG, maar ook ontwikkelingen als Standard Business Reporting (SBR), het digitaal aanleveren van verplichte rapportages aan de overheid en het Aedes-benchmarkonderzoek zorgen ervoor dat corporaties hun data op orde moeten hebben. Wij zien daardoor dat steeds meer corporaties de kwaliteit van hun data willen verbeteren. Dit betekent niet dat het gebrek aan goede datakwaliteit een probleem van de laatste jaren is.

Nieuwe technologieën als Internet of Things (IoT) kunnen daarnaast ook triggers zijn om de datakwaliteit te verbeteren. Zo zorgt IoT voor grote hoeveelheden gestructureerde en ongestructureerde data. Volgens onderzoek van het International Data Center (2017) is de hoeveelheid data in 2025 163 zettabytes (ZB), tien keer zoveel als in 2016. Wanneer corporaties deze data zinvol willen gebruiken en inzetten, bijvoorbeeld voor het maken van voorspellingen, is het noodzakelijk dat de kwaliteit van data op orde is.

Hoe pak je het verbeteren van datakwaliteit effectief aan?

Het verbeteren van de datakwaliteit vraagt om een lange adem. Het is een vooroordeel dat het een technische opgave is: het verbeteren en borgen is juist een organisatievraagstuk waarbij bewustwording van groot belang is. Vaak werken medewerkers al jaren volgens vaste patronen. Ze zijn zich niet bewust omdat ze bijvoorbeeld er zelf geen last van hebben dat data niet of niet goed wordt geregistreerd. Het is lastig om deze bewustwording te creëren, zeker wanneer het – vooral aan het begin – meer tijd en moeite kost. De vruchten ervan worden vaak niet direct geplukt.

Hoe kan VVA-informatisering corporaties helpen bij het verbeteren van de datakwaliteit?

Wij zien het verbeteren van datakwaliteit vaak als een programma. Het is geen eenmalig project, maar een continu proces. Hierbij maken we onderscheid tussen de gestructureerde data en de ongestructureerde data. Onderdelen van het programma zijn op hoofdlijnen: het uitvoeren van een nulmeting van de huidige datakwaliteit – onder andere door het afnemen van interviews en een data-analyse van de database –, het opstellen en implementeren van verbeterplannen en het beheren van de datakwaliteit. Het implementeren van deze plannen pakken wij pragmatisch aan waarbij we focussen op de kritische bedrijfsgegevens. De zogenaamde ‘quick wins’ voeren we zo snel mogelijk door, maar grotere issues vragen om een projectmatige aanpak. We kijken per corporatie wat het beste past en wat het beste aansluit op de processen in de huidige organisatie.

Welke boodschap moeten corporaties omtrent datakwaliteit horen?

Maak werk van het verbeteren van datakwaliteit en begin met kleine stappen. Besef ook dat 100 procent goede datakwaliteit onmogelijk is, en dat dit voor bepaalde gegevens ook niet noodzakelijk is. Het is cruciaal dat de gehele organisatie het belang van goede data erkent en het een vast onderdeel wordt van de dagelijkse bedrijfsvoering. Een – eenmalige – opschoonactie helpt, maar daarmee verander je data nog niet mee in het spreekwoordelijke goud. ■

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 kasstroombegrotingen.

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

REASULT
REAL ESTATE IN CONTROL

REASULT is een softwarepakket dat u inzicht geeft in uw vastgoedportefeuille. Het biedt u de mogelijkheid om uw vastgoedportefeuille te analyseren en te sturen. Het is een krachtig instrument voor vastgoedbeleggers en ontwikkelaars.



Meer weten?

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



Hassan Najja

De kracht van Pietje Puk

Een paar weken geleden mocht ik de naam onthullen van een seniorencomplex in Rotterdam-Ommoord. Die nieuwe naam hoorde bij een aangepast woonzorgconcept dat was ontwikkeld door een aantal betrokken partijen. In de toespraken werden al tipjes

van sluiers opgelicht door woorden die werden gebruikt als 'eigenzinnig' en 'hart van goud'.

Uiteindelijk verscheen pontificaal 'Pietje Bell Huis' op de gevel. Applaus en lachende gezichten voelden als een bekroning van het vele werk dat was verricht.

Dat intrigeerde mij.

Onder de aanwezigen zag ik bewoners van het voormalige verzorgingshuis. Ik vroeg mij af of de naam 'Pietje Bell' bij hen ook de associaties opriep die aan het getransformeerde woonzorgconcept waren toegedicht. Ongetwijfeld had bij menigeen de naam herinneringen oproepen aan de jeugdboeken van toen. In de tijd dat Chris van Abkoude de Pietje Bell-boeken schreef, was het niet gebruikelijk om kinderverhalen te schrijven vanuit het perspectief van het kind. Abkoude deed dat wel. Ook eigenzinnig.

Een paar dagen later dacht ik terug aan 'Pietje Bell' en wat dat bij mij oproep. Wat was er écht nodig, vroeg ik mij af, om de bewoners zich thuis te laten voelen in de woningen die wij blijkbaar zo 'eigenzinnig', 'anders dan anderen' en met een 'hart van goud' voor hen hadden ingericht? Zat het misschien in de gedachtengang van de schrijver, die vond dat jeugdverhalen moest schrijven vanuit het perspectief van het kind? En als je dat vertaalde naar een woonzorgconcept: kon dat ook alleen maar bedacht worden vanuit het perspectief van de ouderen?

De vraag stellen was hem eigenlijk ook beantwoorden. Natuurlijk stond degene die woonzorg nodig had centraal. Maar hoe deden we dat dan? De naam 'Pietje Bell' bleef door mijn hoofd gaan. En zoals zo vaak als ik associatief nadenk, schoten anderen herinneringen daar dwars doorheen. 'Pietje Bell' linkte vrij vlot naar 'Pietje Puk'. Ik las als kind alles van Pietje Puk. Het was in de tijd dat ik als zoon van een gastarbeider naar Nederland was gekomen. Pietje Puk was een postbode in het dorpje Keteldorp die daar met iedereen

contact had. Hij kende de verhalen van de mensen die er woonden en zij kenden hem.

Ik kan mij herinneren dat ik dat als kind geweldig vond. Dat iemand met iedereen contact kon hebben en hun verhalen met een vriendelijke postbode-lach elke keer weer aanhoorde. Echte verhalen van echte mensen en daar het middelpunt van zijn. Dat was mijn Pietje Puk. En eigenlijk is dat, nu ik er zo over nadenk, 41 jaar later misschien wel de ware betekenis van 'centraal stellen'. De verhalen van anderen aanhoren en dat als wezenlijk onderdeel zien van de taak die je hebt. En dan maakt het niet uit of je postbode bent of huismeester.

Want of je nou Pietje Bell heet of Pietje Puk. En of je in Keteldorp of in Rotterdam-Ommoord woont, het principe verandert niet. Met een hart van goud, midden tussen de mensen staan. Hen vertrouwen geven en zich veilig laten voelen. Dan mag je best een beetje eigenzinnig zijn of anders dan anderen, maar dan ben je vooral één met de anderen. ■

Hassan Najja is directeur-bestuurder bij seniorenhuisvester SOR in Rotterdam

IT kwaliteit helder en transparant

cepo bestaat 20 jaar
cepo.nl



bridging IT & users





Onderzoek:

Cloudadoptie door woningcorporaties loopt achter

Uit onderzoek van Claranet onder Nederlandse woningcorporaties blijkt er een structurele achterstand te ontstaan in het gebruik van cloud ten opzichte van andere sectoren. Belangrijkste reden hiervoor lijkt de achterstand die de belangrijke applicatieleveranciers hebben opgelopen in het beschikbaar krijgen van hun diensten vanuit een cloudmodel.

Vraag de onderzoeksresultaten aan via
► claranet.nl/cloudonderzoek



Gudrun van Oirschot (Aw):

Effectiever en efficiënter data opvragen door SBR

De vastgelopen informatieopvraging door de **Autoriteit woningcorporaties (Aw)** als gevolg van het haperende ICT-systeem Corpodata leidde in 2016 tot grote frustratie bij woningcorporaties. Sinds april van dit jaar waakt **Gudrun van Oirschot**, programmamanager Informatievoorziening bij de Aw, over het verbeterproces van de informatievoorziening ten behoeve van risicogericht toezicht. "Het doel is uiteindelijk een system-to-system informatie-uitvraag." Aan *CorporatieGids Magazine* licht ze toe hoe naar dat einddoel wordt toegewerkt.

Door een ervaren programmamanager op het verbeterproject te zetten laat de Aw zien dat het haar alles aan gelegen is om de informatievoorziening te stroomlijnen. "Ik kan mij de frustratie van de corporaties voorstellen," begint Gudrun het gesprek. "Door de impact van de Woningwet – het scheiden van DAEB/niet-DAEB – nam de complexiteit en

hoeveelheid van aan te leveren informatie voor de dPi 2016 enorm toe. Wanneer je dat onder tijdsdruk moet aanleveren en Corpodata blijkt daartoe niet geëquipeerd, is dat frustrerend. Een schrale troost, we hadden er zelf ook last van. Net als de corporaties hebben wij ook met Kerst moeten doorwerken."

VIA DATA
MOBILE SOLUTIONS

Huurderstevredenheid kun je inplannen

maak van uw huurder een blijde huurder!

Meer weten over Connected Customer Model?

Scan de code!

verbindt.

www.viadata.nl/ccm

DE MENS OP ÉÉN!

ander som

www.tijdvoorandersom.nl

Wij zijn Andersom. We helpen organisaties bij het zetten van de volgende stap.

De mensen in een organisatie zorgen voor vooruitgang. Daarom gaan we op zoek naar individuele drijfveren, kwaliteiten en voorkeuren. Door mensen te motiveren, helpen we een organisatie vooruit.

www.tijdvoorandersom.nl

Risicogericht toezicht

Gudrun ontvouwt de stappen om de informatievoorziening te optimaliseren. "Om risicogericht toezicht te kunnen houden is informatie cruciaal. Daarnaast zetten we sterk in op governance. Het eerste toezicht vindt binnen de muren van de corporatie plaats en daar willen we als toezichthouder op aansluiten. Dat betekent ook dat we op een andere manier naar gegevensopvraging kijken. Wat is er nodig voor risicogericht toezicht en welke databronnen kunnen ons dat inzicht geven?"



Minder data

"Ons doel is om corporaties minder data te laten aanleveren in Corpodata door ook andere databronnen te raadplegen," vervolgt Gudrun. "Ofwel, slim gebruikmaken van beschikbare data. Wat elders beschikbaar is hoeven we niet meer te vragen." Als voorbeeld noemt ze CBS-gegevens, de jaarrekening (vanaf 2019) van de KvK, WOZ-waarden en informatie van visitatiecommissies. "Samen met BZK, WSW en Aedes kijken we naar nut en noodzaak van informatie en waar we de uitvraag kunnen verminderen en effectiever kunnen maken. Met de genoemde partijen willen we nog dit jaar een convenant sluiten waarin we ons verplichten om de informatie-uitvraag te beperken tot datgene wat echt noodzakelijk is. Verder willen we versneld de stap maken naar een nieuw systeem – een SBR-portaal – dat gebruikmaakt van Standard Business Reporting (SBR). Dit is een tussenstap naar volledige system-to-system informatie-uitwisseling."

SBR-portal

"Om het SBR-portaal versneld te kunnen inzetten, zijn we

gestart om Corpodata om te zetten naar de taxonomie die hoort bij SBR," licht Gudrun toe. "Die taxonomie wordt in de sector steeds breder ingezet en maakt informatie-uitwisseling tussen corporaties en de vragende partijen (Aw, WSW, BZK) eenvoudiger en de kwaliteit van de gegevens beter.

De taxonomie helpt ons bij het uniformeren en standaardiseren van de gegevensuitvraag. Pas als je dezelfde taal spreekt kun je de slag naar system-to-system aanleveren van verantwoordingsdata maken. Het SBR-portaal moet in de tweede helft van 2018 operationeel zijn."

System-to-system-ready

Corporaties en hun softwareleveranciers hebben vijf jaar de tijd om system-to-system-ready te worden. "Handmatig aanleveren van verantwoordingsdata via het SBR-portaal zullen we een periode handhaven, maar system-to-system is de toekomst," zegt Gudrun. "Die toekomst betekent voor corporaties ook een sterke verbetering van de datakwaliteit en de eigen informatievoorziening. De interne sturingsinformatie van de corporaties kan één op één beschikbaar gesteld worden en dat hoeft je niet langer meer handmatig te doen." Of corporaties in de toekomst verplicht worden om system-to-system aan te leveren, zegt ze: "Dat is erg ver vooruitkijken, maar ik sluit het niet uit."

Begin op tijd

Over de opgave voor corporaties om system-to-system-ready te worden, zegt Gudrun: "Zoek elkaar op, benut de kennis van de SBR-pilots en begin op tijd. Ga ook tijdig het gesprek aan met je ERP-leverancier." Op de vraag of ERP-leveranciers het grootboekschema van hun systemen moeten aanpassen volgens het referentie grootboekschema (RGS), antwoordt ze: "Idealerweise sluit het grootboekschema van ERP-systemen aan op SBR. In het RGS zit al heel veel maar het is nog niet volledig omgezet naar de SBR taxonomie."

