

Marcel Zondervan
(Woonstad Rotterdam)
Business rules: business
as usual, maar slimmer

Anne Graef (Beter
Wonen): Duidelijk
verwachtings-
patroon

Peter Zuithof (Mijande
Wonen): Van zwemmen
in stroop naar
geoliede machine

TU Delft: Corporaties
kunnen op kern-
processen aanjager
van innovatie zijn

CORPORATIEGIDS

STRATEGIE, BEDRIJFSVOERING EN ICT

MAGAZINE

9^{de} JAARGANG | NUMMER 1 | MAART 2018

Van goed naar beter

Marieke Kolsteeg (Waterweg Wonen): Publieke waarde toevoegen in het domein wonen en zorg. Dat is wat ons drijft.



Randvoorwaarde voor SBR:
Hoe giet jouw organisatie
de datakwaliteit om
in goud?

VVA
informatisering



**Met Waterweg Wonen
van goed naar beter**
Marieke Kolsteeg

4



**Regionale verschillen
te groot**
Yolanda Winkelhorst

28



Van digitalisering naar humanisering

Corporaties zetten massaal in op digitalisering. Logisch, want daarmee is veel te winnen. Maar ook te verliezen, als de klant daarbij uit het oog wordt verloren.

Wie niet cliken of callen wil, maar een corporatiemedewerker persoonlijk in de ogen wil kijken, heeft het zwaar. Wijkkantoren zijn als sneeuw voor de zon verdwenen en de balie-uren in de enige overgebleven vestiging tot een minimum beperkt.

Het eerste echte tegengeluid vingen wij op bij Waterweg Wonen. Corporatiebestuurder Marieke Kolsteeg onderkende dat de drang naar meer digitaal werken tot een té abrupte beperking van de openingstijden hadden geleid. Te voorbarig en in sommige gevallen een overschatting van de zelfredzaamheid van de doelgroep.

Verwarde mensen, ouderen en demente bejaarden behoren steeds langer tot de doelgroep. Corporaties doen er goed aan om in hun digitale driften daar waar nodig de corporatieprocessen menselijk te houden. Digitaal is goed, maar soms is persoonlijk gewoon beter.

Veel leesplezier!
Martin Barendregt en Paul Tuinte



**Business as usual,
maar dan veel slimmer**
Marcel Zondervan

8



**Corporaties aanjager
van innovatie**
TU Delft

54



**Duidelijk
verwachtingspatroon**
Anne Graef

15



**Van zwemmen in stroop
naar geoliede machine**
Peter Zuithof

62

- 20 Inzicht en overzicht bij informatie- en privacybeveiliging
- 23 Corporaties rode lantaarndrager cloudadoptie
- 33 Jaarlijkse kennisinjectie voor de corporatieprofessional
- 36 Beslissingen nemen met machine learning
- 39 Professionals met een passie voor klanten
- 46 Eenvoud terugbrengen in ICT bepalend voor succes
- 49 Vernieuwingsagenda: de kop is eraf
- 52 Balans handmatig en automatiseren heilige graal van testen
- 60 ICT leuk maken om het beste uit jezelf te halen

COLOFON
CorporatieGids Magazine
is een uitgave van:
CorporatieMedia B.V.
Postbus 8825, 4820 BC Breda
info@corporatiegids.nl
www.corporatiegids.nl

Uitgevers: Paul Tuinte & Martin Barendregt
Eindredactie: Paul Tuinte
Vormgeving/opmaak:
Musa bureau voor ontwerp, Teteringen
Druk: Joh. Enschedé, Amsterdam
Coverfoto: Marieke Kolsteeg, Waterweg Wonen

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

Kom hier meer over te weten op **12 april**
tijdens de CorporatieGidsLIVE dag

Marieke Kolsteeg:
**Met Waterweg Wonen
 van goed naar beter**

Van toeval naar passie. Zo omschrijft **Marieke Kolsteeg** haar keuze voor de volkshuisvesting en in het bijzonder voor de corporatiesector. Sinds september 2017 is ze directeur-bestuurder van **Waterweg Wonen** uit Vlaardingen. Afgaande op de scores in de Aedes Benchmark 'een kat in het bakkie', maar Marieke ziet wel degelijk verbeterpunten. Aan **CorporatieGids Magazine** onthult ze haar drie speerpunten om de organisatie van goed naar beter te loodsen.

Als 18-jarige stroomde Marieke in op de TU in Eindhoven voor een studie Bouwkunde met als doel om later architect te worden. Maar al vroeg in het eerste jaar ontdekte ze dat architectuur helemaal niks voor haar was. "Ik belandde tijdens colleges in discussies of rond eindig of oneindig is. Ik kreeg het benauwd en dacht: moet ik dit tot mijn 65e gaan doen? Later heb ik mijn beeld van architectuur wel weer genuanceerd; ik denk dat het in de praktijk meer down to earth is en minder idealistisch."

Herstructurering

Gelukkig voor Marieke kreeg ze in haar tweede jaar bij toeval te maken met een herstructureringsproject bij een corporatie in Helmond. "Daar leerde ik dat herstructurering niet alleen om bouwkunde en techniek gaat, maar vooral ook hoe om te gaan met bewoners. En niet onbelangrijk: hoe gaan we het betalen? Mijn eerste studievoorkeur was altijd bouwkunde, op twee en drie stonden economie en psychologie. Bij mij is eigenlijk in Helmond al het kwartje gevallen dat alle drie de voorkeuren 'core business' zijn voor woningcorporaties."

Eredivisie

Een afstudeeronderzoek aan de TU is uiteindelijk zelfs de reden geweest dat ze nu corporatiebestuurder is, legt Marieke uit. "Ik onderzoek dure scheefheid, mensen die met een te laag inkomen in een te dure huurwoning woonden. Gek genoeg na al die jaren nog steeds actueel, maar één van de corporaties die aan het onderzoek meedeed, was de toenmalige corporatie De Samenwerking uit Spijkenisse. Later ging ik daar als beleidsmedewerker aan de slag. De Samenwerking fuseerde met een corporatie uit Hoogvliet

carrièrekansen aan. In haar laatste functie bij Woonbron was ze als directeur verantwoordelijk voor de regio Rotterdam Zuidwest/Spijkenisse en het centrale domein Woonruimtebemiddeling. Klaar voor het 'echte' werk als directeur-bestuurder van Waterweg Wonen.

Opgemaakt bed

Bij Waterweg Wonen kwam Marieke – afgaande op de scores in de Aedes Benchmark – in een keurig opgemaakt bedje terecht. "Gelukkig wel," zegt ze, "de basis is goed op orde en dat past goed bij mij. Ik krijg er geen energie van als ik eerst moet saneren. Ik krijg vooral energie als ik een goede organisatie op een aantal aspecten nog beter kan maken. Samen en met elkaar welteverstaan."

Klantvisie

Om van goed naar beter te gaan heeft Marieke een heldere 'klantvisie' op de eerste plaats staan. "We hebben in onze drang naar meer digitaal werken ons laten verleiden om onze openingstijden te beperken. Mijn constatering is dat dit iets te voorbarig is geweest en dat wij de zelfredzaamheid in een aantal gevallen hebben overschat. Dat komt ook door maatregelen in andere branches en de demografie, waardoor verwarde mensen, ouderen en demente bejaarden langer tot onze doelgroep behoren. Bewoners die het kunnen geven wij regie, bij bewoners die dat niet kunnen nemen we het eerder over."

Medewerkers

Op twee staat een visie op medewerkers. "Dan heb je het over werkgeluk, minder in regels en procedures denken, meer regie bij de medewerkers zelf en een klimaat waarin iedereen elkaar de waarheid kan zeggen," licht Marieke toe. "Door medewerkers meer als klant te behandelen neemt het werkplezier toe waardoor je de organisatie vitaler houdt en medewerkers duurzaam inzetbaar blijven én de dienstverlening naar klanten ook beter wordt." Op de vraag of het gevaar van overschatting van zelfredzaamheid van medewerkers ook op de loer ligt, zegt Marieke: "In de context van goed naar beter moeten we ook zakelijker worden. Ik heb voldoende aanknopingspunten en voorbeelden gezien dat het kan slagen. Een cultuur van 'jij moet, jij zal' leidt alleen maar tot weerstand. Ik beseft dat misschien niet alle medewerkers erin mee kunnen, maar de grote gemene deler heeft juist die ruimte en eigen regie nodig."



en werd Maasoevers. Met de grote herstructureringsopgave in Hoogvliet was ik plotsklaps in de eredivisie van de volkshuisvesting terechtgekomen."

Fusies

Marieke maakte verder alle fusies van Maasoevers tot Woonbron mee en met de fusies dienden zich ook de nodige

Maatschappij

Punt drie op de agenda is een bijdrage leveren aan Vlaardingen en de maatschappij. "Uiteindelijk is dat het enige wat ons drijft," zegt Marieke. "We willen publieke waarde toevoegen in het domein wonen en zorg. Niet alleen voor ouderen, maar ook voor de minder zelfredzamen. We hebben een arme populatie, met veel betalingsproblemen die verder gaan

NEH ontzorgt.

Kantoorautomatisering in de Cloud

Proactief beheer


Hosted telefonie

Office 365

En meer...



☎ 033 4343 070

 www.nehgroup.com

dan alleen huurachterstand. Daar moeten we echt wat mee. Voor iedereen moet er een plek zijn in de inclusieve wijk, maar de samenleving heeft nog geen goed antwoord op de inclusieve, ouder wordende samenleving. Over veertig jaar is het aantal 85-plussers driemaal zo hoog als nu. Ik ben daar één van en kan mij daar nu nog maar weinig bij voorstellen, terwijl in vastgoedtermen veertig jaar een overzichtelijke scope is. Dat vraagt om nieuwe concepten, niet de 55-pluswoning met videofoon van nu, maar woonvormen waarbij het toepassen van innovatie en big data regel in plaats van uitzondering is."

Rotterdamse regio

Marieke is als geboren en getogen Nieuwegeinse tot op heden uitsluitend werkzaam in de Rotterdamse regio. "Alle uitdagingen en dilemma's komen in deze stadsregio samen. In theorie hebben we geen tekort aan sociale huurwoningen, maar de kwaliteit sluit niet in alle gevallen goed aan op de woonbehoeften. Het gaat ook niet alleen om wonen, maar om het zelfredzaam maken van mensen en het betaalbaar houden van wonen in de stad."

Ongedeelde stad

Ze vervolgt: "Oud-minister van Wonen Stef Blok vond dat mensen die het niet konden betalen, best op een uur reizen van de stad zouden kunnen wonen. Daar ben ik het niet mee eens. Nederland onderscheidt zich juist met haar ongedeelde steden. Dat gaat ook over draagkracht in de wijk en voorbeeldgedrag." Op de vraag of een bijstandsmoeder zich daadwerkelijk spiegelt aan Jan Modaal in de wijk, zegt Marieke: "Het omgekeerde is in ieder geval een feit. Wanneer je niemand in je buurt hebt waaraan je je kunt optrekken, gebeurt het zeker niet."

Leef- en leeromgeving

Marieke voelt sterk de drang om naar een breder plaatje dan alleen wonen te kijken. "Ook de bakker, slager, supermarkt en goede scholen in de wijk dragen integraal bij aan leefbare ongedeelde wijken." Ze vervolgt: "Op het moment hebben we weinig ruimte, maar ik vind dat we als bestuurders – als corporaties en als BV Nederland – de intrinsieke motivatie moeten hebben om op zoek te gaan naar de ruimte die er wél is. Ik merk gelukkig ook een beweging dat we ons van het Blok tijdperk aan het bevrijden zijn. Laten we weer over grenzen heen kijken, zonder boven de wet te gaan staan. Daar krijg je sowieso meer energie van. Het mag wel weer wat losser, leuker en simpeler in onze sector."

Vrouwelijke managers

Marieke is ook voorzitter van het Aedes netwerk vrouwelijke managers bij woningcorporaties. Op de vraag of dat netwerk nog steeds nodig is, zegt ze: "Het evenwicht is wel verbeterd maar nog steeds fragiel. Wij stellen ons als netwerk voort-



'Nederland onderscheidt zich juist met haar ongedeelde steden'

durend de vraag wat onze legitimiteit is. Ik heb mij altijd verzet tegen positieve discriminatie maar inmiddels durf ik te stellen dat vrouw zijn 'an sich' een toegevoegde kwaliteit is. Maar man zijn is dat ook, de kracht zit hem in de juiste mix."

Diversiteit

Ze vervolgt: "Daarnaast is het belangrijk dat je daarin een rolmodel vervult, zonder een reclameobject van jezelf te worden. Ik krijg nog te vaak te horen: wat knap, een fulltime baan, drie kinderen. Maar als ik de corporatiesector vergelijk met bijvoorbeeld de bouw, dan doen we het niet eens zo slecht. Wat ik in onze branche nog wel onderbelicht vind is de brede diversiteit. De corporatiebestuurder die niet van autochtone afkomst is kunnen we allemaal zo noemen. Dus is het nog geen vanzelfsprekendheid. Ook daar kunnen we als sector nog van goed naar beter." ■

Business rules: Business as usual, maar dan veel slimmer

Woonstad Rotterdam wil een meer datagedreven corporatie worden. Onder meer door het slim toepassen van business rules, ofwel bedrijfsregels. Hoe zorg je voor de menselijke maat in een datagedreven organisatie? Welk verschil kunnen bedrijfsregels daarin maken? CorporatieGids Magazine in gesprek met Marcel Zondervan, manager Digitale Innovatie & Transformatie bij de grootste stadscorporatie van Rotterdam.

Na een periode als manager Informatisering en Automatisering is Marcel sinds 15 november 2017 manager Digitale Innovatie & Transformatie (DIT). Niet louter een sexy nieuwe vlag op hetzelfde schip, maar daadwerkelijk een nieuwe afdeling die volledig naast de bestaande I&A-afdeling opereert. Met een team van dataconsultants, technisch consultants en business consultants heeft Marcel de jacht geopend op nieuwe toepasbare innovaties die Woonstad Rotterdam helpen om vooral slimmer te werken. "Dat werkt alleen wanneer je dat loskoppelt van het onmisbare I&A," zegt Marcel en licht toe: "Binnen de oude I&A-situatie werd innovatie als een soort sluitpost weggedrukt. Verklaarbaar, want je bent vooral bezig met beheer, changes en projecten."

Inhaalslag

Met zijn DIT-team wil Marcel een inhaalslag maken als woningcorporatie versus de digitale wereld. Waar veel corporaties hun innovatiebehoefte toetsen aan wat er binnen corporatieland beschikbaar is, kijken Marcel en zijn team nadrukkelijk ook buiten de sector. Een van de innovaties waar Woonstad Rotterdam zich momenteel mee 'verslimt', is het toepassen van bedrijfsregels. "Business rules – wij noemen het gewoon bedrijfsregels – zijn eerlijk gezegd wel een beetje oude wijn in nieuwe zakken. Toch is het een game changer, want ze helpen je om op basis van beschikbare data slimmer te handelen. En de data liggen voor je voeten, je hoeft het alleen maar op te rapen."

Verslimmen

Door de schat aan potentie van data in bedrijfsregels te gebruiken, kun je je werk als corporatie veel slimmer doen, zegt Marcel. Als voorbeeld noemt hij de 'huuraanpassing' die op basis van bedrijfsregels individueel kan worden samengesteld. "We noemen het bewust huuraanpassing en niet de jaarlijkse huurverhoging, want bijvoorbeeld bij mensen met een laag inkomen verhoogden wij de huur in 2017 niet. Door deze data te koppelen aan onze ERP-processen kunnen we verslimmen en complexiteit reduceren."

Een ander voorbeeld is volgens Marcel de huursombenadering. "Sterker nog, de huursombenadering zonder bedrijfsregels toepassen is eigenlijk onmogelijk. Je kunt niet van je medewerkers verwachten dat ze voor 60.000 huishoudens tegelijkertijd kunnen denken."

Dynamisch

"Veel bedrijfsregels in ERP-systemen en -processen zijn nu vooral validatiegericht terwijl bewoners – maar ook onze medewerkers – veel meer baat hebben bij dynamische bedrijfsregels," vervolgt Marcel. "Dat kan door ERP-data en data uit andere bronnen te koppelen aan acties in het ERP-systeem. De uitkomst van een bedrijfsregel zit namelijk heel vaak in het dagelijks proces. Een medewerker krijgt bijvoorbeeld een pop-up met extra informatie waardoor

betere beslissingen kunnen worden genomen. Een huurder krijgt dit soort meldingen in zijn klantportaal." Op de vraag of we het hier niet gewoon over een 'ordinaire' workflow hebben waarmee ERP-systemen zijn uitgerust, zegt Marcel: "Nee, een workflow is vaak één-dimensionaal, niet zelf beïnvloedbaar en zonder dynamiek."

Durf data te gebruiken

Waar veel corporaties vaak acties voor zich uitschuiven omdat ze eerst data op orde willen hebben, adviseert Marcel juist om te durven gebruiken wat je al hebt. "Als je ermee aan de slag gaat, wordt het vanzelf beter. Niet beginnen is de grootste hindernis. Data krijgt relevantie als je ermee bezig bent."

Pijlen richten

Zelf bouwen Marcel en zijn team nu bedrijfsregelmodellen voor uiteenlopende processen. "De eerdergenoemde huuraanpassing, maar bijvoorbeeld ook voor passend toewijzen en onderhoud. We combineren en verbinden in ons APK-vastgoedonderzoek data waarop morgen direct kan worden geacteerd. Als de bedrijfsregels zijn getoetst en goed werken, maken we ze inrichtbaar voor onze ERP-processen. Alles wat routinematig is, kan je allemaal veel sneller en slimmer door de computer laten doen. Hierdoor ontstaat tijd voor de uitzonderingen. We gebruiken data zo slim mogelijk, zodat we onze pijlen nog veel beter kunnen richten."

Data de baas

Met bedrijfsregels worden medewerkers ontzorgd, zegt Marcel. "Je geeft medewerkers met bedrijfsregels het antwoord op vragen die ze hebben. Toch blijft de medewerker de data altijd de baas door het antwoord dat de bedrijfsregel biedt zonnig ter discussie te stellen." Als voorbeeld noemt Marcel een woning die op basis van data als een vrije sector verhuur is gelabeld, maar waarover na een praktijktoets toch anders wordt besloten. "De computer zal nooit de corporatie runnen,





Mijande.
Van zwemmen in stroop
naar geoliede machine.

Hoffman Krul & Partners 

IT kwaliteit helder en transparant

cepo bestaat 20 jaar
cepo.nl



bridging IT & users

maar dat neemt niet weg dat we een datagedreven corporatie willen zijn. We willen beter kunnen sturen op de feiten, maar het zijn uiteindelijk de medewerkers die op buikgevoel mede vaststellen of de bedrijfsregels wel of niet worden toegepast. De praktijk staat daarbij naast de theorie.”

Data geen ICT-ding

Medewerkers moesten wel wennen toen Marcel en zijn team een lans braken voor het intensief toepassen van bedrijfsregels. Maar waar medewerkers eerst reageerden met ‘waar heb je het over’, komen ze nu steeds vaker zelf met vragen. “Het is als een motor die langzaam op gang komt: je moet het zien en ervaren om te snappen wat je ermee kunt. Ik weet welke potentie onze data hebben. Gelukkig zijn data niet langer meer een ICT-ding en ziet een groeiende groep medewerkers in dat je data voor je aan het werk kunt zetten. Soms helpt het ook om collega’s uit te dagen en in een zeer korte tijd het antwoord op hun vraag te tonen. Dat lukt ons steeds beter en motiveert enorm.”

Privacy spelbreker

Waar bedrijfsregels in feite slim omgaan is met de ‘if/then’ datavraag, komt al snel privacy van persoonlijke gegevens om te hoek kijken. Op de vraag of de privacywetgeving een spelbreker is, zegt Marcel: “Op dit moment zijn onze bedrijfsregels vooral nog vastgoed gerelateerd, maar zodra het om het gebruikmaken van persoonsgegevens gaat, spelen we het natuurlijk volgens de regels. Het punt is echter dat we persoonsgegevens écht kunnen gebruiken om huurders te helpen. Denk aan de bijstandsgerechtigde; als we dit weten en toestemming hebben om die kennis te gebruiken, biedt dat deze persoon financieel voordeel. We zijn bezig met het opstellen van een ethisch manifest waarin we vastleggen dat we persoonsgegevens alleen gebruiken als het ten faveure van de huurder is.”

Overleven

Volgens Marcel is datagedrevenheid en toepassen van bedrijfsregels de enige manier om te overleven in de complexiteit waarin corporaties opereren. “Sterker nog, ik vind dat je als corporatie moreel verplicht bent om data te gebruiken voor maatwerk. Je kunt 60.000 huurders niet over één kam scheren. Wat houdt je tegen? De data zijn voorhanden en de computer doet het werk.”

Bedrijfsregel-catalogus

Omdat Woonstad Rotterdam haar bedrijfsregels toepast op corporatie-specifieke data, wordt er geen gebruikgemaakt van CORA/VERA-standaarden. “Op termijn zou er wat mij betreft wel een bedrijfsregel-catalogus kunnen komen waar andere corporaties uit kunnen putten. Idealiter kunnen ERP-leveranciers dan bedrijfsregels incorporeren, als vertrekpunt voor de eigen specifieke versie van de betrokken corporaties.”

Droom

Marcel vervolgt: “Mijn droom is dat bedrijfsregels richting geven aan het handelen van onze medewerkers: dan ben je als organisatie echt datagedreven. Voor ons betekent het dat we aan de ontwerpkaart mensen nodig hebben die in bedrijfsregels kunnen denken en beleid kunnen omzetten in structuur. Onze frontofficemedewerkers worden daardoor efficiënter, ze krijgen op voorhand meer duidelijkheid wat ze in de buitenwereld moeten doen. In feite bieden we ze micro-services op maat. In plaats van dat we ze een tablet geven waarmee ze in data kunnen grasduinen, geven we ze een concreet antwoord op maat voor de persoon met wie ze in gesprek gaan. Ze kunnen hun werk daarmee menselijker en beter invullen. En daar zijn zij dan weer erg goed in. Mijns inziens de ideale mix.”



Menselijke maat

Dat datagedrevenheid haaks staat op de menselijke maat is dus een misvatting, zegt Marcel: “De menselijke maat zit juist geborgd in de bedrijfsregel. Het klinkt misschien als een ICT-ding, maar in werkelijkheid is het menselijkheid in nullen en enen vertaald. Uiteindelijk zijn het onze medewerkers die deze nullen en enen kleur geven.” ■

- Cloud
- Kantoorautomatisering
- IT-beheer
- Outsourcing
- Security



Data om vrij te houden:

12 april

CorporatieGids Live

Ethisch hacker Mischa Rick van Geelen spreekt over hacking, technologie en de impact & gevaren van internet op de maatschappij.

"Hackt ie 't of hackt ie 't niet"

is een speciale presentatie op maat met concrete voorbeelden en echte cases uit de woningcorporatiebranche.



4 juli

Security Summer School

Net voordat de zomervakantie losbarst organiseren we een bijscholingsmiddag op het gebied van security waarbij je in een keer weer helemaal up-to-date bent inzake databeveiliging, pentesten, social engineering en (ethical) hacking.

Daarnaast testen we op een praktische manier jouw kennis over de AVG, nemen we de laatste securitytrends met je door en sluiten we af met Summer Drinks & BBQ.

Locatie: AquaBest bij Eindhoven



27 september

CorporatiePlein 2018

De Bedrijfsvoering ICT & innovatiebeurs voor woningcorporaties vindt in 2018 wederom plaats in EXPO Houten!

De beurs is de ultieme gelegenheid om in één dag helemaal op de hoogte te worden gebracht van de nieuwste producten, trends en innovaties.