Corpodata op korte termijn

De gehele verbetering van risicogestuurd toezicht zal vijf jaar in beslag nemen. Maar wat betekent dat op de korte termijn voor Corpodata? "Voor de korte termijn hebben we Corpodata bevroren en gestabiliseerd," licht Gudrun toe. "We zijn nu met de opbouw begonnen, maar bewaken ondertussen dat het systeem goed blijft functioneren. De verbeteringen worden gestructureerd en stap voor stap opgebouwd. We wijzigen zo min mogelijk in de uitvraag, behalve wanneer wettelijke wijzigingen dit vereisen en wanneer het direct een vereenvoudiging oplevert voor de corporaties. Bijvoorbeeld het verbeteren en beperken van de P-toets en het terugbrengen van de prognose-informatie van tien naar vijf jaar. Voor de kwaliteit is het goed om te toetsen of waarden plausibel zijn, maar het ging ten koste van de performance. Maar de mogelijkheden zijn beperkt; het moet ook technisch haalbaar zijn. Vandaar dat we snel doch zorgvuldig toewerken naar de ingebruikname van het SBR-portaal in 2018 als tussenstation, met als eindbestemming: system-to-system informatie-uitwisseling." ■

Darinka Czischke (TU Delft): Nederlandse corporatiesector rolmodel voor buitenland, behalve waar het wooncoöperaties betreft

Frankrijk, Italië, Oostenrijk en Zweden. Het zijn enkele landen waar sociale verhuurders en bewoners steeds vaker samenwerken bij het realiseren en beheren van betaalbare huisvesting. Een terugkerende trend, zegt **Darinka Czischke** van de **TU Delft** die onderzoek doet naar 'collaborative housing', maar één die in Nederland nog niet echt van de grond komt. Een gesprek over leren van het buitenland en kansen grijpen in Nederland.

Voor haar onderzoek aan de TU Delft studeerde Darinka onder andere in Chili, het Verenigd Koninkrijk en de Verenigde Staten. Sinds 2003 houdt ze zich bezig met de Europese huizenmarkt. "Samen met Vincent Gruis van de TU Delft kijken wij naar de terugkomst van 'collaborative housing initiatives'. Oftewel: zelfbouw- en zelfbeheerinitiatieven ondersteund door woningcorporaties."

Rolmodel

Ondanks de schandalen die in Nederland tot een parlementaire enquête woningcorporaties leidde, heeft de Nederlandse corporatiesector in het buitenland nog steeds een erg goed imago. "Nederlandse woningcorporaties worden zelfs gezien als rolmodel," vertelt Darinka. "De sociale sector is hier erg groot – ongeveer een derde van alle Nederlandse huizen – wat direct het belang en verantwoording van de sector aantoonde. Corporaties kunnen bijna letterlijk steden scheppen. Door hun grootte hebben corporaties ook de financiële middelen om de kwaliteit van hun bezit hoog te houden en te acteren als professionals. In Nederland kun je opgeleid worden om te werken bij een corporatie, dat is niet overal zo."

Mondjesmaat

Op de vraag wat geleerd kan worden van het buitenland, antwoordt Darinka: "Er zit één zwak punt in de Nederlandse sociale sector: de manier hoe er wordt omgegaan met zelfbouw- en zelfbeheerinitiatieven. Huisvesting wordt vooral door professionele partijen in overleg met de gemeente georganiseerd, en het gebrek aan wooncoöperaties vergeleken met andere landen is daar een goed voorbeeld van. Hoewel

deze door de nieuwe Woningwet worden aangemoedigd, komen ze in de praktijk maar mondjesmaat van de grond."

Oostenrijk en Frankrijk

In haar onderzoek noemt Darinka twee voorbeelden van zelfgeorganiseerde huisvesting. In Wenen werkten een corporatie, architectenbureau en een groep vrouwelijke huurders samen om vrouwen te machtigen, bijvoorbeeld door de huurcontracten van de huisvesting in hun naam te zetten. Daarbij lag de focus op de wensen van de huurders – kleine appartementen, goede bereikbaarheid en grote gedeelde ruimtes – en betaalbaarheid.

De andere case kijkt naar 'Le Village Vertical' uit Lyon. In dit project wilde een groep huurders energiezuinig en in een sociaal gelijkwaardige omgeving wonen. Samen met een lokale woningcorporatie en verschillende organisaties werden negen 'sociale flats' – vergelijkbaar met het sociale middensegment – en vier 'erg sociale flats' – vergelijkbaar met het onderste sociale segment – gerealiseerd, met daarbij aandacht voor energiezuinigheid en lage energiekosten voor de huurders.

Professionalisering

Op de vraag waarom de concepten in het buitenland meer voedingsbodems vinden, zegt Darinka. "Dat is een goede onderzoeksvraag voor de toekomst, eentje waar wij nu nog niet een definitief antwoord op hebben. Maar er zijn wel verschillende theorieën. Eén is bijvoorbeeld de eerdergenoemde professionalisering van de sector. Woningcorporaties zijn erg zelfstandig in Nederland en gedragen zich als een business.

Dit zou zelfbouw- en zelfbeheerinitiatieven kunnen hinderen. Vergelijkbare doelgroepen die in het buitenland hun armen uit de mouwen moeten steken, krijgen hier direct kwalitatief goede huisvesting."

Positieve impact

Darinka redeneert dat zelfbouw- en zelfbeheerinitiatieven een positieve impact kunnen hebben op de maatschappij. "De redenen achter de voorbeelden in Oostenrijk en Frankrijk zijn bijvoorbeeld gelijkheid tussen de seksen, sociale integratie en duurzaamheid voor het milieu. Maar ook de gemeenschappelijke zorg van ouderen of solidariteit van de maatschappij kunnen hieronder vallen. En daarnaast sluiten de initiatieven beter aan bij de wensen van de huurder."

"Er moet echter nog wel gekeken worden naar hoe groot deze voordelen zijn," gaat Darinka verder. "In Zweden wordt bijvoorbeeld het ecologische voordeel van collaborative housing gespiegeld aan een controlegroep om ook het effect op de lange termijn te definiëren. En ook de andere voordelen moeten verder worden bestudeerd. Want hoewel bijvoorbeeld sociale integratie goed is, zou je kunnen redeneren dat een initiatief ook voor een afgesloten community kan zorgen."

Sterkere band

"De nieuwe Woningwet uit 2015 biedt groepen huurders meer ruimte om een wooncoöperatie te beginnen," vertelt Darinka. "Als woningcorporaties hieraan mee willen werken, is dit een veelbelovende manier om huurders meer in staat te stellen hun wensen te realiseren. Maar ook voor de corporatie

kleven hier voordelen aan. Denk aan een grotere band met hun huurders en gebieden waarin zijn opereren of een sterkere sociale cohesie wat op den duur kan zorgen voor betere onderlinge zorg. Daarbij besparen de initiatieven corporaties geld en tijd, omdat bepaalde taken – bijvoorbeeld in het onderhoud – kunnen worden overgelaten aan de huurders."

Lef tonen

Op de vraag wat corporaties kunnen doen huurders meer in staat te stellen de initiatieven van de grond te laten komen, zegt Darinka: "Toon lef en geef huurders handvaten om een goed business model op te zetten. Corporaties kunnen de katalysator zijn om meer bewustzijn in de maatschappij te creëren, uit te leggen dat er mogelijkheden zijn en kunnen huurders en partners als banken of verzekeringsmaatschappijen activeren om in beweging te komen. In andere landen gebeurt dit al. In Nederland kan het dus ook."

Hoe handel je als corporatie als er opeens een enthousiaste groep huurders met een plan voor een wooncoöperatie voor de deur staat? Platform31 ontwikkelde met Aedes De Wooncoöperatie: vijf stappenplan voor woningcorporaties waarin de nieuwe spelregels beschreven staan. Het stappenplan is te downloaden van de website van Aedes en Platform31. ■



Vernieuwingsagenda?

stuur- en verantwoordingsinformatie
as-a-service!



Sturen en verantwoorden op basis van sectorstandaarden

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

Fotografie: Marjolein Bijpost

Nadja Mertens (Wooncompagnie):
**Vastgoedsturing gaat verder
dan alleen sturen op stenen**

Woningcorporatie **Wooncompagnie** bezit zo'n 14.000 woningen, verdeeld over zestig kernen in Noord Holland. Een verspreid bezit waarbij op de ene locatie de woningmarkt ontspannen is en op een andere plek onder druk staat. Hoe houd je grip op vastgoed en kun je effectief sturen als je tegelijkertijd tientallen verschillende markten bedient? Een gesprek met Asset Manager **Nadja Mertens**.



mee ook een positieve bijdrage leveren aan de toekomst van de desbetreffende stad of kern.”

Actueel inzicht

Een belangrijk onderdeel om goed te kunnen sturen op vastgoed, noemt Nadja inzicht in de actuele gegevens van het bezit. “Wooncompagnie heeft daarom hard gewerkt aan het verbeteren van de datakwaliteit. Zo is een kwaliteitsslag gemaakt in de typering, zijn gebruiksoppervlaktes geïnventariseerd en zijn complexen opnieuw ingedeeld zodat het mogelijk is om de financiële prestatie van een object in beeld te brengen. Dit heeft ons een goede basis gegeven voor vastgoedsturing. Daarnaast is het belangrijk om te weten hoeveel het exploiteren van een woning kost. Tot een tijd geleden was het niet op woningniveau inzichtelijk welke kosten er gemaakt werden voor het in stand houden van de woning. Nu kunnen we deze waardevolle informatie meenemen in de strategieafweging.”

Voor actueel inzicht in haar bezit werkt Wooncompagnie nauw samen met haar onderhoudspartners. “Wij zijn momenteel bezig met prestatiegericht onderhoud, en luisteren naar de expertise van de onderhoudspartijen waarmee wij samenwerken. Dit houdt in de praktijk in dat we informatie over onze strategie verschaffen. Binnenkort willen wij deze samenwerking verder digitaliseren zodat de partners direct hun opgedane informatie in ons systeem kunnen zetten.”

Efficiënte vastgoedsturing

Voor haar vastgoedsturing gebruikt de corporatie de vastgoedinformatiemodule (VIM) en het portfolio en assetmanagement model (PAM) van Batavia Groep. “ICT is erg belangrijk voor efficiënte vastgoedsturing,” gaat Nadja verder. “VIM hebben wij al langere tijd in gebruik en onlangs zijn wij gestart met PAM om onze vastgoedsturing verder te verbeteren. Hierin zit zowel portefeuille- als assetmanagementsturing. Op portefeuilleniveau is het mogelijk om verkenningen te maken en op basis daarvan een financieel haalbare strategie te maken, maar ook om snel beeld te krijgen bij veranderingen die op ons afkomen. Op assetmanagementniveau is het mogelijk om de best mogelijke variant voor een complex te bedenken en in beeld te brengen wat de effecten zijn van deze variant op de (deel)portefeuille KPI's.”

Strategie

Kijkend naar de vastgoedvisie van Wooncompagnie, blikt Nadja vooral naar de toekomst. “Wij willen bijvoorbeeld een andere aanpak van complexstrategieën realiseren. Tot nu toe was het een vierjaarcyclus. Hoe mooi zou het zijn als wij dit actueler kunnen maken. Daarvoor is een stevige portefeuillestrategie nodig, actueel inzicht in de prestatie van het vastgoed en het liefst ook een visie van de gemeente. Een ander verbeterpunt is het nog beter prognosticeren, zodat we de

financieringsbehoefte beter in beeld hebben en hier beter op kunnen inspelen. Dit scheelt kosten en zorgt voor een betere kasstroom.”

Nieuwe inzichten

Op de vraag of ontwikkelingen als big data binnenkort ook een vast onderdeel kunnen innemen in het vastgoedsturingproces, zegt Nadja: “Met big data kun je kennis opdoen die met een eenzijdige benadering moeilijk op te halen is. Belangrijk blijft wel om daarnaast ook je uitkomsten te toetsen aan de werkelijkheid. Enkele voorbeelden van data die wij zouden kunnen gebruiken, is informatie over de populariteit van woningen en daarmee de toekomstige verhuurbaarheid voorspellen. Maar ook gegevens over de prestatie van het vastgoed – zoals energieverbruik – kunnen leiden tot nieuwe inzichten.”

‘No regret’

De verduurzaming van de vastgoedportefeuille van Wooncompagnie is een grote opgave. Nadja: “Vooral omdat de oplossing niet op iedere plek gelijk is. In sommige kernen wordt bijvoorbeeld een aardgasloos netwerk aangelegd, terwijl dat ergens anders nog niet gebeurt. Bovendien is de markt nog in ontwikkeling. Sommige oplossingen staan nog in de kinderschoenen en andere zijn verder uitgewerkt, en daarbij komen elke dag nieuwe concepten en producten op de markt. Maar afwachten tot het meest optimale product is gezien de opgave niet mogelijk.”

De corporatie richt zich op dit ogenblik op ‘no regret’ maatregelen. “Dit zijn maatregelen bedacht vanuit het gewenste eindresultaat: een CO₂-neutrale leefomgevingen. Isolatie is daar een voorbeeld van.” Voor de vervolgoop vindt Nadja het belangrijk om de markt op een andere manier te benaderen, zodat de markt de kans krijgt om te innoveren en goede producten te leveren. “Bijvoorbeeld het clusteren van woningen met hetzelfde vraagstuk en deze dan in volume aan de markt uitvragen. Daarnaast denk ik dat het ook goed is om bij de CO₂-neutrale opgave ook bezig te zijn met circulaire onderdelen in onze woningen: zorgen dat gebruikte grondstoffen of terug kunnen naar de aarde of her te gebruiken zijn.”

Meer dan stenen alleen

“De wereld van corporaties wordt steeds kleiner gemaakt,” sluit Nadja het gesprek af. “Wij hebben een belangrijke rol in de maatschappij, maar we moeten ervoor zorgen dat we ook door die maatschappij gewaardeerd blijven. Hiervoor moeten we verder kijken en denken dan wet- en regelgeving – de systeemwereld – ons nu voorschrijft. We moeten binnen de kaders werken aan dat wat nodig is: maatwerk, meedenken met de huurder, gebruikmaken van bestaande netwerken en het ondersteunen van bewonersinitiatieven. Vastgoedsturing gaat verder dan metselwerk en stenen alleen.” ■



Aareon Cloud Services

KIJK VOOR MEER INFORMATIE OP WWW.AAREONCLOUDSERVICES.NL



WWW.AAREONCLOUDSERVICES.NL

 **CLOUD SERVICES**

Fotografie: Barbara Dudek

Seppe Lambert

Beweging naar de wijk om maximaal bereikbaar te blijven voor bewoners

Meer zichtbaar zijn in de buurt, problemen makkelijker bespreekbaar maken en meer interactie met de bewoners. **Woongood Zeeuws-Vlaanderen** maakt fysiek en digitaal de 'beweging naar de wijk'. Een gesprek met Teamcoach Sociaal Beheer **Seppe Lambert** over de transitie en de gevolgen voor de organisatie: "Het is zaak om bereikbaar te blijven voor bewoners – in fysieke en digitale vorm – om de leefbaarheid optimaal te houden."