Claranet zal ook dit jaar weer aanwezig zijn op deze beurs met onze experts op het gebied van woningcorporaties én IT.



Dienstverlening zit 'm in de kleine dingen

Quantum fysica gaat over de kleinste deeltjes der dingen. Ik dacht tot voor kort dat we het dan over elektronen, neutronen en protonen hadden. Op zulke momenten recht ik mijn rug en kijk trots om mij heen omdat ik zoiets dus gewoon nog weet. Maar dat was waarschijnlijk tot slechts dertig jaar geleden de waarheid, of ik had toen al niet goed opgelet bij de lessen natuurkunde, want die dingen blijken dus ook weer onderdelen te hebben met namen die net zo goed van dwergen uit een sprookjesverhaal kunnen zijn: quarks, gluons, leptons, bosons. Om maar een indruk te geven van de nietigheid, een quark is 43 miljardste van een miljardste centimeter. Quarks en gluons zorgen er bijvoorbeeld voor dat een atoom intact blijft. Je hebt een pittige dosis energie nodig wil je een atoom kunnen splijten.

De wereld werkt dus door krachten vanuit het schijnbare niets. Fascinerend, toch? Ik heb er maar een boek over gekocht. Het kostte mij de nodige inspanning om door de hoofdstukken heen te komen. Sommige bladzijden las ik twee of zelfs drie keer. Toen dacht ik ineens: Wacht eens even, we leven in het digitale tijdperk, hier moeten vast filmpjes van zijn. Al surfende over het internet stuitte ik op wat geüploade colleges van Richard Feynman, een Amerikaanse natuurkundige en Nobelprijswinnaar die bekend staat om zijn sprezzatura. Wat kan die kerel goed uitleggen zeg. Had ik die vroeger niet op school kunnen hebben?

Feynman's colleges hadden ervoor gezorgd dat ik de bladzijdes nu moeiteloos kon omslaan. Ik begreep ineens veel beter wat ik aan het lezen was. Dat proces zette mij aan het denken. Als je het talent hebt om slim te zijn, dan kom je in je dagelijkse leven weinig belemmeringen en uitdagingen tegen. Nu voelde ik na dertig jaar weer hoe het is als je iets niet snapt. Misschien voelt het zo wel als je laaggeletterd bent en je je dagelijkse leven probeert door te komen. Het werkt dan zo goed als je naast schriftelijke uitleg ook gewoon filmpjes kunt bekijken of als je een kanjer als Richard Feynman tot je beschikking hebt.



Merlien Welzijn

Quantum fysica is voor mij bruikbaar als vehikel voor dingen die ik in mijn werk zie. Als ik ingevulde KWH vragenlijsten bekijk, dan gaan zowel de complimenten als de klachten over heel kleine dingen. Als je het helemaal afpelt gaat het vaak over de aan- of afwezigheid van een glimlach. Die kleine dingen, laten we ze quarks noemen, hebben dus ontzaglijk veel impact op mensen. De emoties die gepaard gaan met het uiten van klachten zijn vaak intens. Toen ik bij mijn eerste woningcorporatie werkte heeft een boze klant eens de toegangsdeur uit het pand gelopen. Zo boos was hij. Toen ik de beelden van de woonwinkel later terugkeek, zag ik dat de man heel rustig binnen was gekomen. De medewerker die hem te woord stond zat onderuit gezakt. Ik zag alleen de beelden en kon niet horen wat er gezegd werd en moest het puur van de non-verbaliteit hebben. De medewerker in kwestie keek ongeïnteresseerd en maakte wegwijsgebaren en schudde veel 'nee.' Had ze haar quark maar laten zien...

Nee, ze gedroeg zich absoluut niet als gluon en hield de boel dus niet bij elkaar. De man kookte over en briede de deur (er)uit. Noem het het splijten van een atoom.

Doe eens wat glimlach in je dienstverlening, je zult zien dat van zoiets kleins vaak enorm veel positieve energie vrijkomt. ■

Merlien Welzijn is directeur-bestuurder bij Woningcorporatie Sint Antonius van Padua in Noordwijkerhout

VIA DATA MOBILE SOLUTIONS

CONNECT-IT

0513 619 350 info@viadata.nl

In één keer goed dankzij de **slimste plansoftware**

Plansoftware

Portals

Mobile Apps

Beheer, support en consultancy

www.viadata.nl/connect-it

verbindt.

VOL ENERGIE!

ander som

www.tijdvoorandersom.nl

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

WWW.TIJDVOORANDERSOM.NL



Fotos: Hans Prinsen

Zaakgericht werken bij Beter Wonen:
Duidelijk verwachtingspatroon aan de voorkant, helder proces aan de achterkant

Woningcorporatie **Beter Wonen** uit Almelo ging eind 2017 van analoog naar digitaal. Een nieuwe website, een huurdersportaal en een kennisbank deden hun intrede, en daarbij werd de keuze gemaakt voor zaakgericht werken. Draagt deze digitaliseringsslag letterlijk bij aan 'beter wonen'? *CorporatieGids Magazine* vroeg het aan **Anne Graef**, projectleider van het digitaliseringsproject.

Bestuurlijk convenant...

en nu?



De belangrijkste partijen in de sector hebben een bestuurlijk convenant ondertekend met als doel de administratieve lasten voor de corporaties te verlichten. Dat is goed nieuws!

Dat bestuurlijk convenant betekent niet dat corporaties nu achterover kunnen leunen en zien hoe de administratieve lasten vanzelf omlaag gaan. Het vereist actie!

Op de Corporatiegids Live Kennisdagen op 12 april laten we zien hoe uw organisatie zich optimaal kan voorbereiden op de belofte van het convenant. Maak gebruik van standaarden, wordt wendbaar en verbeter uw administratie!



Sturen en verantwoorden op basis van sectorstandaarden

Meer informatie?

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



Anne werkte vijf jaar bij Stichting Jongeren Huisvesting Twente als beleidsmedewerker en maakte in 2015 de overstap naar Beter Wonen in de functie van medewerker proces- en beleidsondersteuning, juist op het moment dat de ingebruikname van het nieuwe woningzoekendenportaal Woonburo Almelo werd afgerond. "Dat succes smaakte naar meer," zegt Anne. "We wilden een scherpere dienstverlening bieden door onze huurders digitale mogelijkheden te geven en uiteindelijk dichterbij de huurder staan. Enkele jaren geleden begonnen de eerste corporaties al met het digitaliseren van hun diensten, maar wij wilden dit eerst – vooral technisch – bewezen zien voordat wij zouden instappen. Door hierbij breed te kijken naar de mogelijkheden van digitalisering, hebben wij binnen één jaar een behoorlijke digitaliseringsslag – nieuwe website, huurdersportaal, kennisbank en Klant Service Center – kunnen maken. Met daarbij als visie: de huurder voorop stellen, en deze zo goed mogelijk en het liefst in één keer helpen."

In één keer

"Niet alleen het huurdersportaal, maar ook de website met kennisbank helpt ons de huurder in één keer te helpen," legt Anne uit. "De huurder kan nu namelijk ook zelf het antwoord vinden en acties in gang zetten. Dit betekent dat wij hen de komende periode zullen verleiden om ook het digitale kanaal te gebruiken. We werken er ook naar toe om onze openingstijden te beperken en meer op afspraak te werken. Het sturen op kanalen is een gefaseerd plan dat wij inzetten met oog voor klanttevredenheid. De huurder die de digitale weg nog niet weet te vinden, zal daarom niet vergeten worden. Hiervoor blijven wij uiteraard bereikbaar."

Twee fasen

Het digitaliseringstraject bij Beter Wonen werd tijdens de implementatie verdeeld in twee fasen. Anne: "In de eerste acht maanden hebben wij de website met geïntegreerde kennisbank in gebruik genomen. Voor de aansluiting van het huurdersportaal – dat tevens toegang biedt tot de kennisbank – hebben wij een Klant Service Center in gebruik genomen.

In de tweede fase werden zes processen omgebouwd tot een zaak. Zaakgericht werken zetten wij meestal in om het voor de huurder mogelijk te maken dat een vraag, bijvoorbeeld het opzeggen van de huur, via het huurdersportaal ingediend kan worden. De huurder kan vervolgens volgen wat er met zijn vraag gebeurt. Deze zelfstandigheid draagt in grote mate bij aan het succes van het huurdersportaal, en zorgt ervoor dat deze aantrekkelijker wordt. Daarbij willen wij de processen die nu via het huurdersportaal lopen volledig digitaal kunnen afhandelen."

Overzicht

Zaakgericht werken maakt processen niet alleen voor de huurder, maar ook voor de corporatie inzichtelijk. Anne: "Het mooie is dat je goed kunt volgen waar de vraag van de huurder zich bevindt in de organisatie. Aan de achterkant kun je monitoren op de gemiddelde afhandelingstijd van de vraag. Hiermee kun je beter aangeven hoe lang wij over een vraag doen, waardoor wij de huurder beter kunnen helpen. Omdat een zaak een vooraf vastgesteld formulier kent, moet elke medewerker deze op dezelfde uniforme wijze afhandelen. De persoonlijke verschillen in werken worden daardoor ook kleiner. Dit creëert een duidelijk verwachtingspatroon aan de voorkant voor de huurder en een helder proces voor de medewerker aan de achterkant. En zeker niet onbelangrijk: een positief resultaat voor de bedrijfsvoering van Beter Wonen."

Herinrichting processen

De implementatie van zaakgericht werken betekende ook een herinrichting van bepaalde processen voor Beter Wonen. "Dit hebben wij verdeeld in twee stukken. In het eerste deel hebben wij de zaken huuropzegging, overlast en terugbelverzoeken meegenomen. Daarna kwamen de zaken woningverbetering, betalingsregeling en wijzigen huurovereenkomst aan de orde. Wij hebben dit samen met adviesbureau SmartR opgepakt. We hebben volop gebruik kunnen maken van hun ervaring met het bouwen van zaken."

>>



INSPIRE

Donderdag 5 april

Bent u klaar voor een flinke portie inspiratie? Op **donderdag 5 april 2018** is het zo ver, de jaarlijkse klantendag van cegeka-dsa. **INSPIRE'18** vindt plaats in **Fort Voordorp bij Utrecht**. Blok deze datum in uw agenda, dit wilt u niet missen!

Schrijf u in voor **INSPIRE'18** via www.cegeka-dsa.nl/inspire18

Deelname is geheel gratis

“Wij hebben dit aangevlogen door eerst het proces te bespreken met enkele betrokken medewerkers, waarna SmartR samen met onze eigen applicatiebeheerders een concept heeft gemaakt. Dit werd getoetst bij onze medewerkers en vervolgens verwerkt tot een zaak waarmee wij intern live zijn gegaan. Na een periode van interne livegang brengen wij alle ontwikkelde zaken bijeen in het huurdersportaal. Hiervoor hebben voorafgaand aan de externe livegang nog enkele tests plaats gevonden, waarbij ook een huurderspanel is betrokken.”

Extra inzicht, extra werk

Het ‘over afdelingsgrenzen heen werken’ was voor medewerkers even wennen, vertelt Anne. “Het grootste deel van het proces moet nu door hen zelf in de zaak worden vastgelegd. Dit betekent soms wat extra handelingen bij de invoer, maar het geeft wel een heleboel inzicht dat er voorheen niet was. Na de interne livegang zag ik al snel dat medewerkers het zaakgericht werken goed oppakten. Dit ging makkelijker voor de medewerkers die hier dagelijks mee te maken hebben. De meeste processen die wij hebben omgevormd tot een zaak lopen binnen de afdeling Woondiensten.”

Klantgericht werken

Volgens Anne betekent zaakgericht werken niet direct klantgericht werken. “Het is een middel dat kan helpen om je huurders beter te bedienen. Klantgericht werken is meer een aanpak – hoe ga je met je huurders om, hoe beïnvloed je hen – waarbij zaakgericht werken een middel is zodat je online je zaken en processen beter kunt afhandelen. Hierbij komt er meer ruimte voor persoonlijk contact. Met het oog op de huurder is zaakgericht werken meer een ‘eerste stap’, maar zullen je klantstrategie en visie uiteindelijk de doorslag geven.”

Vervolgstappen

Of met de komst van zaakgericht werken en de digitaliserings-slag Beter Wonen nu een ‘digitale corporatie’ is, zegt Anne: “Het hebben van een huurdersportaal maakt een corporatie niet direct digitaal. Een digitale corporatie is meer dan het technisch neerzetten van een product met het oog op efficiency. Dat was ons doel ook niet. Wij wilden een extra kanaal bieden aan onze huurders, zodat zij 24/7 diensten van ons kunnen afnemen. Daarnaast creëren wij meer ruimte voor persoonlijk contact met onze huurders. Al zijn de eerste reacties van onze huurders over het huurdersportaal positief, nog lang niet al onze huurders maken er gebruik van. Het is voor ons dus belangrijk om te kijken naar de voorkeuren en wensen van onze huurders. Welke huurder vindt het digitale kanaal prima? Hoe beoordeelt de huurder dit kanaal? En ontstaat hierdoor meer tijd en ruimte voor persoonlijk contact? De producten die wij hebben neergezet tijdens dit project zorgen voor een extra weg waarop de huurders ons kunnen bereiken. Het is nu zaak om aandacht te besteden aan het goed positioneren van onze kanalen en hoe wij deze het beste kunnen inzetten.”



Beter wonen bij Beter Wonen

De resultaten van Beter Wonen omtrent digitalisering en zaakgericht werken noemt Anne ‘tweeledig’. “Wij wilden een digitaal kanaal bieden voor onze huurders, waar zij op ieder moment diensten kunnen afnemen van Beter Wonen. Dat leidt soms tot meer werk, maar uiteindelijk ook tot de overname van dat werk door de huurder. We merken wel dat de huurders die geen computer hebben of het lastig vinden om digitaal te werken om ondersteuning vragen. Hiervoor starten wij binnenkort een pilot in een seniorencomplex, met nadruk op het gebruik van onze huurdersportalen. Hiermee proberen wij huurders meer te verleiden naar het digitale kanaal.”

“Wat betreft zaakgericht werken hebben wij nu de mogelijkheid om in een vroeger stadium in te spelen op klanttevredenheid. Aan het eind van de afhandeling van een vraag kunnen wij de mening van de huurder nu ophalen, en hen helpen waar ze nog niet tevreden zijn met de geboden oplossing. Die inzet zal uiteindelijk een bijdrage leveren aan beter wonen bij Beter Wonen.” ■

Jorrit van de Walle (Audittrail):
**Zorg voor inzicht en overzicht
 bij informatie- en privacybeveiliging**

Informatiebeveiliging en privacy hebben de afgelopen jaren aan urgentie gewonnen bij woningcorporaties. Met de naderende AVG heeft de aandacht voor het goed beveiligen van gevoelige gegevens zijn hoogtepunt bereikt. Maar hoe goed is goed genoeg en hoe houd je dat zo? En op welke vlakken zijn er nog stappen te zetten? Een gesprek met **Jorrit van de Walle**, directeur bij privacy- en informatiebeveiligingsspecialist **Audittrail**.

Zijn corporaties inmiddels voldoende privacybewust? Dat ligt eraan wat je als 'privacybewust' beschouwt. Wat wij zien, is dat veel corporaties er serieus mee bezig zijn. Corporaties lijken verder dan andere branches. Maar tegelijk

komen we ook een behoorlijk aantal corporaties tegen die de noodzaak niet zien en van mening zijn dat de boetes en handhaving wel los zullen lopen.

Wat is volgens jou de essentie van goede privacy-bescherming?

De essentie is wat mij betreft tweeledig. Ten eerste de perceptie van waarde: persoonsgegevens zijn nou eenmaal heel veel geld waard. Er zijn veel mensen die daar een crimineel slaatje uit willen slaan. Daarbij kan het iedereen overkomen. Op het moment dat alle medewerkers de juiste waardeperceptie hebben, zie je vanzelf dat persoonsgegevens een kostbaar goed zijn. Ten tweede een mate van gezond verstand. Denk goed na over hoe jij kunt voorkomen dat persoonsgegevens in de verkeerde handen vallen.

Zijn corporaties eigenlijk interessant voor hackers?

Niet alleen voor hackers, maar ook voor social engineers als phishers. Een corporatie heeft bovengemiddeld veel persoonsgegevens, van huurders en collega's. Denk aan namen, adressen maar ook inkomensgegevens en soms een BSN. Die zijn op de zwarte markt voor het gebruik bij identiteitsfraude veel geld waard, rond de 45 euro per stuk. Bij een corporatie met 10.000 vhe is er bijna een half miljoen euro buit te maken. Dat kan voor een hacker of social engineer snel verdiend zijn.

Daarnaast zijn corporaties voor hun dagelijkse werk zeer afhankelijk van informatie in hun systemen. Als men slachtoffer is van ransomware of een DDoS-aanval, zitten al gauw veel collega's met de armen over elkaar. Dat is een behoorlijke kostenpost. En dan hebben wij het nog niet eens gehad over de 'hobby-hacker' zoals de boze (ex-)huurder of een verveelde puber.

Zit het snor met de privacybescherming, wanneer een corporatie de informatiebeveiliging op orde heeft?

Ja en nee. Informatiebeveiliging en privacy hebben een nadrukkelijk verband. Maar naast het juist en afdoende beveiligen van gegevens en systemen, zijn er nog meer eisen waar je aan moet voldoen voor je compliant bent aan de AVG. Denk aan bepaalde processen – zoals recht op inzage, wijziging en vernietiging – of eisen aan vastlegging. Met goed beveiligen alleen ben je er dus niet.

Bij informatiebeveiliging is de mens vaak de zwakste schakel, is dat bij privacywetgeving ook het geval?

Privacy is met name een organisatorisch en menselijke opgave. Techniek en ICT spelen wel een rol, maar zijn veel beperkter. Het zijn mensen die het voldoen aan de privacywetgeving regelen in de processen. En het zijn veelal ook de mensen die datalekken veroorzaken. Het vergroten van bewustwording door campagnes en social engineering, training en opleiding zijn dus essentieel.

Over een paar maanden gaat de AVG van kracht: welke stappen moeten veelal nog gezet worden?

Dat is per organisatie natuurlijk verschillend. Een aantal van onze klanten zijn hier al jaren mee bezig, en komen nu op een niveau waarbij het borgen en verbeteren aan bod komt.

Andere organisaties beginnen net. Die zijn voornamelijk gericht op het verkrijgen van inzicht in hun stand van zaken en overzicht in wat ze allemaal moeten doen om compliant te raken.

De grote middengroep heeft de administratieve basis op orde, en werkt nu aan bewustzijn en het implementeren van de processen.

Zijn corporaties die nu nog moeten beginnen 'te laat'?

Formeel gezien wel, maar dat geldt eigenlijk voor iedere organisatie. Op 25 mei 2016 is de wet van kracht geworden en wij hebben de implementatietermijn van twee jaar al bijna achter de rug. Maar het bijzondere is dat het eigenlijk helemaal niet de AVG is die veel werk veroorzaakt. Het zwaartepunt zit hem in de Wbp, die al sinds 2001 van kracht is en waar heel weinig aandacht voor is geweest. Dus eigenlijk lopen we al zo'n zeventien jaar achter, en moeten wij dit nu 'snel' inhalen. Maar als wij het formele achterwege laten: het is goed dat een organisatie – vroeg of laat – de wens heeft om compliant aan de wet te raken en daar tijd en moeite insteekt. In die zin is het dus nooit te laat.

Corporaties halen door big data, machine learning en IoT steeds meer data binnen. Wat betekent dat voor het risico op datalekken?

Corporaties zullen hierdoor moeten blijven nadenken. De wetgever heeft hierin voorzien; het uitvoeren van een Data Protection Impact Assessment is verplicht voordat je met zo'n traject begint. Ook moet en wil je je houden aan de principes van security en privacy by design, waarbij je aan het begin al rekening houdt met alle eisen aan informatiebeveiliging en privacy.

Wat is jullie propositie in de sector?

Audittrail biedt een breed dienstenpakket in de sector. Van nulmetingen door onze privacyjuristen en securityconsultants tot een helpdeskabonnement waar je alle privacy- en securityvragen kwijt kunt. Heb je ondersteuning nodig in de vorm van een interim privacy- of security officer, of met een kort project, dan kan dat ook. Net als een uitgebreid scala aan awareness activiteiten. Verder beschikken wij over privacy compliance tooling in samenwerking met Mavim. Wij zijn specialisten en daarmee ook een beetje vak-gekken. Daarom maken wij als missie samen de wereld graag een stukje veiliger en mooier.

Wat zouden corporaties omtrent informatiebeveiliging en privacy móeten weten?

Zorg dat je inzicht en overzicht hebt. Weet wat je moet doen en maak een plan. Betrek daarbij iedereen in de organisatie, maar maak het niet te groot en te zwaar. Privacy en informatiebeveiliging kunnen best leuk zijn. Redeneer bij privacy daarnaast vanuit jezelf: wat zou ik ervan vinden als een organisatie op deze manier met mijn gegevens zou omgaan? Wees je bovenal bewust van de risico's en bagatelliseer ze niet. Je wilt niet in het nieuws komen omdat je het 'nog maar moest zien'. ■

DIGITAAL NIET PERSOONLIJK?



Ondersteun uw huurder in de wijk met Key2Wocas Mobiel

Natuurlijk gaat u online waar u kunt. Dat is prettig voor de huurder, die z'n zaakjes regelt waar en wanneer het uitkomt. En prettig voor u, want u bespaart kosten. Tegelijk weet u dat een 'echt gezicht' in de wijk – juist in deze digitale tijden – ook zeer op prijs wordt gesteld. Met Key2Wocas Mobiel van Centric verenigt u digitaal gemak met 'ouderwetse' offline dienstverlening.

Een huurcontract ondertekenen, inspectie vastleggen of leefbaarheidsmelding aanmaken? Het kan gewoon in de wijk! Zonder overtuigen – alles wordt meteen in het ERP verwerkt.

Benieuwd geworden? Bezoek ons dan op donderdag 12 april tijdens de CorporatieGids LIVE dag in Expo Houten! Marcel Zondervan van Woonstad Rotterdam vertelt u hier hoe Key2Wocas Mobiel de dienstverlening van zijn corporatie heeft versterkt. En uiteraard staan wij klaar voor een goed offline gesprek!

www.centric.eu/woningcorporaties

Corporaties rode lantaarndrager cloudadoptie

Woningcorporaties hebben een structurele achterstand in het gebruik van public clouddiensten vergeleken met andere sectoren. Dat concludeerde IT-infrastructuur-expert **Claranet** eind vorig jaar na onderzoek onder woningcorporaties. Nog geen veertig procent van de corporaties blijkt daadwerkelijk gebruik te maken van public cloud. Waarom blijven corporaties zo stellig vasthouden aan hun lokaal gehoste IT-applicaties?

De tegenstellingen met andere sectoren zijn volgens Prospect Specialist Twan Willems en Product Manager Henk Liebeek groot. Waar de standaard momenteel een eerlijke verdeling laat zien tussen de public cloud, private cloud en een lokaal IT-platform – met elk taartpunt rond de 33 procent – hebben bij corporaties de lokale servers nog steeds verreweg het grootste aandeel. Maar liefst 62 procent kiest ervoor om de IT in huis te houden. Van het overige deel zet 11 procent zijn applicaties in de public cloud, en 27 procent in de private cloud.