KEY2WOCAS IN DE WIJK: VOOR EEN HUURDERGERICHTE CORPORATIE

Anytime, anywhere – het mantra van elke woningcorporatie. Want niet alleen uw huurder, ook de medewerker regelt zijn administratie het liefst ter plekke. Gewoon in de wijk.

Een mooi vooruitzicht: opzichters en wijkbeheerders die niet meer naar kantoor hoeven om gegevens op te halen en 'in te kloppen'. Fijn voor henzelf, want het is veel efficiënter. Maar zeker ook prettig voor uw huurders, omdat zij weer een gezicht in de wijk krijgen. En dat waarderen ze.

Speciaal voor ambulante corporatiemedewerkers ontwikkelde Centric Key2Wocas in de Wijk. Dat is Key2Wocas op zak: altijd en overal te benaderen op laptop en tablet. Gegevens van huurders wijzigen, inspecties uitvoeren of een reparatieverzoek aanmaken? Het kan allemaal *on the go*.

Marcel Zondervan, manager I&A bij Woonstad Rotterdam: "Het is het summum van effectief en efficiënt werken: onze buitenmedewerkers hebben ter plekke alle informatie paraat. Ik zie het wel als een kleine digitale revolutie – de impact op het werk van onze mensen in de wijk is heel groot. Daar kun je alleen maar vrolijk van worden!"

Benieuwd naar Key2Wocas in de Wijk? Wij vertellen u er graag alles over. Neem contact op met Marco de Jong door te bellen naar 0182 – 345 000 of stuur een e-mail naar Marco.de.Jong@centric.eu



"Dit betekent dat wij van een 'reactief model' naar een 'proactief model' gaan," licht Seppe de transitie toe. "Voorheen werd er in de praktijk gelijk gereageerd op een inkomend probleem waarbij alles moest wijken. Achteraf bleek dat niet efficiënt in tijd, geld en werkzaamheden. Wat wij met het proactieve werkmodel willen bereiken, is vanaf het begin een beeld vormen van de huurders."

Zestig procent

Door de transitie zijn wijkbeheerders van de Zeeuwse corporatie nu meer op straat te zien. Seppe legt uit dat minimaal zestig procent van hun werktijd in de wijk moet worden doorgebracht. "Door zichtbaar te zijn in de wijk geef je als corporatie een sein naar huurders en kopers dat je er bent. Op deze manier wordt de drempel om als aanspreekpunt te fungeren lager en doe je de deur open om signalen van bepaalde problematiek in een vroegtijdig stadium bespreekbaar te maken. Op deze manier kunnen we vragen of problemen in een begeleidende vorm oppakken en sturen naar een oplossing. Hiermee willen we voorkomen dat we achteraf gaan repareren als de schade al geleden is."

Eigen omgeving

Met de beweging naar de wijk laat Woongoed zien dat zij actief bezig is met het in kaart brengen van problematiek in de wijk. "Vaak start dit met een persoonlijk gesprek en wordt er geïnventariseerd wat nodig is om tot een oplossing te komen. Deze handreiking geeft tevens de gelegenheid dat de beheerders zelf langskomen om in te schatten hoe de situatie is. Daarbij is het voor bewoners ook prettiger om te kunnen praten in hun eigen omgeving in plaats van hen uit te nodigen op kantoor."

Het inzetten van een bewindvoerder als ingeschat wordt dat een huurder niet goed met geldzaken overweg kwam, is hiervan een voorbeeld. Seppe: "In zo'n geval willen wij op de lange termijn voorkomen dat iemand huurschuld ontwikkelt en in

het ergste geval uitgezet moet worden. Een ander voorbeeld is het aanbieden van tuinonderhoudscontracten voor huurders die niet adequaat hun tuin kunnen onderhouden. Omdat wij als Woongoed graag een schone en leefbare wijk willen realiseren, kunnen we op deze manier hier ook sturing aan geven."

Nieuwe mindset

Om als corporatie proactief met huurders om te gaan, is volgens Seppe een verschuiving in de mindset van de medewerkers nodig. "Het is altijd even wennen als je iets moet doen wat je niet gewend bent. We hebben gelukkig een enthousiast team die graag van aanpakken houdt. Deze eigenschap is inherent aan de beweging in de wijk: je moet zelf de problemen zien en oplossen. Herkend en gekend worden kost daarbij tijd."

Verdere automatisering

De transitie gaat ook gepaard met een automatiseringsslag. "Momenteel worden bevindingen en aantekeningen achteraf verwerkt in ons primaire systeem op kantoor, Key2Wocas van Centric. Samen met Centric kijken we naar de mogelijkheden om Key2Wocas als tablet- of smartphone-app aan onze wijkbeheerders beschikbaar te stellen. Wij opereren in een uitgestrekt gebied waarbij sommige adressen tientallen kilometers van het hoofdkantoor liggen. Als wijkbeheerders direct vanaf hun 'werkplek' in de wijk gegevens kunnen bekijken en verwerken, biedt dat voordelen voor klant en medewerker."

Mentale drempel

Voorals oudere huurders zijn blij met de extra zichtbare wijkbeheerders van Woongoed Zeeuws-Vlaanderen. "Er is vaak een drempel voor deze doelgroep om bepaalde onderwerpen bespreekbaar te maken. Daarbij is de digitale wereld nog niet altijd even vanzelfsprekend, en worden persoonlijke gesprekken op prijs gesteld. Het is voor Woongoed belangrijk ons klantgericht op te stellen en tijd te maken om te inventariseren wat problemen zijn en hoe wij hier een oplossing voor kunnen vinden. Op deze manier zorgen wij ervoor dat iedere doelgroep goed wordt geholpen."

Maximaal bereikbaar

Hoewel de transitie nog in volle gang is, zijn de eerste resultaten volgens Seppe positief. "Door fysiek aanwezig te zijn in de wijk lukt het mijn inziens om meer voeling te krijgen met huurders en kernen. Dat krijg ik ook als respons terug uit de wijk, en geeft ons een mooie basis om verder op te bouwen. Momenteel is de 'beweging naar de wijk' nog in conceptvorm en sleutelen wij onder de motorkap naar een optimaal model. Het belangrijkste daarin blijft dat we bereikbaar zijn voor bewoners, in fysieke en digitale vorm, om met hen mee te kunnen denken en de leefbaarheid optimaal te houden." ■



Rico Leemreijze (SmartR):

Inzetten op maximaal digitaal en menselijk kapitaal

De digitalisering van woningcorporaties gaat in verschillende tempo's.

Waar sommige corporaties met open armen nieuwe mogelijkheden in gebruik nemen, blijven anderen vasthouden aan de klassieke telefonische en fysieke mogelijkheden. Want digitaliseren, hoe pak je dat goed aan? Een gesprek met Rico Leemreijze, directeur van SmartR, over het tonen van lef, digitalisering in andere sectoren en verpersonalisering.

Wat is jullie visie op digitalisering in de corporatiesector?

Digitalisering is een niet te stoppen trend. Digitale dienstverlening wordt gemeengoed in corporatieland. De huurders verwachten simpelweg dat de dienstverlening digitaal kan. Het wordt een vanzelfsprekendheid. Het menselijk kapitaal – persoonlijke aandacht voor de klant – gaat het verschil maken.

Wat kunnen corporaties van andere sectoren leren?

In alle sectoren zien we de digitale transformatie. Tussen de banken en verzekeraars zitten misschien wel de koplopers in het digitaliseren van dienstverlening. Ook zien we compleet nieuwe businessmodellen ontstaan door slim gebruik van de digitale mogelijkheden. Daar waar het snel, makkelijk en fun is, wordt het snel geadopteerd. Zo doe ik zelf mijn boodschappen online, doe een 'tikkie' naar mijn vrienden om af te rekenen en volg mijn dochters via een app op school.

Begin dit jaar deden jullie onderzoek naar digitalisering onder corporaties, wat zijn de belangrijkste resultaten?

Volledige digitale dienstverlening zal binnen enkele jaren een commodity zijn in de sector. De medewerkers van corporaties zullen meer en meer geavanceerde digitale ondersteuning verwachten. Begin dit jaar hebben wij daarom onderzoek gedaan naar de digitalisering in de sector middels de Benchmark Klantportalen. Hieruit bleek dat begin 2017 de digitale beschikbaarheid in de corporatiesector 42 procent is. Vergelijk dit met de overheid, waar in 2016 ruim 88 procent van alle overheden digitaal beschikbaar waren. Er is dus nog volop werk aan de winkel.

Wat zijn volgens jou de belangrijkste voordelen van digitaliseren?

Als eerste een betere dienstverlening. Zo startte de Rabobank met het digitaal aanbieden van haar hypotheekdienstverlening. Criticasters bekeken dit met argusogen. Immers een hypotheek was bij uitstek een product waarbij emotie en persoonlijk contact als randvoorwaarde werden gesteld. De Rabobank zag het echter goed. In no-time verviervoudigde het aantal hypotheekaanvragen. Ook in de corporatiesector kan de dienstverlening middels digitalisering verbeteren en groeien. Huurders zullen het waarderen, eenvoudiger de corporatie gaan vinden en verwachten dat een verzoek digitaal kan worden gedaan en worden afgehandeld.

Als tweede efficiency, en ik noem de belastingdienst als voorbeeld. Ik weet dat hier ook nog regelmatig wat over in het nieuws verschijnt wat niet deugt, maar zij zijn wel een fantastisch voorbeeld hoe je de digitalisering voor je eigen organisatie kunt laten werken. Daar zijn papierstromen geëlimineerd, databases gekoppeld en zaakgericht werken tot detail uitgevoerd. Digitale aangiftes worden automatisch verwerkt en controles zijn voor een groot deel gedigitaliseerd

en geautomatiseerd. Dit voorzie ik ook als gemeengoed in de corporatiesector. Huurders en leveranciers doen digitaal het verzoek en de corporatiemedewerker handelt het digitaal af, waarbij routinezaken geautomatiseerd kunnen worden.

Maar, louter inzetten op digitalisering is een minachting van de organisatie. Er moet juist ingezet worden op het menselijk kapitaal van de corporatie. Mensen die deze transformatie kunnen dragen, de nieuwe digitale wereld als verrijking zien en kunnen beheren, maar ook de ontstane efficiency gaan omzetten in de juiste aandacht voor de huurder. De corporatieprofessional zal zich veel minder met routinematige zaken bezig houden en juist het verschil gaan maken op de bijzondere dossiers en in de aandacht voor de huurder die het nodig heeft. Investeer in én digitalisering én in de transformatie, dan word je een corporatie die het verschil kan maken!

Wordt door digitalisering het persoonlijk contact niet schaarser?

Ja, maar de verpersonalisering zal toenemen, nog een voordeel. Na een geboekte overnachting via booking.com krijg je nog wekenlang aanbiedingen voor een vergelijkbare kamer. Of via Netflix, waar je nieuwe suggesties krijgt voordat je de vorige serie hebt afgekeken. Door de 'sporen' die wij achterlaten worden persoonlijke voorkeuren steeds duidelijker en kunnen corporaties daar met big data op inspelen. Denk aan klantprofielen op basis van ervaringscijfers als betalingsgedrag of overlast. Verwar verpersonalisering dus niet met persoonlijk contact: het eerste wordt door digitalisering groter en het laatste schaarser en een schaars goed krijgt economisch gezien meer waarde. In andere woorden: het menselijk kapitaal in je organisatie zal de corporatie van de toekomst waarde geven.

Wat zou je aan corporaties omtrent digitalisering mee willen geven?

Er is echt werk aan de winkel in corporatieland, dus toon lef en durf deze route in te zetten. Begin met heldere ambities met lef door deze concreet en uitdagend te formuleren. Waar wil je staan over een paar jaar? Hoe ziet je dienstverlening eruit? En hoe en waar doe je dan je werk? Wij hebben diverse corporaties geholpen dit toekomstbeeld helder uiteen te zetten, zodat er een motor ontstaat onder de totale transformatie.

Het vertrekpunt en het doel bepalen de route van de transformatie. Het succesvol halen van de bestemming wordt bepaald door de implementatiekracht van de corporatie. Zowel op strategisch, tactisch als operationeel niveau zijn de juiste kennis en vaardigheden vereist. Als je vervolgens inzet op zowel maximaal digitaal als menselijk kapitaal, ontstaat een toekomstrobuste woningcorporatie. Onze SmartR-handen jeuken om met nog meer corporaties aan de slag te gaan! ■



Heel Holland Kiest: ERP-taart krijgt zijn definitieve vorm. Voor zolang het duurt

De ERP-taart in de corporatiesector lijkt voor langere tijd te zijn aangesneden. Wie heeft de grootste stukken op het gebaksschoteltje en wie moet het met een beduidend kleiner puntje taart doen? Op basis van gegevens uit de 'ERP-monitor' van Annelies van den Berg, directeur HC&H Consultants, brengt *CorporatieGids Magazine* traditiegetrouw de veranderingen in taart, sorry kaart.

Het aantal ERP-selecties zal in 2017 afnemen, voorspelde Annelies eind vorig jaar. "Die verwachting is zeker uitgekomen," antwoordt ze desgevraagd. "Vrijwel alle corporaties die gebruikmaakten van een ERP-systeem dat door de leverancier end of life is verklaard, hebben een selectietraject in 2016 doorlopen. De laatste selecties zijn in de eerste helft van 2017 afgerond. Natuurlijk zijn er in 2017 nog nieuwe selectietrajecten, zoals bij een drietal corporaties die gebruikmaken van het SAP-platform. Of bij corporaties die gaan fuseren en een keuze maken tussen de in gebruik zijnde platforms en een aantal op zichzelf staande selectietrajecten, maar beduidend minder dan de afgelopen drie jaar."