Traditioneel

"Woningcorporaties zijn vrij traditioneel, zo geven ze zelf ook aan," beargumenteert Twan de conclusie van het onderzoek. "En dat blijkt ook uit ons onderzoek. Wellicht vloeit dit nog voort uit de recent toegenomen bemoeienis van de overheid. Dat hoeft op zich niet zorgelijk te zijn omdat er weinig concurrentie is voor corporaties. Andere branches lijken om die reden eerder een nieuwe techniek te adopteren. Indien er in de corporatiesector een nieuwe speler op de markt zou komen die met een nieuw businessmodel concurreert, zou

WIJ GAAN REVISEREN

IN HET KADER VAN EEN TANDJE HARDER

WETEN WAT DIT VOOR U BETEKENT?

BEZOEK AUDITTRAIL.NL/REVISIE

Audittrail
enhanced security | growing quality | get

het een veel groter probleem zijn dan nu. De keerzijde van een langzame adoptie van public cloud is wel dat er minder effectief gewerkt wordt dan mogelijk is.”

Zorgen over databeveiliging

De drie belangrijkste redenen dat het gebruik van public cloud achterblijft, zijn zorgen over de databeveiliging, nog geen goede koppeling met public cloud-oplossingen zoals Google Cloud, Amazon Web Services (AWS) en Microsoft Azure en gebrek aan compliancy. “Grofweg wil de helft van de corporaties nog niet met de public cloud werken vanwege vragen omtrent de veiligheid. Dit percentage is in lijn met ons jaarlijks Research Rapport onder Europese IT-managers, waarbij databeveiliging in 44 procent van de gevallen als hoogste prioriteit wordt aangegeven.”

Volgens Henk is veiligheid juist één van de aspecten waarom corporaties er goed aan zouden doen om de cloud te adopteren. “Wij zien in de praktijk dat veel organisaties – niet alleen corporaties – achter de feiten aanlopen. Met de komst van de AVG hebben de (public) cloud leveranciers dit soort zaken juist goed op orde, want zij kunnen zich geen enkele fout op dat gebied permitteren.”

Diverse uitdagingen

Kennisgebrek binnen het team en te weinig resources bij corporaties zorgen voor een remmende werking van innovatie, zegt Twan. “De uitdagingen onder IT-managers bij corporaties zijn divers. Waar de meeste IT-leveranciers beveiligingsspecialisten hebben die dag in, dag uit bezig zijn met de laatste kwetsbaarheden en bedreigingen, is het voor een lokale IT-afdeling van een corporatie iets wat er vaak bij wordt gedaan. In de regel mag je verwachten dat je zo iets fundamenteels als de beveiliging van de bedrijfskritische data juist over moet laten aan experts.”

Public cloud-diensten

Dat ERP-leveranciers nog niet goed aangehaakt zijn met public cloud-diensten zoals Microsoft Azure, AWS of Google Cloud, lijkt een andere reden te zijn dat de stap naar public cloud achterblijft. Twan: “Waarom ERP-leveranciers nog niet goed aansluiten op deze clouddiensten is niet meegenomen in dit onderzoek, maar de antwoorden van corporaties geven aan dat ERP-leveranciers nog geen verregaande plannen lijken te hebben om op korte termijn de koppeling met public cloud te maken. Wellicht dat zij eerst kiezen om een SaaS-oplossing aan te bieden en deze te optimaliseren. Vervolgens wordt de koppeling met de public cloud gerealiseerd.”

Het aanbieden van een ERP-systeem als SaaS is volgens Henk niet hetzelfde als een systeem in de cloud. “SaaS richt zich specifiek op het beschikbaar stellen van de software, terwijl Cloud Computing zich naast software ook richt op het online beschikbaar stellen van het platform: de hosting van



applicaties en opslag van data. Of simpeler gezegd: het op een flexibele en schaalbare manier via internet beschikbaar stellen van ICT-gerelateerde capaciteit.”

Remmende werking

Henk stelt dat het organisch gegroeide IT-landschap van woningcorporaties ook een remmende werking heeft op vernieuwing. “Wij zien dat een versnipperd IT-landschap een obstakel vormt om wijzigingen snel door te voeren. Grote softwareleveranciers zoeken vaak manieren om zoveel mogelijk werkzaamheden in hun software te integreren. Tachtig procent van werkzaamheden binnen woningcorporaties zijn standaard maar zijn niet ondergebracht bij één enkele leverancier. Dat zou de adoptie van (public) cloud versnellen, iets wat je wel ziet bij andere branches. De grote leveranciers lijken er voor te kiezen om die stap nog niet te maken, of omdat de behoefte in hun ogen nog niet aanwezig is, of omdat de concurrentie het ook niet doet. De traditionele instelling van corporaties heeft zeker invloed op de snelheid van adoptie, evenals het feit dat corporaties hun primaire softwareleverancier vaak trouw blijven volgen en er weinig nieuwe toetreders zijn. Daarbij komt dat een groot systeem met veel mogelijkheden zich ook eenmaal minder snel naar public cloud laat brengen.”

Kostenefficiënt en flexibel

Volgens Twan is de wens om kostenefficiënter en flexibeler te werken de komende jaren de grootste aanjager van het gebruik van (public) cloud. “Corporaties wachten graag eerst af tot de ‘kinderziekten’ zijn verdwenen en het concept zich duidelijk heeft bewezen. Kijkend naar woningcorporaties zal er de komende jaren meer gebruik worden gemaakt van een hybride IT-landschap. Dit is een mix van diverse soorten cloud oplossingen waarbij centraal gehoste ERP-modules, SaaS-applicaties en lokaal gehoste applicaties door elkaar gebruikt kunnen worden. Het is onze missie om corporaties te laten zien welke IT-oplossing – private cloud, public cloud, hybrid cloud of toch op locatie – op dat moment de beste is om in te zetten.” ■

Heeft u voldoende grip op uw vastgoedportefeuille?

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

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

Meer weten?

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

REASULT
REAL ESTATE IN CONTROL

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



> 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 Silvia Vernooij of Rick de Krom.

Itris BV

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

www.itris.nl



Kees van Nieuwamerongen

Caribische integriteit

De Autoriteit woningcorporaties houdt toezicht op veel onderwerpen. Uiteraard op de financiële ratio's. Voor niet ingewijden mysterieuze afkortingen als DSCR, LTV en ICR. Maar de Aw richt zich ook meer en meer op de governance en het interne toezicht.

Financiële ratio's zijn relatief eenduidig; je voldoet er aan of niet. Dat wil niet automatisch zeggen dat je als corporatie dan ook gezond bent. Het berekenen van een ratio is pas het begin van een toezichtsproces. Beoordeeld moet worden wat er achter een ratio schuil gaat; wat bijvoorbeeld de kwaliteit van het vastgoed is en hoe de portefeuille is samengesteld. Kortom: wat is het bedrijfsmodel.

Minstens zo belangrijk is om te beoordelen hoe de corporatie reageert op bepaalde uitschieters in de ratio's of tekortkomingen in het bedrijfsmodel. Dat is het terrein van de governance. Wordt er op tijd gehandeld, is men kritisch en gericht op verbetering, staat het bestuur open voor tegenspraak? Het toezichtsproces beweegt zich van de harde getallen van de financiële continuïteit, via het al wat lastiger te duiden bedrijfsmodel naar het gedrag en de cultuur van de corporatie. Van hard naar zacht als het ware.

Maar als we van de governance naar de integriteit gaan, wordt het pas écht ingewikkeld. Voor vertrouwen in de sector is integriteit echter essentieel. Huurders moeten kunnen vertrouwen op de corporaties. Zij moeten er vanuit kunnen gaan dat bestuurders en commissarissen er niet voor hun eigen belangen zitten. Maar hoe beoordeel je dat? Oud-minister Ien Dales stelde, in 1992 alweer, dat een beetje integer niet kan. Daarmee eigenlijk stellend dat integriteit een absoluut begrip is. Volgens mij is dat echter niet zo.

In mijn vorige baan als toezichthouder op het Caribische deel van het Koninkrijk, speelde integriteit een belangrijke rol.

Dat is niet zo gek; integriteit wordt buiten Nederland vaak anders beleefd dan hier. Het regelen van opdrachten voor familieleden is in Nederland not done. In andere delen van de wereld krijg je dan echter al snel de vraag hoe je denkt het algemeen belang te kunnen dienen als je niet eens voor je eigen familie zorgt. Zo iemand kun je toch niet vertrouwen?

Deze redenering staat ver van de onze af, maar is geen onzin. Het stemt in ieder geval tot nadenken. En dat is precies wat integriteitsbeleid moet stimuleren: ruimte om na te denken en verschillende meningen af te wegen. Bewustwording en dialoog over eigen gedrag én gewenst gedrag bevorderen als beste de integriteit. De Aw heeft de afgelopen maanden onderzocht welke maatregelen de corporaties hebben genomen om er voor te zorgen dat opdrachten voor nieuwbouw, renovatie en onderhoud op een integere manier gegeven worden. De uitkomsten zijn bemoedigend. Corporaties zijn zich bewust van het onderwerp en hebben een groot aantal maatregelen genomen. Maar papier is geduldig, het gaat uiteindelijk om de juiste afweging en het juiste gedrag. Daarom toch nog een verbeterpunt. Bij de helft van de corporaties blijkt opdrachtgeverschap geen terugkerend thema in de dialoog tussen bestuurder en RvC. Terwijl het raakt aan veel van de risico's die een corporatie heeft. Kortom, er is ruimte voor het interne toezicht om de dialoog en daarmee de bewustwording te vergroten. Gezien het belang van het onderwerp zou ik die kans niet laten liggen! ■

Kees van Nieuwamerongen is directeur Autoriteit woningcorporaties bij ILT

Yolanda Winkelhorst (Woonkeus Stedendriehoek):

Regionale verschillen te groot voor landelijk woonruimteverdeelsysteem

Huurders die een sociale huurwoning zoeken in de regio Apeldoorn, Deventer en Zutphen kunnen terecht bij **Woonkeus Stedendriehoek**. In dit collectief werken negen corporaties samen in één woonruimteverdeelsysteem om bewoners een passende huurwoning te bieden. Wat betekent het aanbieden van woningen onder één noemer voor een corporatie? Een gesprek met **Yolanda Winkelhorst**, voorzitter RvB van Woonkeus Stedendriehoek en directeur-bestuurder IJsseldal Wonen: "Het samen komen tot één visie betekent stevige discussies, maar ook grote voordelen."

Het verwerken van de wensen en eisen van negen corporaties tot één visie voor woonruimteverdeling is lastig, beaamt Yolanda. "Het is geen eenvoudige opgave om woningen op eenzelfde manier te verhuren. Wat dat betreft heeft passend toewijzen echt een impuls gegeven aan onze samenwerking. Zonder aanpassing van beleid en onze gezamenlijke afspraken, zouden de slaagkansen van woningzoekenden met huurtoeslag helemaal onderuit gaan. Om te zorgen voor gelijke slaagkansen was het belangrijk dat er voldoende aanbod is voor verschillende doelgroepen."

Op de vraag hoeveel woonkeus een woningzoekende eigenlijk heeft in de Stedendriehoek, vertelt Yolanda: "De afgelopen jaren schommelde het aantal actieve woningzoekenden tussen de 9.000 en 11.500. Het aantal beschikbare woningen ligt gemiddeld per jaar op 3.300. Wij zien de markt sinds 2017 weer aantrekken. Het aantal reacties per woning stijgt en de slaagkans neemt wat af. Daarbij is in het algemeen de wachttijd in de steden langer dan in de dorpen."

Eerlijk en transparant

Woningen verdelen op een eerlijke en transparante manier is de essentie volgens Yolanda. "Dit doen wij op drie manieren: het direct toewijzen van woningen aan bijvoorbeeld statushouders, het aanbieden van huizen via loting en de verdeling van woningen op basis van inschrijftijd. Daarbij vinden wij het belangrijk dat het woonruimteverdelingssysteem eenvoudig te begrijpen is. Dat bleek bij de invoering van passend toewijzen een grote uitdaging te zijn. Maar omdat je overal in de regio op dezelfde manier werkt, blijken woningzoekenden zulke regels snel te begrijpen en te herkennen."