De spelers

Welke ERP-leveranciers zijn er anno 2017 actief? Voor de volledigheid stellen we alle aan ons bekende leveranciers die marktaandeel hebben met één of meer ERP-oplossingen, plus één nieuwkomer, aan u voor: Aareon (Tobias AX en Xpand), cegeka-dsa (Dynamics Empire), Centric (Key2Wocas), SAP-dienstverlener Ctac (Fit4Woco), Itris (ViewPoint) en NCCW (Property Management en (X)BIS) beiden onderdeel van TSS, en TwinVision (Estate Vision). Nieuwkomer is SAP-dienstverlener INSynQ, het bedrijf betrad dit jaar de ERP-arena en presen-

teerde zich onlangs op *CorporatiePlein*.

Marktverhoudingen stabiel

In totaal zijn er in 2017 – gemeten tot 1 januari 2018 – zesentwintig mutaties geweest, waarvan vijf als gevolg van fusies. Van de zesentwintig mutaties, zijn er elf bij hun leverancier gebleven en vijftien overgestapt naar een nieuwe leverancier.

Ondanks de mutaties verschuiven de marktverhoudingen in 2017 ten opzichte van 2018 slechts in beperkte mate.

"De meeste ERP-leveranciers blijven qua aantal klanten gelijk of stijgen of dalen licht met plus of min twee klanten," licht Annelies toe. "Er zijn twee uitzonderingen: NCCW ziet een grote afname van het aantal ERP-klanten, met name door de uitfasering van zeven First-klanten. Cegeka-dsa ziet een stijging van drie klanten. Een opvallende verschuiving, die echter nog niet heel zichtbaar zal zijn in 2018, is de keuze van drie SAP-corporaties voor een andere leverancier."

Fusies

Een andere oorzaak voor ERP-mutaties zijn fusies van corporaties, zegt Annelies. "We zien fusies tussen een corporatie met meer dan 1.000 vhe en een kleinere corporatie. Deze

kleinere corporatie maakt vrijwel altijd gebruik van NCCW BIS. Omdat de corporaties met minder dan 1.000 vhe niet in ons overzicht staan, zien we geen daling van het aantal klanten bij NCCW, maar wel een stijging van het aantal vhe voor de ERP-leverancier van de grotere corporatie. Bij fusies tussen corporaties die beiden groter zijn dan 1.000 vhe, zien we dat NCCW, Itris en cegeka-dsa inleveren ten gunste van Aareon."

Kersen op de taart

Vorig jaar meldden we dat de strijd om de kersen op de taart in de ERP-markt vooral tussen Aareon en cegeka-dsa wordt beslecht. Grote corporaties, bijvoorbeeld huidige SAP-gebruikers, laten hun oog op beide Microsoft-partners vallen. Waar Aareon jaren geleden voor het AX-platform koos, deed cegeka-dsa dat voor Navision. Wat betekent de cloudstrategie van Microsoft volgens Annelies voor beide platformen? "De opvolger van AX2012 is de Enterprise editie van Dynamics 365. Bij de meeste corporaties draait Tobias AX op dit moment nog op AX2009. Dynamics 365 Enterprise is alleen als SaaS beschikbaar. Cegeka-dsa volgt met haar product Dynamics Empire de jaarlijkse release cyclus van Navision (NAV). De jaarlijkse cyclus van NAV wordt gecontinueerd en kan

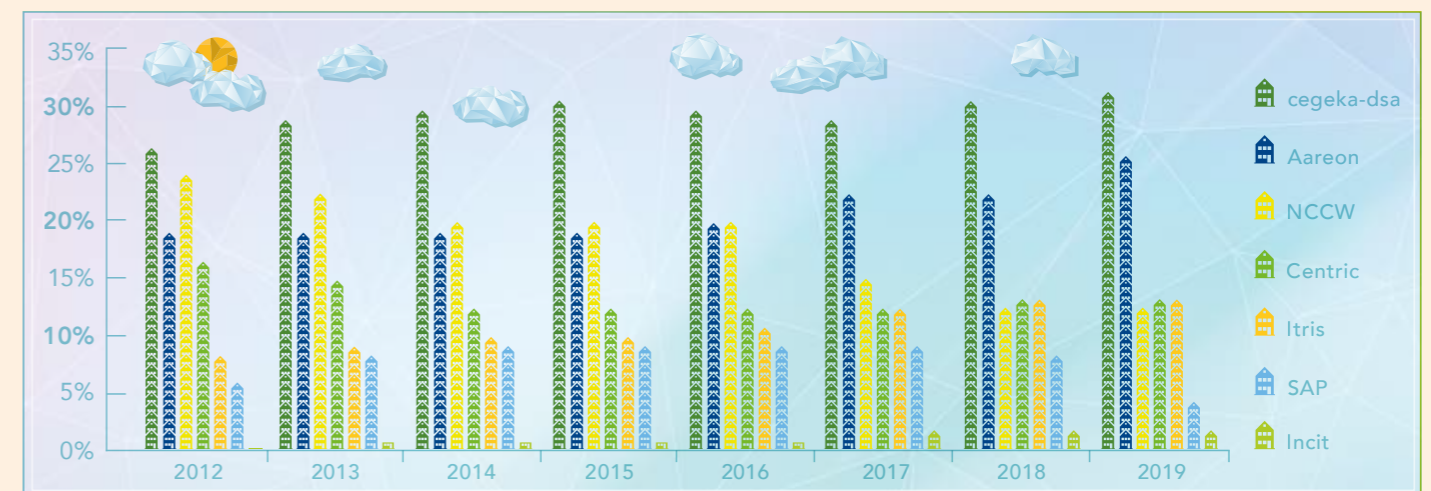
on-premise of in een datacenter worden ingezet. Daarnaast komt een daarvan afgeleide Business editie van Dynamics 365 beschikbaar als SaaS oplossing."

SAP

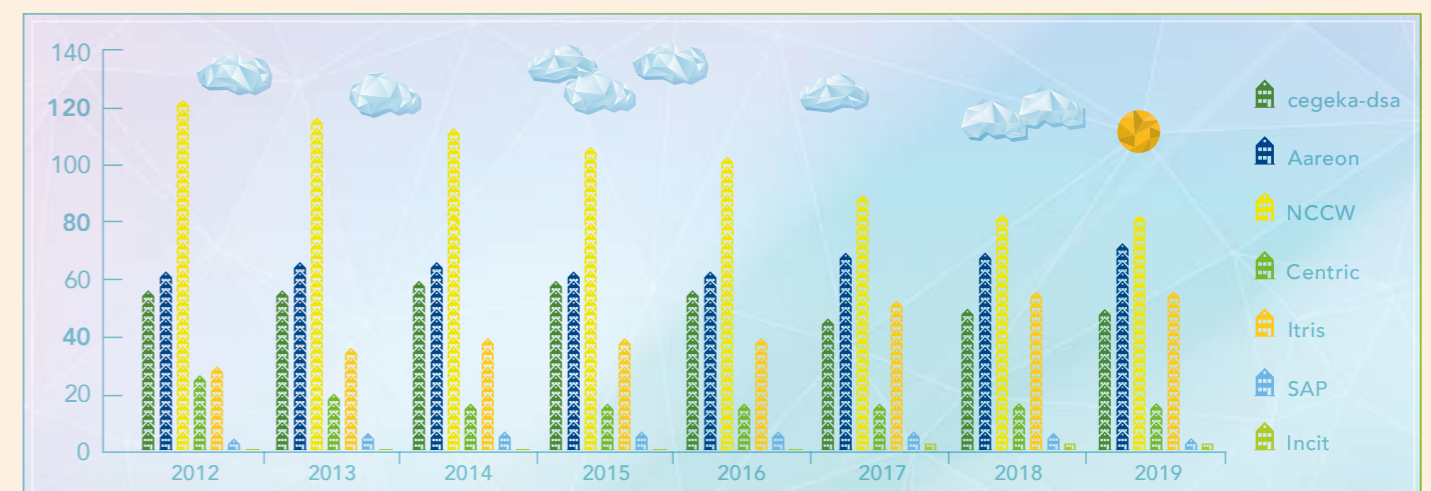
SAP-dienstverlener INSynQ meldde zich begin 2017 op de corporatiemarkt. Op de vraag wat dit betekent voor de SAP-propositie in de corporatiesector, zegt Annelies: "We zien dat Ctac voor corporaties vanaf zo'n 8.000 vhe een nieuwe ERP-oplossing, genaamd Fit4Woco, aanbiedt. Met deze nieuwe oplossing willen zij graag de huidige SAP-corporaties bedienen ter vervanging van de huidige oplossingen (van Ctac, MyBrand en Aepex). INSynQ biedt oplossingen voor kleinere corporaties, maar overlapt deels het segment waar ook Ctac in opereert. Het blijft lastig om als nieuwe ERP-leverancier voet aan de grond te krijgen in corporatieland. We hebben dit in het verleden al gezien met Incit en recent met Axioma, Wolf Huisvestingsgroep en Afas. Ook INSynQ zal hier naar verwachting last van hebben. Daarnaast kleeft aan SAP toch nog steeds het beeld dat het duur en ingewikkeld is. Ook de afname van het aantal corporaties dat SAP als ERP-platform heeft, zal geen goed doen."

>>

Marktaandeel ERP-leveranciers in % vhe



Marktaandeel ERP-leveranciers in aantal corporaties



Borg privacy in het Mavim AVG-framework!



Over 6 maanden is de **Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)** niet alleen van kracht, maar zal hij ook daadwerkelijk gehandhaafd worden door de Autoriteit Persoonsgegevens. Is uw organisatie privacycompliant voor mei 2018?

Audittrail en Mavim hebben samen een software-oplossing ontwikkeld: het **AVG-framework**. In dit AVG-framework kunt u per artikel aangeven of de organisatie compliant is of niet! **Met het framework krijgt u de mate waarin de organisatie voldoet inzichtelijk en maakt u de compliancy aantoonbaar.**



MEER WETEN?

- > Meld u aan voor de **webinar** via mavim.nl/evenementenkalender/webinar-avg-gdpr-framework
- > Download de **whitepaper** op audittrail.nl/partners/mavim
- > Geïnteresseerd? Vraag vrijblijvend een **demo** aan op audittrail.nl/partners/mavim

A U D I T T R A I L . N L



E - CONTENT ECM / DMS



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

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

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

E-CONTENT |  |  | SPECIALIST IN SHAREPOINT

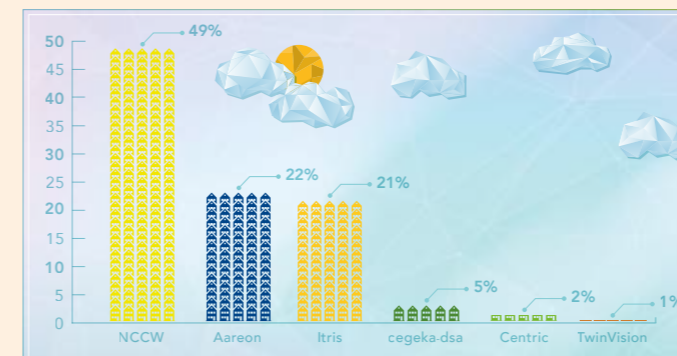
NCCW

Op de vraag of Annelies ook veranderingen waarneemt in de productstrategie van Property Management en (X)BIS van NCCW, antwoordt ze: "We hebben gezien dat Property Management niet de beoogde opvolger is geworden van First. Aan de (X)BIS kant zien we dat met de inlijving van ProImpact en de al langer bestaande CorporatieCloud er wel een volwaardige suite kan ontstaan."

Portalen en apps

Nu de ERP-taartpunten steeds meer in definitieve stukken lijken zijn gesneden, lonken ERP-leveranciers steeds na-

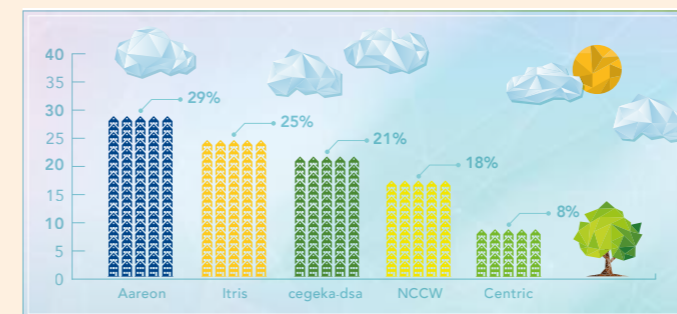
drukkelijker naar aanpalende oplossingen, zoals portalen en apps. Annelies beaamt: "Toen de ERP-leveranciers met portalen en apps op de markt kwamen, liepen zij ver achter op de vlak gespecialiseerde leveranciers. Het is toch iets anders om een product te ontwikkelen en te implementeren vanuit het perspectief van de huurder. Maar we zien wel dat ERP-leveranciers met een inhaalslag bezig zijn, al gaat deze erg langzaam. Voor kleine en vaak ook nog de middelgrote corporaties kan een geïntegreerde standaardoplossing van één leverancier vereenvoudiging van het applicatielandschap betekenen en gemak in het onderhouden van koppelvlakken en leveranciersmanagement." ■



Segment 1.000 – 5.000 vhe (138 corporaties)

Negen corporaties implementeren in 2017 en zijn op 1 januari 2018 over op een ander systeem. Vier hiervan hebben voor een andere leverancier gekozen, vijf voor een nieuw product van dezelfde leverancier.

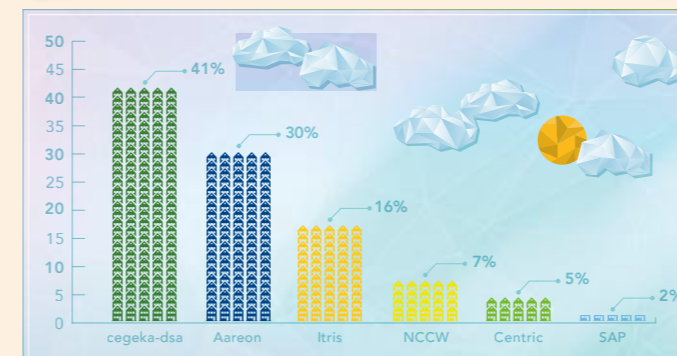
Twee corporaties hebben voor een nieuwe leverancier gekozen. Deze corporaties gaan of zijn aan het implementeren en gaan naar verwachting eind 2018 live.