Negen corporaties, één visie

Woonkeus Stedendriehoek heeft bij de visievorming en implementatie van passend toewijzen de hulp ingeschakeld van Enserve. "Samen met Henk van Dijk, adviseur Woningmarkt bij Enserve, hebben wij dit helemaal uitgewerkt. Hiervoor gebruikten wij een metafoer van vissers, vijvers en mogelijke visvangst. Met dit model hebben wij met corporaties, huurderorganisaties en gemeenten de consequenties van het passend toewijzen besproken. Uiteindelijk hebben wij afgesproken dat we bij elke corporatie het woningaanbod zodanig prijzen dat er zestig procent beschikbaar is voor één- en tweepersoonshuishoudens met huurtoeslag, twintig procent voor driepersoonshuishoudens met huurtoeslag en twintig procent voor de groep zonder recht op huurtoeslag, maar die wel tot onze doelgroep behoort. Deze afspraak monitoren wij met elkaar in Woonkeus en is redelijk uniek; wij hebben met elkaar afspraken gemaakt over het huurprijsniveau per individuele corporatie."

Compromissen

Het komen tot één visie betekent ook compromissen sluiten.

"Er waren meerdere mogelijkheden om te komen tot gelijke slaagkansen. De financiële consequenties verschillen ook per corporatie. Daar zijn stevige discussies over gevoerd. Desondanks zijn wij wel in staat geweest om met elkaar tot één systeem te komen, maar dan moet je wel soms water bij de wijn doen. Dit geldt bijvoorbeeld voor de toewijzing van woningen in kleine kernen. De eigen inwoners willen graag voorrang ten opzichte van andere woningzoekenden omdat er maar weinig vrijkomt. Regionaal hebben wij afgesproken dat we dit voor maximaal de helft van de vrijgekomen woningen doen, een percentage die sommige corporaties liever hoger hadden gezien."

Inspelen op ontwikkelingen

De voordelen van het samenwerken in woonruimteverdeling wegen echter sterk op tegen de compromissen, vertelt Yolanda. "Niet onbelangrijk, het is voor woningzoekenden een stuk makkelijker. Zij hoeven zich maar één keer in te schrijven en kunnen vervolgens in de hele regio onder dezelfde voorwaarden en met dezelfde regels reageren. Maar ook voor de corporaties heeft de samenwerking voordelen. Wij wisselen kennis uit en kunnen met elkaar beter inspelen op ontwikkelingen. Dat doen wij inmiddels ook op andere vlakken, zoals duurzaamheid of de Aedes Benchmark. Als laatste levert dit voor de gemeenten in de regio een groot voordeel: zij kunnen op een efficiënte manier urgente woningzoekenden aan onderdak helpen."

Efficiency

De huidige manier van samenwerken bij Woonkeus Stedendriehoek dateert uit 2015. "Onze eigen uitvoeringsorganisatie hebben wij destijds ontmanteld en wij zijn toen ook een nieuw contract aangegaan met Enserve. Zij zorgen ervoor dat alle praktische zaken rondom de verdeling geregeld zijn. Denk aan een goed toegankelijke website, het aansturen van de ICT-inrichting en het aanleveren van data voor onze managementinformatie. Op tactisch en strategisch niveau ondersteunen ze ons met analyses en advies. Ons doel van deze samenwerking was efficiënter werken, en dat is zeker gelukt. Waar de indirecte kosten iets zijn gestegen, zijn de directe kosten voor woonruimteverdeling sterk gedaald. Dit helpt onze woningen betaalbaar te houden."

"Daarbij wordt er meer gebruikgemaakt van de aanwezige deskundigheid in onze organisaties en ook als bestuurders zitten wij er meer bovenop. Tegenover die inspanning staan mooie resultaten, zoals evenwichtige slaagkansen en regionaal afgestemde huurniveaus."

Digitaal en persoonlijk

Yolanda noemt woonruimteverdeling een proces dat zich bij uitstek leent om gedigitaliseerd te worden. "Woningzoekenden kunnen zich bijvoorbeeld altijd inschrijven, een profiel

functioneel beheer besteedt u uit bij HC&H Connect



HC&H Connect werkt al ruim 15 jaar uitsluitend voor corporaties rondom het thema functioneel beheer. Wij faciliteren samenwerking, kennisopbouw en uitwisseling van kennis.

Het onderscheidend vermogen van HC&H Connect voor functioneel beheer:

- hoge kennis in corporatiesystemen en -processen
- continuïteit informatiesystemen
- lagere kosten
- verhogen van kwaliteit
- betere ondersteuning van het bedrijfsproces

hcnhconnect.nl
connect@hcnh.nl
078 - 681 08 04

HC&H connect

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

CorporatieMedia

PRINT | WEB | EVENTS

Het CorporatieGids Platform biedt onbetwist het meest complete overzicht van adviseurs en ICT-leveranciers in de corporatiemarkt.

Het CorporatieGids Platform is hét startpunt voor woningcorporaties die op zoek zijn naar kennis en informatie, oplossingen en diensten op het gebied van strategie, bedrijfsvoering en ICT.



Dagelijks nieuwe updates!

App geschikt voor Apple en Android

Op zoek naar een leverancier of adviseur?
Vind ze met CorporatieGids!

aanmaken en op het dagelijks aangevulde woningaanbod reageren. De ICT van het woonruimteverdelingssysteem heeft daarbij verschillende koppelingen met de ERP-systemen van de deelnemende corporaties, zodat gegevens makkelijk ingelezen kunnen worden. Zo wordt een woningzoekende uit het systeem makkelijk een huurder binnen het pakket van de woningcorporatie, wat een hoop tijd scheelt.”

“Aansluitend op het digitale proces is er natuurlijk ook persoonlijk contact. Dit gebeurt met name bij de woningzoekende die de woning krijgt aangeboden. Het wordt steeds belangrijker om passend te huisvesten, en dan gaat het niet alleen om de verhouding tussen huur en inkomen maar ook of iemand in een buurt past. Dat kun je wat mij betreft niet automatiseren.”

Netwerkorganisatie

De afgelopen jaren is de hoeveelheid deelnemende corporaties in Woonkeus Stedendriehoek toegenomen. “Dit kwam onder andere doordat de gemeenten in de regio intensiever met elkaar gingen samenwerken op de regionale woningmarkt. Dan is het logisch dat ook de woonruimteverdeling op elkaar wordt afgestemd.” Op de vraag hoe Woonkeus Stedendriehoek zich de komende jaren verder zal ontwikkelen, zegt Yolanda. “Omdat alle corporaties in de regio momenteel al deelnemen zal het aantal niet toenemen. Hoogstens door bijvoorbeeld fusies in aantal juist iets afnemen. Woonkeus zal daarbij steeds meer in een netwerkorganisatie veranderen, waarbij we met elkaar kennis en kunde uitwisselen en dit praktisch toepasbaar maken.”

Regionale verschillen

Een verdergaand utopisch beeld waarbij heel Nederland onder één woonruimteverdeelsysteem valt, ziet Yolanda niet voor zich. “Een Funda voor huurwoningen is een mooi ideaal beeld, maar bij huurwoningen geldt nu eenmaal niet dat wie de hoogste prijs betaalt ook de toekomstige bewoner wordt. Het wonen blijft maatwerk op lokaal en regionaal niveau. Het lijkt mij dan ook niet haalbaar om tot één systeem te komen, de woningmarkt is regionaal te verschillend. In onze regio is deze bijvoorbeeld in evenwicht, in de Achterhoek is er sprake van een ontspannen markt en in de Randstad is deze overspannen. Dat vang je niet in één systeem.”

Op regionaal niveau liggen wel kansen in Nederland, zegt Yolanda. “Wanneer corporaties besluiten samen te werken op regionaal niveau, is het van belang om eerst te zoeken naar de gemeenschappelijke deler,” legt ze uit. “Creëer een ‘win-win-situatie’ voor alle deelnemende corporaties waardoor het interessant wordt de samenwerking op te zoeken. Maar blijf daarbij wel uitgaan van het belang van de woningzoekende: daar doe je het uiteindelijk voor.” ■

‘Wij hebben met elkaar afspraken gemaakt over het huurprijsniveau per corporatie: uniek’



AvW2, Adviesbureau voor woningcorporaties
We helpen corporaties bij het **verbeteren** van hun **bedrijfsvoering**

Stichting Jongeren Huisvesting Twente - Gemeente Enschede - Saxion Hogeschool - Woningstichting de Veste - Universiteit Twente

We hebben deze 5 partijen begeleid bij de realisatie van www.Roomspot.nl, een website voor (internationale) studenten en jongeren die woonruimte zoeken.

Ruud Mittendorff, directeur SJHT geeft aan hoe hij de samenwerking met AvW2 heeft ervaren.

"Bij AvW2 weten ze van de hoed en de rand. Ze implementeerden een digitaal woningzoekstelsel waar vijf organisaties bij betrokken waren. AvW2 had oog voor onze medewerkers en voor het werk dat ze op hun bordje kregen. Zelf kwam AvW2 afspraken na en hielden ze de touwtjes strak in handen. We hebben geen deadline overschreden. Dat gaat bij automatiseringsprojecten wel eens anders."

Mark en Angela (AvW2) hebben waardering voor de wijze waarop alle partijen hebben samengewerkt en zijn trots op het gezamenlijk behaalde resultaat.

Resultaten waar we ook trots op zijn:

Sturing - KPI-management rapportage

Processen - Het sociale incassoproces

ICT - ERP implementatie

Jos Vervoort:

*"Onze **passie** is mensen en organisaties in **beweging** brengen en samen **resultaten** boeken."*



www.avw2.nl

Lustrumeditie **CorporatieGids LIVE:** Jaarlijkse kennisinjectie voor de corporatieprofessional

Foto: CorporatieMedia



De **CorporatieGids LIVE Kennisdag** is ieder jaar weer een feestje. Dit jaar helemaal, want we vieren alweer de vijfde editie. Ben je corporatieprofessional en wil je op de hoogte blijven van de laatste ontwikkelingen in jouw vakgebied? Bezoek dan de **CorporatieGids LIVE Kennisdag op 12 april in Expo Houten**. Deelname is gratis.

De **CorporatieGids LIVE Kennisdag** biedt corporatiemedewerkers op één dag de keuze uit meer dan 40 kennissessies van leveranciers en adviseurs uit de sector. De vakgebieden waar de kennissessies betrekking op hebben zijn Onderhoud/Vastgoed, Wonen, Financiën, Communicatie, Bedrijfsvoering & ICT. "De **CorporatieGids LIVE Kennisdag** is een zeer efficiënte kennisboost voor de professional op zoek naar informatie," zegt organisator Paul Tuinte. "Je kunt zelf online je programma naar behoefte samenstellen en uitbreiden tot maar liefst vijf kennissessies. De eerste sessiereeks begint om 09.25 uur en de laatste start 14.15 uur."

Hoe werkt het?

"De kennissessies duren 45 minuten en na elke sessie is er een korte pauze van 15 minuten. Onder het genot van een kop koffie, thee of iets fris is er dan gelegenheid om te netwerken met collega-vakgenoten. Tussen 12.45 en 13.15 uur serveren wij bovendien een heerlijke lunch."

Alle vakgebieden

"Ongeacht in welk vakgebied je als corporatieprofessional werkzaam bent, er zitten altijd zeer interessante kennissessies

tussen," vult organisator Martin Barendregt aan. "Ons advies is ook om intern collega's te mobiliseren en samen af te reizen naar Expo Houten. Neem je collega's dus mee! Je kunt zo samen op een efficiënte manier kennis opdoen."

Vernieuwingsagenda en convenant informatievoorziening

Om 09.25 uur en 15.05 uur licht Aedes in speciaal ingelaste sessies toe wat de Vernieuwingsagenda en convenant informatievoorziening voor woningcorporaties betekent. Ook word je bijgepraat over lopende ontwikkelingen vanuit het convenant informatievoorziening. RGS en SBR bijvoorbeeld, zijn belangrijke ontwikkelingen voor efficiënte aanlevering van informatie. Maar wat houdt dit in en wat moet je er als corporatie mee? Let op, de sessies van 9:25 en 15.05 uur betreffen inhoudelijk dezelfde sessies. Aedes is verder gedurende de hele dag beschikbaar om vragen te beantwoorden.