Segment 5.000 – 10.000 vhe (73 corporaties)

Tien corporaties implementeren in 2017 en zijn op 1 januari 2018 over op een ander systeem. Zes hiervan hebben voor een andere leverancier gekozen, vier voor een nieuw product van dezelfde leverancier.

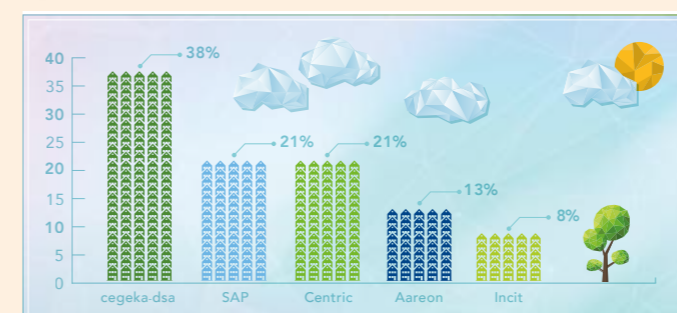
Eén corporatie heeft voor een nieuwe leverancier gekozen. Deze corporatie is aan het implementeren en gaat naar verwachting eind 2018 live.



Segment 10.000 – 20.000 vhe (44 corporaties)

Zeven corporaties implementeren in 2017 en zijn op 1 januari 2018 over op een ander systeem. Vijf hiervan hebben voor een andere leverancier gekozen, twee voor een nieuw product van dezelfde leverancier.

Eén corporatie heeft voor een nieuwe leverancier gekozen. Deze corporatie is aan het implementeren en gaat naar verwachting eind 2018 live.



Segment > 20.000 vhe (24 corporaties)

Eén corporatie heeft voor een nieuwe leverancier gekozen. Deze corporatie is aan het implementeren en gaat naar verwachting eind 2018 live.



> Samenwerkende Experts

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



ViewPoint:

- No end of life
- Internet is het platform
- De centrale bron van informatie
- Volgt de ontwikkelingen in de sector
- Compleet, betrouwbaar en innovatief

Nieuwsgierig naar praktijkvoorbeelden?

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

E-mail naar verkoop@itris.nl of bel en vraag naar Marcel Glissenaar of Rick de Krom.

Itris BV

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

www.itris.nl



Kees van Nieuwamerongen

Toezicht in beweging

Op Prinsjesdag heeft Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT), waar de Autoriteit woningcorporaties onderdeel van uitmaakt, haar meerjarenplan gepubliceerd. Hiermee kwam er een eind aan een intensief proces waarin wij als ILT hebben vastgesteld hoe ons toekomstige toezicht er uit gaat zien.

Als het niet zo'n vreselijke term was, zou je kunnen zeggen dat we hiermee 'de stip op de horizon' gezet hebben. Nu is het tijd voor de volgende, misschien nog wel intensievere fase. Beschrijven hoe je het wilt doen is immers één ding; het daadwerkelijk gaan doen is weer iets heel anders.

De ambitie is om een maatschappelijk relevante rol te spelen in dienst van de samenleving. Capaciteit inzetten waar de risico's het grootst zijn en schadelijk gedrag voorkomen. Over risico's weet de ILT veel. Een Inspectiebrede Risico-inventarisatie heeft een groot aantal onderwerpen naast elkaar gezet en een methode ontwikkeld om te bepalen waar de samenleving het grootste risico loopt. Schadelijkheid is lastiger te bepalen. Niet iedereen zal een eenmalige huurkorting als schadelijk ervaren, maar het is wel verboden. Hetzelfde geldt voor sponsoring, het aanleggen van infrastructuur en voorzieningen in de wijken.

De wet of een vinkenlijstje is niet meer voldoende om te bepalen wat schadelijk is. Ik merk dat corporaties dat best wel eens eng vinden; jullie kunnen toch niet zelf wetten gaan schrijven of interpreteren? Tegelijkertijd krijg ik echter ook vaak de vraag waarom de Aw niets zegt over de woningmarkt, over duurzaamheid, over de middeninkomens. Als we dat zouden doen, zouden we wel heel ver buiten onze wettelijke taken terecht komen. Over wat schadelijk is, moeten we in gesprek. Met de sector, en met beleid en de politiek. De 'unknown unknowns' zoals onbekende financiële producten of de gevolgen van regionale verschillen in vermogensposities moeten in beeld gebracht worden. Juridisch kan schadelijk gedrag lang niet altijd aangepakt worden, maar de toezichthouder kan wel waarschuwen, zichtbaar maken of adviseren

aan de politiek. Dit reflectieve toezicht is naast risicogerichtheid de tweede pijler van de veranderende ILT.

De toezichthouder moet dát instrument inzetten dat het effectiefst is voor de actuele situatie. De Aw vindt dat je het toezicht het beste kunt richten op de organisatie en het samenspel van bestuurder en intern toezichthouder. Op de governance dus. Daarin staat de Aw niet alleen. Veel toezichthouders maken een verandering door richting toezicht op governance. Binnen de ILT is de Aw zeker niet het enige onderdeel die deze stap zet. Daardoor kun je van elkaar leren en over eigen schotten heen leren kijken. Toezicht op woningcorporaties blijkt dan ineens helemaal niet zo verschillend van toezicht op luchtvaartmaatschappijen of op transportondernemingen. Woningcorporaties lijken plotseling op rederijen. Samenwerken over die schotten heen, wordt daarmee mogelijk en aantrekkelijk.

Risicogericht, reflectief en effectief toezicht houden, dat klinkt natuurlijk goed, maar hoe doe je dat eigenlijk? Het vergt een andere mindset, een andere deskundigheid. Het vergt opleidingen en cursussen. En het vergt vooral tijd om te vallen en om weer op te staan. Die fase gaan we nu in. ■

Kees van Nieuwamerongen is directeur Autoriteit woningcorporaties bij ILT

Timon Pos (De Woonschakel):

Cashmanagement zal in de toekomst steeds belangrijker worden

De komende jaren heeft De Woonschakel uit Medemblik een grote verduurzamings- en nieuwbouwopgave voor de boeg. Gecombineerd met veranderende wet- en regelgeving betekent dat grote ontwikkelingen in de kasstromen en het cashmanagementproces van de corporatie. Hoe houd je hier grip op, en kan ICT daarin ondersteunen? Een gesprek met Manager Financiën en Vastgoed Timon Pos: "De uitdaging zit in het snel verkrijgen van goede informatie over de kasstromen om te kunnen beoordelen hoe wij dit gaan financieren."

Timon werkt sinds afgelopen zomer bij De Woonschakel. "Daarvoor werkte ik ruim vijf jaar bij Eigen Haard uit Amsterdam. Het merendeel van wat ik daar heb geleerd op het gebied van financiën gaat ook op voor De Woonschakel. Daarnaast is Eigen Haard ook bezig met het verduurzamen van haar bezit, iets wat goed aansluit bij wat wij nu ook meemaken."

Kwaliteit en betaalbaarheid

Op de vraag hoe de verduurzamingsplannen bij De Woonschakel eruit zien, vertelt Timon: "Wij willen – net als veel andere corporaties – in 2020 gemiddeld een B-label scoren. In 2030 moet dit gemiddeld label A zijn en in 2050 energie-neutraal. Momenteel analyseren wij ons bezit om goed in beeld te krijgen welke investering zo goed mogelijk aansluit op de bestaande situatie en op de toekomst gerichte vastgoedbeleid. Het verduurzamingsprogramma is kapitaalintensief. Het is voor ons belangrijk om een goede balans te vinden tussen het verduurzamen van ons bezit en de woonlasten zo laag mogelijk te houden. Als ik om mij heen kijk, zie ik dat sommige collega-corporaties veel vermogen inzetten of willen inzetten op duurzaamheid. Dat vind ik moeilijk te rechtvaardigen als het alleen dit doel dient. Ik denk dat dit proportioneel moet zijn ten opzichte van andere kerntaken zoals betaalbaarheid, beschikbaarheid en leefbaarheid. Met de juiste balans kunnen wij alle vlakken van onze kerntaak bereiken. Wij willen dat onze huurders meeprofiteren van de besparing die wij realiseren."

Lage woonlasten, hoge tevredenheid

De Woonschakel is een corporatie die het historisch gezien goed doet qua woonlasten. In de laatste Aedes-benchmark werd de corporatie in de kopgroep geplaatst op basis van huurderstevredenheid én lage bedrijfslasten. "Ik denk dat onze eigen onderhoudsdienst vooral verantwoordelijk is voor de hoge score van huurders. Zij zijn in staat een groot deel van de reparatieverzoeken en mutatieonderhoud uit te voeren. Zij zijn niet alleen gericht op het verhelpen van het probleem maar hebben ook oog voor dingen die onze huurders bezig houden."

"Voor financiën betekent dat de beheerlast uitlegbaar moet zijn naar de bewoners toe. Daarbij moeten wij ons realiseren dat hoe minder de organisatie kost, er meer overblijft voor onze doelstellingen. Uiteraard kijken wij naar wat efficiënter kan binnen onze organisatie, en als er een besparing doorgevoerd kan worden zullen wij dat ook doen."

Maar wij willen niet in een wedloop terechtkomen van alsmear lagere bedrijfslasten. Het is belangrijk om eigen normen te ontwikkelen in samenspraak met onze belanghebbenden, en dat voor ogen te houden."



Kostenbewust

"De lage beheerlasten zit vooral in de nuchterheid van onze organisatie," redeneert Timon. "Wij lenen niet veel mensen in en met de aanschaf van nieuwe automatiseringspakketten zijn we kritisch op functionaliteit in relatie tot de kosten. De algemene kosten houden wij in de gaten en spreken elkaar daarop aan. Kostenbewust zijn is belangrijk en dat moet doordringen in de organisatie. Als je dit combineert met de drang om processen efficiënter te willen inrichten voor het gemak van de huurder, heeft dat vaak ook een financieel effect. Alleen dan ben je in staat om reële besparingen door te voeren."

ISRES
Datarotonde
Hét integratie
platform voor de
vastgoedsector

Hoe gemakkelijk
maakt u de stap
naar een digitale
corporatie?

DATA
ROTONDE

WWW.DATAROTONDE.INFO SUPPORT.COM

Sluit
me
aan!

InfoSupport
Real Estate Services



Nieuwbouw

Naast de verduurzaming van haar bezit is de corporatie uit Medemblik ook bezig met veel nieuwbouw. "Hier zijn veel kasstromen mee gemoeid – zoals bouwkosten en de kosten voor bouwgrond – dit heeft veel invloed op ons cashmanagement. De uitdaging zit in het goed plannen van deze stromen in relatie tot de financiering die wij nodig hebben. Met Trace & Treasury van Aareon houden wij grip op dit proces. We hebben een actueel inzicht in de kasstromen. De informatie tussen aannemer, vastgoedmedewerker en treasury optimaliseren wij zoveel mogelijk en sluiten dat hierop aan. Het tijdig beschikbaar hebben van actuele en kwalitatieve data is cruciaal om goed te kunnen anticiperen. Het is belangrijk dat de interne beheersing binnen Trace & Treasury is verankerd. Bijvoorbeeld dat het via een audit trail wordt aangelegd of een scheiding tussen invoer en autorisatie."

Logistiek van geld

Timon benadrukt dat onduidelijkheid een bemoeilijkende factor maar in bepaalde mate inherent is aan cashmanagement. "Met cashmanagement probeer ik de juiste financiering – via eigen middelen of een externe lening – op het juiste moment te matchen. Het is eigenlijk logistiek van geld. Het is daarbij belangrijk om niet uit de middelen te raken, te zorgen dat je kunt blijven betalen, de leningen binnen het borgingsplafond van het WSW. En daarbij moet je ervoor zorgen dat je niet teveel middelen op kas houdt. Dat kost geld."

Impact van de wijziging

Op de vraag of de veranderende wet- en regelgeving veel invloed heeft op cashmanagement, antwoordt Timon: "De crux zit hem in het zo snel mogelijk bekend zijn met de impact van de wijziging en wanneer het gaat plaatsvinden. In de nabije toekomst zien wij bijvoorbeeld dat de operationele kasstroom minder wordt als gevolg van de toenemende verhuurderheffing en de vennootschapsbelasting dat op termijn betaald moet worden. Met het duurzaamheidsprogramma in het verschiet, wordt cashmanagement voor ons dus belangrijker."

"Cashmanagement is zeker niet iets 'statisch'. Het speelveld voor corporaties verandert zowel intern als extern. Er is nu veel meer aandacht voor duurzaamheid en er is sprake van andere regels zoals de scheiding van DAEB en niet-DAEB. Daarnaast maken wij ook persoonlijke keuzes als corporatie, bijvoorbeeld door zoals eerdergenoemd veel te investeren in nieuwbouw. Dit heeft allemaal impact op ons cashmanagementproces."

Gasloos bouwen

Cashmanagement is niet alleen het domein van de afdeling financiën, maar is nauw verbonden met de doelstellingen van De Woonschakel, legt Timon uit. "Onze verduurzamingsopgave staat hoog op de agenda. Gasloze nieuwbouw, verduurzamen bestaand bezit en dat alles zonder onze focus op het betaalbaar houden van onze woningvoorraad te verliezen. Gedegen cashmanagement helpt ons om daarin de juiste balans te vinden en onze doelstellingen te realiseren." ■

HC
&H

HC&H Consultants
samen denken & samen doen!

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

Al 15 jaar uw adviespartner voor projecten op het snijvlak van organisatie & ICT



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."



Marjolijn Rottink (De Sleutels):

De beste dienstverlening voor digitale én minder zelfredzame klant

De Sleutels wil bij de tien procent beste corporaties horen op het gebied van dienstverlening. Uiteraard digitaal, maar ook voor de minder zelfstandige klant.

Hoe wil de corporatie uit Leiden deze doelstelling bereiken?

Een gesprek met **Marjolijn Rottink**, hoofd Interne Zaken over optimale klantprocessen, kennismanagement en klantverleiding: "We willen klanten verleiden het efficiëntste en effectiefste kanaal te kiezen."

BELEIDSWAARDE?

Ook jouw corporatie krijgt hier in 2018 mee te maken!

Laat je informeren tijdens het seminar vastgoedsturing op 7 december

Aanmelden via www.bataviagroep.nl/nieuws

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 mvgmvestigingtaxaties.nl



Keuzevrijheid communicatiekanaal

"In onze klantvisie staat dat wij de klant vrij laten in de keuze voor het communicatiekanaal, maar ook dat we niet moeten nalaten klanten te verleiden het efficiëntste en effectiefste kanaal te kiezen. Op dit moment staan alle kanalen open. Dit is heel klantvriendelijk, maar een aandachtspunt is dat er een goede bewaking op de afhandeling van vragen is. Zo benaderen klanten corporaties steeds vaker via social media en WhatsApp. Hoe gaan we hier mee om en hoe zorgen we dat deze klantcontacten worden vastgelegd? Dit vereist een goede webcare. En wat doen we bijvoorbeeld met vragen die via WhatsApp en social media worden gesteld? Leggen we hier beperkingen op? Wij realiseren ons dat wij een duidelijke visie moeten hebben op kanaalsturing, bereikbaarheid en het vastleggen van klantcontacten."

Het streven naar een hogere klanttevredenheid. De daartoe opgestelde klantvisie en klantbeloften zijn volgens Marjolijn belangrijke uitgangspunten bij de selectie en implementatie van de systemen. "Dit geldt ook voor de uitkomsten van de klantreizen. Binnen het project 'de digitale klant' – zo is het project gedoopt – wordt op basis van de klantvisie en de klantreizen bepaald wat de optimale klantprocessen zijn. Systemen moeten daar zoveel mogelijk op aansluiten. Het doorlopen van de processen is daarom onderdeel van dit project."

Klant centraal

Bij alle stappen die de Sleutels neemt, kiest zij er bewust voor om de klant centraal te stellen. "Binnen het klantenbestand van de Sleutels zien we steeds meer een tweedeling: de actieve huurder die alles digitaal wil doen en de minder zelfstandige huurder die we hierin ondersteunen. Hiervoor is het belangrijk dat we in de klantvisie bepalen hoe digitaal de klantcontacten mogen zijn. Hoe ver gaan we hierin en wat zijn hierin belangrijke voorwaarden? Met andere woorden: welke zaken kan een klant zelf direct regelen en welke niet. Een mooi voorbeeld hiervan is de digitalisering van schriftelijke communicatie richting klant. Daarnaast moeten we nog duidelijker bepalen welke vragen het KlantenContactCentrum afhandelt en welke niet. Een onderwerp dat hier mee samenhangt, is kennismanagement. Wie is verantwoordelijk voor kennis? Deze vragen worden meegenomen in de uitwerking van de klantprocessen."

Content digitaal beschikbaar

In lijn van het project 'de digitale klant' heeft de Sleutels onlangs de ECM-oplossing E-content van Van Dinther in gebruik genomen. "Voorheen ging er veel tijd verloren met het vinden van documenten en informatie. Ook hadden medewerkers veelal eigen archieven, waardoor de informatie versnipperd en niet volledig was. Door het gebruik van de scrum-methode bij de implementatie met teams die in hetzelfde proces werken, is een natuurlijk proces ontstaan, waarin alle betrokkenen hebben meegedacht over optimale werkstromen, archiefindeling en het delen van en samenwerken aan documenten binnen onze organisatie. Informatie die wij moeten delen met onze stakeholders is nu veel eenvoudiger compleet te maken en te houden. Op korte termijn staat het beschikbaar maken van documenten en informatie voor onze klanten via een beveiligde persoonlijke pagina op de agenda."

Deelprojecten gebundeld

Marjolijn is tevreden over de stappen die tot nu toe met het project 'de digitale klant' – in samenwerking met adviesbureau Hersense – zijn gezet. "Alle projecten die we met het oog op het verbeteren van onze klantdienstverlening doen, hebben onderlinge afhankelijkheid en overlap. Wanneer je deze deelprojecten integraal benadert en daarbij de huurder centraal stelt, vermijd je overlap en versterk je de onderlinge samenhang. Dat is essentieel om de dienstverlening de gewenste impuls te geven en je doelstellingen te realiseren." ■

Erma van Alebeek (Info Support): De juiste data op het juiste moment op de juiste plaats

Corporaties digitaliseren ongeremd, met groeiende ICT-landschappen tot gevolg.

Systemen die allemaal met elkaar in verbinding moeten staan om vloeiende bedrijfsprocessen te waarborgen zorgen voor chaos in dataverkeer. Kan een datarotonde dat in veilige banen leiden? Een gesprek met commercieel manager Erma van Alebeek van Info Support Real Estate Services over de positie van een integratieplatform in een veranderende corporatiesector.

Wat zijn volgens Info Support de grootste ICT-veranderingen in de corporatiesector?

De corporatiesector is de laatste jaren sterk veranderd. Corporaties willen hun bedrijfslasten verlagen en de dienstverlening op minimaal hetzelfde niveau houden. Het gevolg daarvan is de uitbesteding van activiteiten waardoor corporaties transformeren naar een regiecorporatie en in toenemende mate kiezen voor ketensamenwerking.

Digitalisering en automatisering ondersteunt deze ketensamenwerking. De juiste data moet op het juiste moment op de juiste plek beschikbaar zijn. Zowel systemen in de cloud als on-premise, niet alleen binnen de eigen muren als over de muren van (keten)partners heen moeten samenwerken om gezamenlijk tot één goed geïntegreerd product voor de klant te komen.

Hoe kijken jullie naar de beweging naar de cloud?

Voor een doelmatige en correcte bedrijfsvoering is een inrichting van de bedrijfsprocessen in de cloud een vereiste. Het uitbesteden van automatisering is een goede en logische stap. Het leidt tot kostenbesparing, betere voorspelbaarheid van de kosten en borging van de continuïteit. Het grote voordeel voor corporaties is dat zij zich hierdoor bezig kunnen houden met hun kernactiviteiten, het optimaliseren van hun bedrijfsprocessen en het leveren van toegevoegde waarde aan hun klanten. Wij zien deze trend ook in andere sectoren. Corporaties lopen hiermee in de pas met wat er bij andere sectoren gebeurt, zowel qua richting als snelheid. Uitbesteding is een proces met in elke stap een 'return on investment' voor de organisatie. Omdat technische ontwikkelingen en mogelijkheden zich blijven aandienen, lijkt het erop dat dit proces de komende jaren zal doorgaan.

Wat is jullie visie op de rol van een ESB in het ICT-landschap van een corporatie?

Het hart van de regiecorporatie is de toepassing van ICT. Het is voor de regiecorporatie belangrijk dat alle partijen in de keten kunnen communiceren met het ICT-landschap van de corporatie. Webservices en standaarden zoals CORA, VERA en S@les in de Bouw zijn hierbij van eminent belang om de koppelbaarheid van applicaties te vergroten. Een ESB wordt hierbij de onafhankelijke 'man-in-the-middle' het 'single-point-of-administration'.

Een ESB – in de metafoor van 'verkeer in goede banen leiden' zien wij het als de Datarotonde – is verantwoordelijk voor de koppeling van alle systemen in het ICT-landschap. Maar het moet verder gaan dan koppelen alleen. Je wilt namelijk ook dat bedrijfsprocessen intelligent worden gemaakt via het integratieplatform, en configureerbaar en flexibel zijn en blijven. Voor de Datarotonde betekent dat bijvoorbeeld dat processen als bestand worden opgeslagen in het platform. Als je iets wilt aanpassen in een proces of een nieuw systeem wilt toevoegen, hoef je alleen dit bestand aan te passen. Dit zorgt ervoor dat je snel en efficiënt aanpassingen kunt doorvoeren.

Aansluiting op de Datarotonde en het inrichten van een proces is gemiddeld snel en binnen 'dagdelen' gerealiseerd. De proceseigenaar kan zich bezig houden met waar het werkelijk om draait namelijk het ontwerp en optimalisatie van de processen. En als het dan eenmaal draait, wordt zichtbaar of processen vloeiend verlopen. Data-opstopping wordt snel gevonden omdat verantwoordelijkheden duidelijk en transparant zijn, waardoor ook procesoptimalisatie mogelijk

is. Een ESB gaat dus veel verder dan het koppelen van systemen alleen.

Wat verstaan jullie onder het mogelijk maken van intelligente processen?

Een intelligent proces is dynamisch, flexibel, transparant, focust zich op de gebruiker en verbetert zich continu. Je wilt als corporatie de juiste data op het juiste moment op de juiste plek hebben. Als je bijvoorbeeld het onderhoud wilt inplannen, moet de informatie die daarvoor nodig is beschikbaar zijn. Dat werkt redelijk gemakkelijk bij de 'normale' automatische processen, de crux zit hem in de uitzonderingen. Want wat nu als je bijvoorbeeld met een speciale, oude boiler te maken hebt? Een intelligent proces is flexibel en weet zo'n situatie niet alleen te herkennen, maar hier ook op in te spelen en in te handelen. Zo anticipeer je beter op de gevallen die buiten de standaard liggen.

Hoe zien jullie de rol van een ESB de komende jaren veranderen?

Voor de toekomst voorzien wij dat een ESB niet alleen intelligent is door uitzonderingen te herkennen, maar ook in staat is hier automatisch op in te spelen. Als 'man-in-the-middle' weet het platform de aparte situatie te herkennen en de informatie te vinden die jij in het aangepaste proces nodig hebt. Van deze

situaties leert het proces vervolgens weer, waardoor een continu verbeterend systeem ontstaat die perfect inspeelt op de situaties waar jouw corporatie tegenaan loopt. De datarotonde biedt de infrastructuur waarop integrale bedrijfsprocessen kunnen worden gerealiseerd en Process Intelligence en Machine Learning eventueel een rol kunnen gaan spelen.

ERP-leveranciers leveren steeds vaker zelf een integratieplatform mee: hoe kunnen ESB-specialisten zich in de toekomst blijven onderscheiden?

ERP-leveranciers geven de koppelbaarheid van hun eigen oplossingen meer aandacht en deze verbetert. Dit is een positieve ontwikkeling. Het koppelen van een ERP-pakket wordt eenvoudiger. Het onderscheidend vermogen van Info Support Real Estate Services is dat wij de Datarotonde vanuit de processen van corporaties aanbieden. Vanuit een onafhankelijke positie zijn wij in staat om de uitvoering van het digitale proces objectief te implementeren, te monitoren en regie over koppelingen te voeren. Een groot voordeel voor partijen die aan de Datarotonde gekoppeld zijn is dat ze hun toepassingen in hun eigen tempo kunnen ontwikkelen. Ze zijn minder afhankelijk van anderen omdat ze naar één systeem in het midden integreren. ■



Versnel uw verkoop- en verhuurtransacties

Het goed organiseren van woningverkoop en vrije-sector-huur kost veel tijd. Net als het coördineren van werkzaamheden van een onderhoudsdienst, taxateur, bouwkundig inspecteur, makelaar en notaris.

Notapp Corporatieportaal stroomlijnt alle processen, publiceert uw woningaanbod en administreert de contacten met woningzoekenden: één webapplicatie voor al uw transacties.

Kijk op notapp.nl

Bel voor het maken van een afspraak of demonstratie 088 668 28 00

NOTAPP
REGISTER GOED OVERDRAGEN

Fotografie: Fotosjijl

Olga Valkema (Nijestee): Vastgoed verkopen om groei en energie-ambities mogelijk te maken

Er is maar één middel dat echt helpt tegen schaarste: nieuwbouw op flinke schaal, schreef directeur-bestuurder Pieter Bregman van Nijestee onlangs in zijn blog. De corporatie in Groningen ziet ruimte voor 2.500 extra woningen. "We hebben inderdaad een ambitieus bouwprogramma," zegt **Olga Valkema**, hoofd Verkoop en Vastgoedbemiddeling. Een gesprek over de verkoop van bezit om bouw- en energiedoelstellingen te realiseren.

Olga Valkema is verantwoordelijk voor Verkoop en Vastgoedbemiddeling bij woningcorporatie Nijestee. "De komende jaren staan in het teken van groei," zegt ze over het ambitieuze bouwprogramma. "Begin 2016 hadden we bijna 12.600 sociale huurwoningen. De komende jaren willen we doorgroeien naar 14.000 woningen."

Studentenstad

De stad Groningen is een studentenstad bij uitstek. De universiteit en de Hanzehogeschool trekken ieder jaar duizenden jonge mensen aan. "Dat is goed voor de werkgelegenheid en het geeft reuring," zegt Olga. "De inkomens liggen in het noorden relatief wat lager dan in de randstad, daardoor blijft

>>



testing with a smile

Eenvoudig zelf uw software testen!

Online software voor volledig en gebruiksvriendelijk testmanagement

testmonitor.com

TESTMONITOR

Jouw organisatie slimmer organiseren?



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

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

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

smartr.
Slimmer organiseren!

er grote behoefte aan betaalbare woonruimte. De stad telt nu meer dan 200.000 inwoners en blijft volgens onderzoeken groeien. Nijestee wil goede en betaalbare ruimte bieden, vandaar onze groeiambitie naar ongeveer 14.000 sociale huurwoningen in vijf jaar."