Aanmelden

Ben je (in loondienst) werkzaam bij een corporatie? Meld je dan gratis aan voor deze informatieve kennisdag op www.corporatiegids.nl. Tot 12 april in Expo Houten!

>>

12
APRIL

PROGRAMMA

CORPORATIEGIDS LIVE KENNISDAG 2018

PROGRAMMA CORPORATIEGIDS LIVE KENNISDAG 2018

10.00 UUR

Data B. Mailservice
"You've got mail, we've got service"

HC&H Consultants
Toenemende werkdruk en de zoveelste verandering? Tijd voor Lean en continu verbeteren bij Intermaris!

Naris
Praktische invulling aan de AVG geven met de Alliantie

HB Software
Hoe haal je op een eenvoudige manier gegevens uit Dynamics (ERP)?

VVA-informatisering
Gouden data-kwaliteit: een randvoorwaarde voor de aanlevering via SBR

10.00 UUR

Techxx Bright Answers
De ultieme online beleving door uw dienstverlening

ETTU
De social intranet trends van 2018 voor woningcorporaties

Info Support Real Estate Services
De digitale corporatie - hoe dan?

Woonconnect
"Digitaal renoveren: van draagvlak tot verbouwing met WoonConnect"

11.00 UUR

Sensus-methode
Van risico's naar kansen in de dagelijkse praktijk bij Havensteder

AvW2
Uw ICT beleidsplan op één A4

Batavia Groep
Toe aan een nieuwe innovatieve website en Huurdersportaal en wil je snel aan de slag?

Unexus
Klantenservice 2020: Visie & Ervaring Sociaal, Digitaal & Dunavie

Claranet
Hackt 'ie 't of Hackt 'ie 't niet?

11.00 UUR

SmartR
De positie van de corporatie in een digitaliserende maatschappij

Casix
De Mobiele Corporatie

cegeka-dsa
De kansen en uitdagingen van ketenintegratie

SKARP Woningcorporaties
Bestuurlijk convenant informatievoorziening: en nu?

12.00 UUR

Zig Websoftware
Zig ontzorgt woningcorporaties, Wonen Zuid vertelt...

Ponthus I Wolfs Consultancy
Proces Mining: Tool of Discipline? Het visualiseren van bedrijfsprocessen op basis van data

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

ViaData Mobile Solutions
Next level ketensamenwerking met het nieuwe Kovra-planningsbericht

Qvision
Je wordt gehackt en dan? Een praktijkcase: van aangifte doen tot internationale opsporing

12.00 UUR

MainPlus
Integraal afkoopmodel mutatieonderhoud woningcorporaties

Andersom
De vier krachtigste succesfactoren voor het welslagen van projecten

NEH
Security awareness met LEKSTEDEN-wonen en uw vragen omtrent de AVG

Aareon
Beoordelingskader Aw/WSW: Hoe richt je financiële sturing in op basis van beleidswaarde?

13.15 UUR

Kubion
SSW. Methusalem met blik op de toekomst

Audittrail
Privacy: the next step | Aantonen & borgen

Postex
Postex: digitalisering, betaalgemak en het optimale bericht naar de huurder

PCA Mobile
Ketenintegratie? Bundel de krachten!

Mavim
Een wendbaar Mooiland voor grotere klanttevredenheid en lagere bedrijfslasten

13.15 UUR

Van Dinther
Een flexibele, digitale corporatie: met Office 365 is het mogelijk!

Hersense
Dé katalysator voor verbetering: uw beheerorganisatie

CNS
Datakwaliteit structureel verbeteren

Movin'U
Data delen, een belangrijke schakel in ketensamenwerking

14.15 UUR

Itris
Minder klikken en sneller inzicht in uw processen

SmartDocuments
Inzetten SD-hoogvolume i.p.v. Spindle

Vastware
Integratie Dakota en Vastware volgende stap op het gebied van ketenintegratie

Blue-Mountain
Implementatie business intelligence: een kijk onder de top van de ijsberg

Hoffman Krul & Partners
Hoe krijg je het voor elkaar? 5 praktische tips voor succesvol veranderen

14.15 UUR

Centric
Het verhaal achter de kleine digitale revolutie bij Woonstad Rotterdam

Umbrella
De beste digitalisering voor de klant - hoe doe je dat?

Square DMS
AVG en vernietigen: 'de virtuele versnipperaar'

SigmaX
Innovatie in wonen met het Internet of Things

09.25 UUR
EN 15.05 UUR
Aedes
Vernieuwingsagenda en Convenant Informatievoorziening, wat betekent dat voor corporaties?

AANMELDEN OP WWW.CORPORATIEGIDLIVE.NL

OM 09.25 EN OM 15.05 UUR IS ER EEN IDENTIEKE SESSIE VAN AEDES

Bastiaan van der Mijl (Reasult): Beslissingen nemen met machine learning wordt normaalste zaak van de wereld

De hoeveelheid data waarover woningcorporaties dagelijks kunnen beschikken stijgt exponentieel. Maar hoe zorg je ervoor dat je deze gegevens slim inzet en er maximaal profijt uithaalt? Zijn big data en machine learning hét antwoord? Een gesprek met Product Marketing Manager Bastiaan van der Mijl van Reasult, specialist in software die de financiële performance van vastgoedorganisaties optimaliseert.

Wat zijn volgens jullie de belangrijkste ICT-veranderingen in de afgelopen jaren?

Er komt steeds meer data beschikbaar en corporaties werken daarbij hard aan de juistheid en volledigheid van deze gegevens. Door meer regelgeving rondom marktwaardering zijn tijdige en juiste data hiervan een gevolg, en uiteraard moeten de systemen hierop goed ingericht zijn. De groeiende hoeveelheid data heeft ook meer analysemogelijkheden gebracht, waardoor analytics, dashboarding en reporting steeds belangrijker zijn geworden.

Wat zijn volgens Reasult de grootste kansen omtrent big data?

De kans van deze enorme hoeveelheid data zit vooral in de toepassing voor woningcorporaties. Zeker wanneer interne data wordt gecombineerd met externe data, waarmee heldere contexten worden gecreëerd. Hierdoor kunnen corporaties tegen lagere interne kosten betere beslissingen nemen en verbetert de strategievorming.

Hoe verhouden big data en machine learning zich tot vastgoedsturing?

Grote vastgoedportefeuilles zijn data-intensief en het is nu tijd om de stap te maken van big data naar smart data. Dit moet leiden tot betere inzichten en betere besluiten. Denk aan het efficiënter omgaan met onderhoud, beter nemen van beslissingen omtrent huurmutaties, het terugdringen van leegstand en het plannen van investeringen met gewenst effect. Op deze manier voordeel halen uit data is in de toekomst onmisbaar.

Wat verstaan jullie onder smart data?

Smart data is een ontwikkeling op big data. In de grote zee van gegevens ga je kijken naar de kleine stukjes data die voor jouw organisatie relevant zijn, om hiermee betere beslissingen te nemen. Het vinden van de juiste toepassing voor de data die je binnenhaalt is de essentie, en smart data vraagt daarom vooral een nieuwe kijk op data. Een voorbeeld hiervan zijn marktwaarderingen. Wanneer je die maakt, verzamel je een enorme hoeveelheid data. Veel gegevens die nodig zijn om de waarderingen te onderbouwen, kunnen echter worden doorvertaald in het beleid van de corporatie. Bijvoorbeeld voor de creatie van risicoprofielen, wat vervolgens heel waardevol is bij het nemen van investeringsbeslissingen.

Welke rol zien jullie weggelegd voor machine learning bij woningcorporaties?

Machine learning zijn algoritmes die kunnen leren van data. In plaats van voorgeprogrammeerd denken, leer je de computer zelf op zoek te gaan naar regels en verbanden. Zo kunnen patronen herkend worden waarop voorspellingen kunnen worden gedaan. Wij hebben bijvoorbeeld het automated valuation model (AVM) op basis van machine learning ontwikkeld, waarmee corporaties voorspellingen kunnen maken over onder meer markthuurlen en leegstand. Machine learning is een techniek die sterk in ontwikkeling is. Daarmee komt er in de komende jaren veel rekenkracht beschikbaar. Tot nu toe konden we maar een handvol scenario's doorrekenen, maar een machine bekijkt duizenden varianten tegelijk en komt vervolgens met de beste oplossing terug.

Kun je met een praktijkvoorbeeld laten zien hoe machine learning corporaties kan helpen?

Wij leveren al een aantal jaar een taxatiemanagementsysteem. Hiermee kan een corporatie de waarde van haar bezit berekenen. Vaak gebeurt dit één tot vier keer per jaar. Met machine learning in de eerdergenoemde AVM bouwen wij hierop voort door de computer te laten kijken naar patronen die waarde-

voorspellend zijn. Dat zijn bijvoorbeeld gegevens uit de Leefbaarometer, die niet bij taxaties worden gebruikt maar wel invloed blijken te hebben. Hierdoor krijgt de corporatie niet één keer per drie maanden, maar elke dag een 'informele update' over de actuele waarde van haar bezit. De foutmarge is daarbij minder dan vijf procent van de taxaties van taxateurs, waardoor corporaties de resultaten kunnen gebruiken om strakker en sneller bij te sturen in hun beleid.

Bij welke corporatieprocessen zien jullie vooral kansen voor machine learning?

Wij zien dat corporaties op dit moment veel bezig zijn met het optimaliseren van de operationele processen als verhuur en onderhoud. Logisch, want dit zijn de meer tastbare processen die dicht bij de huurder liggen. Wij zien echter nog een wereld te winnen in de tactische en strategische processen. Denk aan het nemen van investeringsbeslissingen, opstellen van portefeuilleplannen en de optimalisatie van de exploitatie van het bezit. In deze tactische laag kan machine learning het verschil maken.

Waarom kunnen corporaties juist met machine learning en smart data hun investeringen laten renderen?

Uiteindelijk helpen deze ontwikkelingen om betere afwegingen te maken door meer data te betrekken en meer rekenkracht te bieden. Als je in een situatie als mens maximaal vijf scenario's kunt vergelijken en tien variabelen kunt meenemen, kan machine learning dat in honderdvoud. Vergelijk het met een autoreis. Waar je vroeger met een kaart zocht naar de juiste route om op je bestemming te komen, tik je nu het adres in de navigatie en wordt automatisch de kortste weg uitgerekend. Daarbij wordt ook real-time rekening gehouden met files, wegwerkzaamheden en andere plotselinge variabelen. Machine learning kan op dezelfde manier met één druk op de knop de beste optie tonen, maar gaat zelfs nog een stap verder want het brengt je net als de zelfsturende auto naar de bestemming.

Hoe zien jullie de rol van big data en machine learning bij woningcorporaties de komende jaren veranderen?

Machine learning en big data zijn volgens ons toepassingen van de toekomst. Het wordt nu nog veelal experimenteel ingezet naast de huidige methoden. Maar in de toekomst zal iedereen – en dus ook corporaties – zijn besluiten onderbouwen op basis van de input vanuit machine learning. Beslissen op basis van de input vanuit de computer wordt de normaalste zaak van de wereld. ■

PAM

Het enige integrale model
voor vastgoedsturing

www.bataviagroep.nl

Woningcorporaties: besturen met een kernopdracht

Vertrouwen, verbinden en empathie

Erasmus School
of Accounting
& Assurance

Module 1 - 13 september 2018

Verandering in de samenleving: visie en strategie

Module 2 - 20 september 2018

Structuur en Bedrijfsvoering

Module 3 - 27 september 2018

Maatschappelijk ondernemerschap en strategisch vastgoed

Module 4 - 4 oktober 2018

Het belang van organisatieculturen

Module 5 - 10 oktober 2018

Leiderschap, besluitvorming en verantwoordelijkheid

Woningcorporaties staan voor grote uitdagingen door maatschappelijke ontwikkelingen, de veranderende rol van toezicht en vernieuwde regelgeving.