Energiezuinig

Naast nieuwbouw werkt Nijestee aan energiezuinige woningen. "Ons doel is om in 2020 op een gemiddelde EI (energie index) van 1,25 uit te komen," licht Olga toe. "Om deze ambitie te kunnen realiseren gaan we naast BOG en parkeerplaatsen ook woningen verkopen. De komende vijf jaar willen we op jaarbasis vijftig sociale huurwoningen en vijftig vrije sectorwoningen verkopen. Door duurdere woningen te verkopen komt er geld vrij voor de bouw van nieuwe betaalbare woningen. De wachtlijsten lopen op, er is dringend behoefte aan betaalbare en goede woningen. Bovendien draagt nieuwbouw bij aan de gewenste differentiatie in de stad en biedt het ruimte voor mensen om wooncarrière te maken in hun eigen wijk. We verhuren en beheren ook vastgoed zonder woonfunctie. Dat beschouwen we niet als onze kerntaak, tenzij er een huurder met een maatschappelijke functie in zit. Denk aan een buurt-pand of een voorziening die onlosmakelijk verbonden is met de woningen, zoals een ketelhuis. De overige bedrijfspanden, parkeervoorzieningen en losse bergingen verkopen we, mits dat financieel aantrekkelijk is."

Woningmarkt Groningen

Woningen worden gemakkelijk en soms wel binnen een week verkocht, zegt Olga. "Dat heeft natuurlijk ook alles te maken met de huidige rentestand maar de woningmarkt van de stad Groningen is eigenlijk altijd al heel dynamisch geweest."

Overdracht van vastgoed

Voor de verkoop van onroerend goed en de verhuur van vrije sectorwoningen maakt Nijestee gebruik van Corporatieportaal van Notapp, een digitaal systeem voor de overdracht van vastgoed. "Vanaf het moment van de huuropzegging tot en met de uitbetaling van de koopsom is het proces digitaal en ook voor alle collega's inzichtelijk. Vanuit Corporatieportaal wordt automatisch aan een betrokken partij een berichtje gestuurd wanneer er actie moet worden ondernomen. De financieel medewerker weet bijvoorbeeld precies wanneer de koopsom op de rekening moet staan en de afdeling planmatig onderhoud ziet direct wanneer een woning mondeling is verkocht en wanneer de verwachte transportdatum is. Rapportages maken vanuit het systeem gaat ook met één druk op de knop. Handig voor collega's en voor de jaarlijkse accountantscontrole."

Vrije sector huurwoningen

Nijestee zet de applicatie ook in voor de verhuur van vrije sectorwoningen. "Op onze afdeling ligt zowel de verkoop als

de verhuur van vrije sectorwoningen," licht Olga de keuze daarvoor toe. "Uiteindelijk is het de bedoeling dat we het merendeel van de vrije sectorwoningen gaan verkopen, maar Nijestee wil graag kunnen schakelen tussen verkoop en verhuur, zodat we het aanbod kunnen afstemmen op de vraag. Dit voorkomt leegstand en op deze manier behalen we ook de beste verkoopprijs."

Aspirant-kopers en vrije sectorhuurders

Op de vraag hoe Nijestee in contact komt met aspirant-kopers, antwoordt Olga: "De woningen en BOG worden verkocht door een makelaar. Die zorgen voor de werving van de juiste kopers. De verkoop van parkeerplaatsen en bergingen verzorgen we zelf, net als de verhuur van vrije sectorwoningen. We kunnen via het Corporatieportaal deze huurwoningen eenvoudig op Funda en andere websites plaatsen die veel bezocht worden door woningzoekenden."



Aardbevingsbestendig

Op de vraag in welke mate de aardbevingproblematiek door NAM-gaswinning in Groningen van invloed is op de ambities van Nijestee, zegt Olga: "Van een aantal nieuwbouwprojecten hebben we het ontwerp moeten herzien om ze aardbevingsbestendig te maken. Daardoor heeft de bouw veel vertraging opgelopen. In de koop- en huurmarkt ervaren wij gelukkig, tot nu toe, geen echte hinder van de aardbevingsproblematiek."

Bidbook

Op de website van Nijestee vind je een overzichtelijk bidbook waarmee de corporatie laat zien op welke locaties ze vervangende woningen en extra woningaanbod denkt te kunnen leveren. In totaal gaat het om het vervangen van 1.000 woningen en het toevoegen van 1.500 woningen in samenwerking met derden. ■

XBIS, de nieuwe versie van
BIS NOA die voldoet aan alle
moderne webstandaarden.

*“XBIS is eenvoudig,
eigentijds en
erg overzichtelijk”*

NCCW
Nieuw en Slim

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

NCCW biedt woningcorporaties met **XBIS** de nieuwste versie van BIS NOA, het ERP systeem dat samen met onze 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.

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/XBIS

Fotografie: Bart van Hattem

Ard Verhoeven (Tiwos):
**Eén waarheid van data
in een slank ICT-landschap**

ICT voor woningcorporaties verandert sneller dan ooit. Corporaties willen meer doen met minder, hun huurder online faciliteren en tegelijkertijd voldoen aan veranderende wet- en regelgeving. Wat betekent dit voor de inrichting van je ICT-landschap? Wij spraken daarover met **Ard Verhoeven**, Informatiemanager bij **Tiwos**: “Zorg voor één waarheid van data.”

>>

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

Wilt u ervaren waarom?



Bel 033 4343 070
en maak een afspraak

 www.nehgroup.com

Ard is inmiddels dertien jaar actief bij de woningcorporatie Auit Tilburg, en de laatste zes jaar als informatiemanager. Op de vraag wat zijn functie precies inhoudt zegt hij: "Tiwos heeft negentig medewerkers en is daarom te klein om een fulltime informatiemanager te hebben. Mijn functie is daarom breed gedefinieerd en bevat taken als het maken van rapportages, delen van het functioneel beheer, data-analyses en advies over de inrichting van datahuishouding."

Professionalisering

"In de zes jaar dat ik actief ben als informatiemanager, heb ik woningcorporaties een professionaliseringsslag zien maken," gaat Ard verder. "Waar in 2011 nog vragen werden gesteld als 'hebben wij een lijst met alle bewoners van een bepaald complex', is dat nu opgeschoven naar 'als we met partij X samenwerken, hoe kunnen wij dan het beste gegevens uitwisselen, het proces op snelheid houden en voldoen aan nieuwe privacywetgeving'. Tijden veranderen, maar de data volwassenheid van de organisatie, medewerkers en de inrichting van de systemen waarmee we werken is zeker gegroeid."

Eigen verantwoordelijkheid

"Medewerkers genieten bij Tiwos van een brede eigen verantwoordelijkheid binnen de processen," vertelt Ard. "Dit geldt voor de correctheid van de ingevoerde data tot



aan de uiteindelijke trimester- en jaarrapportages. Rapporten hebben daar een centrale plek. De administratief medewerker verhuur heeft bijvoorbeeld in één rapport de gegevens rondom passend toewijzen, de uitzonderingen daarop, de aansluiting van die gegevens bij de regionale woonruimteverdeling en de detailgegevens die daarbij horen. Bijzondere gevallen komen niet pas met hun redenen boven tafel op het moment van rapporteren, maar al op het moment dat de ingevoerde data wordt gecontroleerd in de dagelijkse werkzaamheden van de medewerker."

"We zetten in op zoveel mogelijk kennis binnen de organisatie, wat ons kwaliteit en flexibiliteit oplevert. Daarnaast hebben we continu aandacht voor de beveiliging van onze administratie. Onlangs zijn wij hiervoor gestart met bewustwordingssessies met betrekking tot dataveiligheid en privacy."

Dé waarheid

Centraal in het ICT-landschap van de corporatie staat het ERP-systeem ViewPoint van Itriss. "Hier hebben wij bijna tien jaar geleden voor gekozen, waarbij wij destijds hebben gekeken naar één integrale oplossing. Dat betekent dat ViewPoint 'dé waarheid' bevat, en je niet op zoek hoeft in een bureaula of apart Excel-bestand naar de juiste informatie. Wij hebben naast het primaire systeem daarom maar weinig andere applicaties in gebruik."

Slank ICT-landschap

Of een slank ICT-landschap Tiwos helpt in te spelen op veranderende wet- en regelgeving, zegt Ard: "Huizen tellen volgens vijftien verschillende definities en in steeds wisselende samenstellingen is het moeilijkste klusje voor woningcorporaties. Verantwoorden naar verschillende partijen met verschillende wensen en eisen neemt daarbij ook steeds meer tijd in beslag. Met ViewPoint hebben wij een flexibele cartotheek, waarmee wij extra kenmerken aan objecten kunnen toekennen waardoor eenvoudig op verschillende manieren geteld kan worden waarbij aansluiting blijft met de brongegevens."

Feitelijke discussies met data

Ard onderschrijft het belang van data bij woningcorporaties. "Het op orde hebben van onze gegevensanalyse heeft een hoge prioriteit. Wat zeggen deze gegevens, reageren we niet teveel op incidenten en wat is de werkelijke omvang van problemen? Dit zijn belangrijke vragen die met data kunnen worden beantwoord. Wanneer wij hiernaar kijken, komen we vaak tot verrassende inzichten en interessante discussies. Gevoed door de feiten vanuit onze data."

Digitale toekomst

Of de recent uitgeschreven tender van collega corporatie Mitros – die een digitale 'start-up corporatie' wil oprichten – een goede manier is om digitaal te gaan, zegt Ard: "Met wat ik van de plannen weet, vind ik het verstandig dat ze niet kiezen voor het omvormen van bestaande processen. Zou je dat doen, dan neem je zeer waarschijnlijk ballast uit het verleden mee, en dat is bij zo'n transitie niet wenselijk. Start in de start-up met zo efficiënt mogelijke processen en treed dan in dienst van de 'traditionele corporatie'."

Op de vraag of een 'honderd procent digitale' toekomst voor woningcorporaties mogelijk – en wenselijk – is, antwoordt Ard: "Voor de puur administratieve verwerkingen kan volledig digitaal prima, maar je moet dan wel de schaalgrootte en inrichting van de huidige corporatie loslaten en de administratie als dienst aanbieden. Wij vinden het belangrijk dat we echt contact met onze bewoners hebben en zichtbaar blijven in de wijken. Bewoners moeten bij ons binnen kunnen blijven lopen met vragen. Door met hen in gesprek te gaan weten we wat er speelt in de wijk." ■



Blockchain: kans of paard van Troje voor woningcorporaties?

Blockchain en woningcorporaties. Misschien niet direct de meest voor de hand liggende combinatie, maar biedt de technologie die op vertrouwen en transparantie is gebaseerd kansen voor de sector die op dat terrein nog veel te winnen heeft? CorporatieGids Magazine duikt in de materie en doet verslag.



Foto: Geirri van Voerman

Blockchain is vooral bekend als technologie achter bitcoin, de cryptografische munteenheid die wordt gezien als het nieuwe digitale goud. Maar de onbekendheid van bitcoin in de corporatiesector overstijgt misschien wel die van derivaten. Een reden wellicht dat corporaties de blockchaintechnologie voorlopig links laten liggen? Toch kan juist die onbekende blockchaintechnologie bijdragen aan het vergroten van transparantie en het winnen van vertrouwen.

Digitaal grootboek

“Blockchain is sneller, goedkoper en betrouwbaarder,” zegt Marjet Rutten, aanjager van vernieuwing in bouw, installatie en vastgoed. Om de technologie te duiden maakt ze een vergelijking met een digitaal grootboek. “Niemand kan ooit informatie verwijderen of veranderen. Er kan alleen een regel worden toegevoegd, door wiskunde en geheimschrift te gebruiken in een open database. Die open database zet een kopie van een deel van de database op alle computers van de mensen die ermee werken. Informatie ligt dus niet meer bij één instantie. Hierdoor is fraude moeilijker omdat je dan informatie op heel veel computers moet veranderen. Naast snel en betrouwbaar kost het verwerken van transacties met blockchain bovendien minder tijd en geld.”

Slimme contracten

Marjet ziet voor deze en andere corporatieprocessen mogelijkheden voor blockchain. “Contracten – met huurders en

aanbesteed. Vakman Piet wil het voor dat geld wel doen. Blockchain is zo geprogrammeerd dat wanneer Piet dit accepteert, de transactie zichzelf voltrekt. Eventueel met de tussenstap dat de huurder het eerst goedkeurt. Piet krijgt automatisch direct zijn geld.”

Dynamische prijsvorming

Marjet vervolgt: “Je kunt nog een stap verder gaan en de aanbesteding automatiseren met dynamische prijsvorming, waarbij die vijftig euro afhankelijk is van vraag en aanbod en van de via blockchain reeds opgebouwde reputatie van de betrokkenen. Bedenk je hoeveel mensen dit bij de corporatie overbodig maakt. En wat het betekent voor de huurders tevredenheid? Dit hele proces kan in luttele seconden plaatsvinden. De huurder geeft desgewenst een oordeel over de kwaliteit van Piet en dat oordeel bepaalt of hij de volgende keer weer zo’n klus mag uitvoeren.”

Kans of bedreiging

Het voorbeeld maakt duidelijk dat blockchain kansen biedt voor corporaties, maar tegelijkertijd de functie van intermediair ondermijnt. Marjet beaamt dat en zegt: “Met blockchain kan de rol van veel intermediairs worden gereduceerd of zelfs geëlimineerd. De TU Delft heeft een werkend blockchain-model ontwikkeld voor de hypotheekverstrekking aan particulieren. Spaargeld wordt direct gekoppeld aan hypotheek. Ook hier zie je in theorie de rol van de bank verdwijnen.”

Impressie van een huurcontract in blockchain



ketenpartners – kunnen eenvoudig door blockchain worden vervangen. Een smart contract is een geprogrammeerde overeenkomst die is opgesteld in een programmeertaal en zichzelf uitvoert. Zo kun je bijvoorbeeld in combinatie met sensortechnologie automatisch onderhoudswerkzaamheden afroepen.”

Reparatieverzoeken

Ze geeft een voorbeeld: “Stel, een deur sluit niet goed – de sensor meldt dit uiteraard proactief – en de corporatie biedt vijftig euro voor de reparatie die automatisch wordt

Huurcontracten

Is blockchain onzekere toekomstmuziek of is de toon al gezet? Hoewel in Nederland nog op kleine schaal, zijn de eerste stappen gezet, zegt Marjet. “De gemeente Rotterdam is samen met Cambridge Innovation Center (CIC) Rotterdam en Deloitte aan het experimenteren voor het digitaal vastleggen van huurcontracten in blockchain. Startups sluiten hierdoor sneller en eenvoudiger huurcontracten af. Het vastleggen van juridisch bindende contracten is een eerste stap richting het efficiënter en transparanter beheren van vastgoed. Een volgende stap is het monitoren van de huurbetalingen.”

>>

DE CLOUDOPLOSSING VOOR WONINGCORPORATIES



Hoe houdt u als woningcorporaties 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 licentieprijs op basis van aantal vhe, kent een korte implementatietijd en snelle Return On Investment. Fit4Woco is hierdoor een veilige langetermijninvestering voor woningcorporaties met meer dan 8.000 vhe.

www.ctac.nl/woningcorporaties



Haken en ogen

Moeten corporaties nu volle bak aan de slag met blockchain, of wordt de soep niet zo heet gegeten als zij wordt opgediend? "Blockchain is zeker niet de oplossing voor iedere procesflow, je moet blockchain goed leren begrijpen om de inzetbaarheid ervan juist te kunnen inschatten. Het is een netwerktechnologie en je hebt dus meerdere betrokkenen in een proces nodig die met elkaar willen afspreken dat ze voortaan een 'blockchain based registratiesysteem' als bron van onderling handelen vertrouwen en accepteren. De menselijke adoptiefactor is daarmee ook een belangrijke factor, net als consumentenbescherming en privacy. Informatie opslaan op verschillende plekken in plaats van in datacentra is niet per definitie honderd procent betrouwbaar. Voor iedere vorm van beveiliging is uiteindelijk een slimme manier te bedenken om die te omzeilen. Blockchain is een verbetering maar niet zaligmakend."

Blockchain-toepassingen

Sander van Loosbroek, Director Distributed Ledger Technologies bij Cegeka, is al sinds 2013 bezig met het onderzoeken en realiseren van blockchain-toepassingen. "De voordelen van blockchain zitten niet in het verbeteren van de bestaande processen," zegt hij. "Die zijn geënt op papier en de (on)mogelijkheden van bestaande IT-platformen."

Technische afhankelijkheden

Papier, in de vorm van een huurcontract, wordt vandaag de dag nog steeds gebruikt om onweerlegbaar een overeenstemming tussen twee of meerdere partijen vast te leggen die niet gemanipuleerd kan worden. "De reden dat dit proces nog niet digitaal wordt uitgevoerd, is de vele technische afhankelijkheden die dit met zich meebrengt," legt Sander uit. "Er moet door één partij een applicatie worden ontwikkeld die andere partijen moeten vertrouwen. Hoe weet jij als huurder bijvoorbeeld of de juiste dingen gebeuren op de iPad van een verhuurmedewerker van een corporatie? Daarnaast is voor het zetten van een digitale handtekening ook een koppeling met een externe partij zoals DigiD vereist, die daarvoor aanzienlijke kosten in rekening brengt. Om dit contract te kunnen gebruiken als digitale machtiging voor bijvoorbeeld een incasso moet het hele proces opnieuw worden herhaald binnen een bancaire omgeving: nieuwe handtekeningen, nieuwe toegepaste wet- en regelgeving en dus meer kans op fouten en hogere verwerkingskosten. Blockchaintechnologie staat al deze partijen toe om samen te werken op een gedeeld platform waarvan niemand eigenaar



Sander van Loosbroek

Fotografie: Cegeka



Marjet Rutten

Fotografie: den Burg

is maar iedereen wel kan verifiëren wie wat gedaan heeft. Dit vergemakkelijkt bijvoorbeeld processen als het verhuur (mutatie)proces, onderhoudsproces en incassoproces."

Proces opnieuw ontwerpen

Sander vervolgt: "Blockchain dwingt ons om de bestaande processen opnieuw te ontwerpen zodat we de potentie van technologie ten volste kunnen benutten. Geen digitalisatie dus van handtekeningen in applicaties van derde partijen – met alle risico's van dien – maar een transformatie van de bestaande processen zodat partijen met hun eigen telefoon een eigen handtekening kunnen zetten onder een werkbbon, machtiging of contract."

Handelingen elimineren

Aandachtspunten als privacy, GDPR en schaalbaarheid van de technologie zijn met inachtneming van een heldere scope goed op te lossen, zegt Sander. "In plaats van de vraag te stellen of blockchaintechnologie X snel genoeg is voor toepassing Y, moeten we terug aan tafel met elkaar: hoe kunnen we een proces voor onze klanten en zakenpartners aanzienlijk verbeteren? Dat doen we door zoveel mogelijk (fysieke) handelingen te elimineren en nieuwe technologie daarin de hoofdrol te laten spelen. Je zult dan zien dat blockchain vele problemen oplost die zich door de tijd heen in de kern van een proces hebben opgehoopt en daardoor door weinigen nog worden gepercipieerd als een probleem." ■

qlinker: Nederlands eerste digi-corporatie? We gaan de corporatie in de smartphone van de huurder stoppen

Vaak duurt het migreren van een bestaande organisatie naar een digi-corporatie vele jaren en maar al te vaak strandt de ambitie al voor de virtuele eindstreep in zicht is. Wil je als corporatie echt digitaal, dan moet je eigenlijk helemaal opnieuw beginnen. Dat is precies wat initiatiefnemer Mitros met qlinker voor ogen heeft. "We gaan de corporatie in de smartphone van de huurder stoppen."

Een gesprek met **Daniëlle Koeken** van Mitros over qlinker, misschien wel de eerste digi-corporatie van Nederland?



"We willen de efficiëntste woningcorporatie met de hoogste klanttevredenheid van Nederland worden," zegt Daniëlle onomwonden. "De bestaande organisatie digitaliseren is een lastige operatie, gezien de complexiteit van systemen en processen uit het verleden. Daarom beginnen we helemaal opnieuw. Los van de bestaande organisatie en procesinrichting. We nemen de toekomstige huurder als vertrekpunt en daar bouwen we een woningcorporatie omheen. We gaan de corporatie in de smartphone van de huurder stoppen."

Google-corporatie

Op de vraag hoe het idee voor qlinker is ontstaan, zegt Daniëlle: "We stelden ons de vraag: wat als Google een woningcorporatie was? Hoe zou Google het gaan doen? De analogie met Google heeft ons geholpen om ons vakgebied vanuit een totaal ander invalshoek te bekijken. We zijn bewust niet uitgegaan vanuit de bestaande organisatie. We hebben ons niet de vraag gesteld: hoe kunnen we een stapje verder komen als organisatie, maar: hoe zouden we het aanpakken als we helemaal opnieuw mochten starten? Het voordeel is dat je dan los komt van bestaande processen en je met een frisse blik kunt richten op de klantvraag en de digitale mogelijkheden om daar zo goed en zo intuïtief mogelijk invulling aan te geven."

Vernieuwers

Om haar doelstellingen te verwezenlijken is qlinker niet op zoek naar oplossingen die al lang bestaan en evenmin naar oplossingen die nog niet bestaan of de oorsprong hebben bij de traditionele woningcorporaties. "Om ons doel te bereiken zijn we op zoek naar vernieuwers die digitale oplossingen hebben waarmee we op één of meerdere processen van een woningcorporatie een aanzienlijke efficiëntieslag kunnen maken en tot een aanzienlijke verbetering van de klanttevredenheid kunnen komen. Deze oplossingen moeten als prototype, of bestaande oplossing binnen een beperkte pilotfase getest en bewezen kunnen worden zodat ze binnen enkele maanden kunnen worden toegepast op onze markt." Op de vraag of hiermee bestaande systemen van de huidige toeleveranciers in de corporatiesector buitenspel worden gezet, zegt Daniëlle: "Wij zijn een volledig nieuwe, digitale, woningcorporatie aan het opzetten en daarbij past een verkennende fase om te onderzoeken wat er nog meer in de markt te vinden is."

Challenge

Alleen al de aankondiging van qlinker als een nieuw initiatief heeft voor veel buzz gezorgd, zegt Daniëlle. "Via onze LinkedIn-pagina is veel aandacht gevraagd voor qlinker als concept. Dat zal dan ook de plek zijn waar je helemaal op de hoogte kunt blijven van de ontwikkelingen bij qlinker. De eerste



Het team van qlinker

challenge op starthubs.co is half oktober geplaatst en de eerste pitches van startups en studenten kwamen in de dagen daarna al binnen. Omdat de challenge op dit moment loopt, kunnen we weinig over de inhoudelijke inzendingen zeggen. We kunnen in ieder geval verklappen dat we interessante inzendingen binnen hebben."

Geslaagd

qlinker is volgens Daniëlle geslaagd wanneer het een 'platform' wordt van waaruit de huurders volledig digitaal bediend kunnen worden en de klant de hoogst mogelijke waardering geeft voor de dienstverlening. "Dit is een lange weg met een grote veranderkundige opgave," beseft ze. "We denken dat qlinker een enorme boost gaat geven aan ons vermogen om te innoveren of om nieuwe innovaties snel te adopteren. Als je zo tegen je organisatie aankijkt dan ben je nooit klaar en dus doorlopend aan het innoveren en optimaliseren. Om in ieder geval van start te gaan, zijn we nu aan het oriënteren welke woningen we aan de eerste huurders van qlinker gaan aanbieden. We richten ons daarbij op de tweede helft van 2018. Als we zo ver zijn en het werkt goed voor Mitros, dan is het denkbaar dat ook andere corporaties zich aan kunnen sluiten bij het qlinker-platform."

qlinkers

De mensen die het qlinker initiatief trekken zijn Daniëlle Koeken, Daan Peters, Ronald Camstra, Jeroen van de Poll, Tamara van Kuijk, Eva Feijen en Ergin Borova. "Het mooie van qlinker is dat we het draagvlak genieten van zowel de RvC alsook het bestuur," zegt Daniëlle. "Dat geeft een extra dimensie aan het doel dat we nastreven."

Timeline

Op 26 november is de deadline van de eerste challenge. In december wordt bekeken welke startups worden uitgenodigd voor een kennismaking en toelichting van hun inzending. Vanaf medio januari 2018 verwacht qlinker de eerste partners als mede-qlinkers te kunnen verwelkomen. Hiermee worden de eerste contouren van de digitale woningcorporatie vormgegeven. De komende periode volgen nog meer challenges op specifieke onderdelen. De eerste qlinkerwoning zal naar verwachting in de tweede helft van 2018 worden verhuurd. ■



Column

Regeerakkoord: corporaties als sluitpost

Op 10 oktober 2017 verscheen het Regeerakkoord (Vertrouwen in de Toekomst) van VVD, CDA, D66 en ChristenUnie. Twee bladzijden zijn gewijd aan het wonen, met als rubrieken 'Woningbouw', 'Huurmarkt', 'Koopwoningmarkt' en 'Verduurzaming van de gebouwde omgeving'.

Aan de verduurzaming is de meeste tekst gewijd. Concrete stappen worden gezet op weg naar gasloze woningen. De energietransitie slaat ook in de woningsector toe.

De koopwoningmarkt brengt versnelling van de hypotheekrenteaftrek. Het eigenwoningforfait wordt verlaagd en dat betekent: méér subsidie voor de eigen woning. Vroeger heette het eigenwoningforfait het huurwaardeforfait: bewoner-eigenaren moesten de markthuurlaag van hun huis (circa vijf procent van de WOZ-waarde) bij hun inkomen optellen.

Het huurwaardevoordeel (een impliciete subsidie) was al stevig en wordt straks nog groter. Huurders ontberen zo'n algemene subsidie. Stilzwijgend wordt de verhuurderheffing gecontinueerd, voor meer dan tachtig procent op te brengen door de corporaties. De kerntaak van corporaties blijft het bouwen en beheren van sociale huurwoningen voor mensen met een laag inkomen, maar de doelgroep wordt niet gedefinieerd. De passage over de huurtoeslag is raadselachtig:

"De huurtoeslag wordt in de toekomst over een langer inkomenstraject afgebouwd." Vermoedelijk volgt de regering hier de bevindingen van het Interdepartementale Beleidsonderzoek 'Sociale huur', waarbij de liberalisatiegrens uiteindelijk wordt gebracht op het niveau van de aftoppingsgrenzen (592,55 euro voor eenpersoonshuishoudens, 635,05 euro voor grotere huishoudens). Dat zou een forse reductie van de corporatiesector betekenen.

"Er moeten meer betaalbare huurwoningen in de vrije sector komen," meldt het Regeerakkoord. Maar deze sector is goeddeels onbetaalbaar en er zijn geen huurtoeslagen van toepassing. Het Regeerakkoord spreekt niet over de bouw van betaalbare huurwoningen in de gereguleerde huursector. Die sector is vooral van belang om jaarlijks de verhuurderheffing op te brengen. De woningbouw moet worden 'aangejaagd', maar over de omvang van woningbehoefte en woningtekort zwijgt het Regeerakkoord in alle talen.

Voorlopig lijkt de beleidslijn te zijn: het Rijk bemoeit zich niet met de nieuwbouw van woningen, daarvoor moeten de gemeenten zorgen. Er wordt opnieuw veel verwacht van particuliere beleggers, maar prestatieafspraken gelden niet voor beleggers. Verkoop aan bewoners gaat gewoon door. Op de huurtoeslag wordt bezuinigd.

De wijze waarop het Kabinet de woonsectoren financieel behandelt, laat zien dat de gereguleerde huursector het meest beklagenswaardig is: wel verhuurderheffing, geen objectsubsidies. Corporaties vormen de sluitpost bij Rutte III.

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

Aareon Cornelis Holthuisstraat 36 Postbus 2036 7801 CA EMMEN tel.: +31 (0)591 630 111 www.aareon.nl

Aareon Digital Solutions: 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

Iedereen, Altijd, Overal!

 DIGITAL SOLUTIONS



Ben jij nog niet AVG-proof?

Stap over op ons SaaS-platform

Binnen no time helemaal klaar voor de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)

- Minimale impact op capaciteit
- Zeer lage instapkosten

✓ Website ✓ Huurdersportaal ✓ Medewerkersportaal ✓ Woonruimtebemiddeling

Meer weten?

☎ 06 - 46 29 26 78 Martijn Westrik