Sleutelwoorden in de sociale taak van de woningcorporatie zijn: vertrouwen, verbinden en empathie. Hoe zorgt u dat de strategie, organisatiecultuur en het beleid van de organisatie hierop zijn toegerust? Het Executive Program "Woningcorporaties: besturen met een kernopdracht" behandelt bovenstaande vraagstukken. Deelnemers verkennen in een vijftal modules de huidige positie en rol van woningcorporaties en de transitie naar de toekomst.

Looptijd 5 bijeenkomsten van 15:30-21:00 uur
Prijs € 4.475,-
PE-uren 25
Meer informatie www.esaa.nl/vve

ESAA is een onderdeel van de Erasmus Universiteit Rotterdam

Erasmus University Rotterdam

Make it happen.



Foto: Stelle Dekker

Klantcontact bij Lefier: Professionals met een passie voor klanten

'Professionals met een passie voor klanten'. Woningcorporatie Lefier uit Groningen hanteert onmiskenbaar een hoge standaard voor haar KCC. Hoe ziet deze passie er nu én in de toekomst uit? *CorporatieGids Magazine* ging erover in gesprek met Adviseur Informatievoorziening René Rademaker en Manager KCC Lindy Chmayssani.

Afgelopen jaar werd Lefier door haar huurders beoordeeld met een 8 voor klanttevredenheid. Op de vraag wat de drijfveer is om voor tevreden klanten te zorgen, zegt Lindy: "Klantcontact staat bij ons hoog in het vaandel. Wij kiezen voor kwaliteit en dat betekent dat medewerkers niet worden gestuurd op zo kort mogelijke afhandeltijden. Wij willen de klant bij voorkeur in één keer goed en volledig helpen, en

doen dit met oprechte aandacht en passie voor de klant." Op de vraag wat passie voor de klant inhoudt, zegt Lindy: "Het vertelt vooral iets over hoe onze medewerkers werken. Je moet het leuk vinden om huurders te willen helpen, ook als dat soms lastig is. Passie is een positieve houding van medewerkers, en uiteindelijk belooft de klant dat met een goed cijfer."

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!


VAN DINTTHER

E - CONTENT ECM / DMS



Van Dintther

Tel.: 0162-51 99 55
info@vandintther.net
www.vandintther.net

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

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

E-CONTENT

SharePoint

Office 365

Aandacht voor de klant

Aandacht voor de klant betekent dat de huurder zelf zijn contactmogelijkheid kan kiezen: fysiek, per telefoon of online. "Onlangs hebben wij ook webcare aan het rijtje mogelijkheden gevoegd," vertelt René. "Wij gaan er vanuit dat de klant voor snel en simpel kiest. Voor de één is dat vanuit de luie stoel een reparatieverzoek indienen, en de ander geeft de voorkeur aan persoonlijk contact via telefoon of op locatie. De komende jaren willen wij meer selfservice-mogelijkheden aanbieden. De hoeveelheid huurders die digitaal hun zaken willen en kunnen regelen zal steeds meer toenemen, en dat willen wij faciliteren. De tijd en ruimte die daardoor vrijkomt kunnen wij dan besteden aan huurders die minder zelfredzaam zijn."

Standaard koppelingen

Waar de relatie tussen ICT en digitaal klantcontact voor de hand liggend is, is dat met telefonisch klantcontact minder duidelijk. Dat betekent echter niet dat het onbelangrijk is, zegt René. "Lefier leunt zwaar op de integratie van ICT en telefonie. Bij klantcontact maken wij bijvoorbeeld gebruik van nummerherkenning waardoor klantgegevens automatisch worden gepresenteerd. Dat vergt koppelingen aan het telefonienetwerk, de KCC-applicatie, de telefooncentrale en aan het primaire systeem. Vele schakels spelen een rol, waarbij de continuïteit essentieel is voor ons werk."

"Om een goede telefonische dienstverlening te bieden hebben wij snelle én betrouwbare systemen nodig die ons ondersteunen. Wij werken daarbij samen met Unexus, specialist in telecommunicatieoplossingen. Het voordeel van een partij met branchekennis is dat ze ons werk begrijpen, en daardoor beter kunnen anticiperen en knelpunten sneller kunnen oplossen. Bovendien benutten ze hun ervaring die ze bij andere corporaties hebben opgedaan ook weer bij ons. Een voorbeeld daarvan is dat Unexus ons bijvoorbeeld niet alleen ondersteunt bij het contact, maar ook bij het leveren van standaardformats voor rapportages en het bieden van mogelijkheden om mee te gaan in de ontwikkelingen van klantcommunicatie zoals WhatsApp."

Business Intelligence

Lefier is een woningcorporatie die bekendstaat om haar vergevorderde mate van BI-volwassenheid. Op de vraag welke rol Business Intelligence speelt in klantcontact en telefonie in het bijzonder, vertelt René: "De data uit onze telefooncentrale en uit het KCC-systeem worden ontsloten naar BI. Daardoor kunnen wij met behulp van dashboards eenvoudig inzicht krijgen in het reilen en zeilen op de KCC, zowel op afdelings- als medewerkersniveau. Denk hierbij aan informatie over de afhandeltijd, de maximale wachttijd en het percentage telefoontjes dat in de eerste lijn wordt afgehandeld."

Sturingsinformatie

De resultaten zijn bedoeld om bewustwording bij mede-

werkers te creëren over het eigen presteren in verhouding tot het team, legt Lindy uit. "Daarbij wordt het onderling leren gestimuleerd. Naast dat de sturingsinformatie van belang is voor het KCC, wordt het ook gebruikt om gebiedsteams te informeren. We hebben hiermee goed zicht op het aantal klantvragen en de onderwerpen, en dat zorgt ervoor dat wij sneller kunnen inspelen op toekomstige vragen. Wanneer bijvoorbeeld blijkt dat wij veel vragen krijgen over het onderwerp servicekosten in een bepaalde periode, kunnen wij daarop inspelen door rond die tijd actief klanten te benaderen en hen te wijzen waar ze het antwoord op onze site kunnen vinden."



Die laatste stap moet overigens binnen Lefier nog meer worden vervolmaakt. René: "We zijn nog teveel gericht op de huidige situatie en anticiperen te weinig op toekomstige klantvragen of het voorkomen hiervan. Door klantvragen te digitaliseren die standaard antwoorden vereisen, ontstaat er voor Lefier meer ruimte om in te spelen op complexere vragen. Dat is een uitdaging waar wij ons de komende tijd op willen richten."

WhatsApp, Skype en chatbots

Op de vraag wat telefonie betekent voor de corporatie van morgen, zegt Lindy: "Er zal altijd een vorm van persoonlijk contact blijven. Of dat in de vorm van telefonie is of anders weet ik niet. Dit kunnen bijvoorbeeld ook FaceTime gesprekken of chatbots zijn, hoewel deze zich vooral richten op makkelijke en standaard vragen. Meer contact via bijvoorbeeld WhatsApp of Skype is ook een mogelijkheid, de groei aan populariteit van Skype zien wij bijvoorbeeld nu al."

"Toch," sluit Lindy af, "verwachten wij op termijn een afname van telefonisch en fysiek contact. De essentie is en blijft dat er wordt ingespeeld op de behoefte voor de klant. Dat betekent meer direct online contact en dit is ook de reden waarom we webcare onlangs hebben opgepakt. Voor de complexe vragen blijft echter persoonlijk contact via de telefoon of fysiek nog steeds van toegevoegde waarde. Uiteraard met aandacht – en passie – voor de klant." ■



NEH ontzorgt.
Informatiebeveiliging
Security awareness
SOC/SIEM
AVG

033 4343 070

 www.nehgroup.com

Foto: Shutterstock



Platform31:

Collegiale ondersteuning moet van onderop komen

De volkshuisvestelijke opgaven zijn groot, maar niet evenredig verdeeld over het land. Datzelfde geldt voor de beschikbaarheid van volkshuisvestelijke middelen. Kan verevening – of collegiale ondersteuning – hiervoor een oplossing zijn? Projectleiders **Anouk Corel** en **Fons Lustenhauer** van **Platform31** ontwikkelen tools voor corporaties om elkaar de helpende hand te kunnen bieden en onderzoeken de beweegredenen van corporatiebestuurders.

“De afgelopen jaren heeft er al veel collegiale ondersteuning plaatsgevonden,” zegt Fons. “Op veel plaatsen zijn corporaties gefuseerd, waarbij in een aantal gevallen een financieel sterke corporatie samenging met een financieel zwakkere corporatie. De sector lost op deze wijze op eigen kracht al veel potentiële investeringsproblemen op.”

Beladen

Toch is verevening – binnen Platform31 wordt daarom liever gesproken van ‘collegiale ondersteuning’ of ‘collegiale hulp’ – een beladen onderwerp in de corporatiesector. Op de vraag hoe dat komt, zegt Anouk: “Dat zit vooral in de verscheidenheid aan opvattingen over collegiale ondersteuning. En dit hangt

>>



FAMILIE JACOBS VOELT ZICH HELEMAAL THUIS

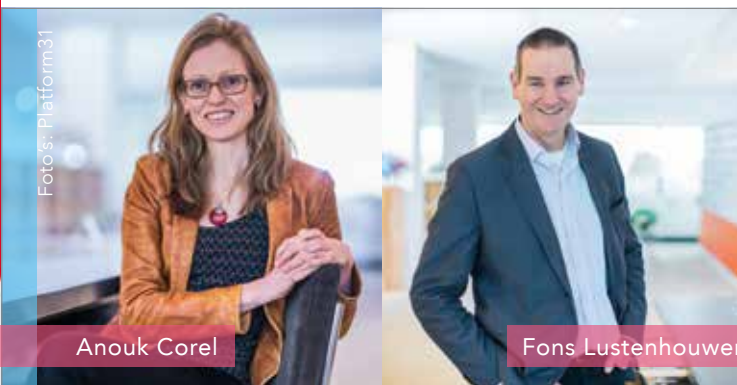
Vrijdag is de favoriete dag van Anne. Dan is zij de hele dag thuis met haar gezin. Tussendoor regelt zij zaken waar zij de rest van de week niet aan toekomt. Met haar woningcorporatie bijvoorbeeld. Dat doet zij snel, makkelijk en digitaal. Want haar woningcorporatie werkt met Fit4Woco; een modulaire oplossing die alle processen in één keer stroomlijnt.

Wilt u dat uw huurders zich net zo thuis voelen als Anne? Ctac vertelt u graag meer het optimaliseren van uw klantcontact, vastgoedbeheer én interne processen met één allesomvattende oplossing. Kijk op ctac.nl/woco of bel 073 692 0 692, we horen graag van u.

weer samen met de wijze waarop je denkt over het vermogen van de corporatie. Zie je de corporatie als eigenaar van het vermogen of als rentmeester van maatschappelijk kapitaal?"

Eigenaar of rentmeester

Ze vervolgt: "Indien je de corporatie ziet als rentmeester van maatschappelijk vermogen, dan kijk je hoe je dit maatschappelijk kapitaal het beste kan laten renderen ten behoeve van de volkshuisvesting. Dit kan in de eigen gemeente zijn, maar ook elders als het daar een hoger maatschappelijk rendement oplevert. Indien je de corporatie ziet als eigenaar van vermogen, dan is het heel legitiem om het volkshuisvestelijk budget vooral te investeren in het eigen woningmarktgebied."



Eigenbelang eerst

Op de vraag of de Aedes benchmark het 'eigenbelang eerst-gevoel' versterkt en daarmee collegiale ondersteuning in de weg zit, zegt Fons: "Op zichzelf niet, maar het effect van benchmarken is wel dat de corporaties meer financieel en resultaatgedreven zijn dan voorheen. Het benchmarkmechanisme maakt ook scherper zichtbaar dat investeringen elders ten koste gaan van de eigen financiële ratio's. Er bestaan echter ook vormen van collegiale ondersteuning die niet ten koste gaan van de eigen financiële ratio's. Door bijvoorbeeld een complex of grondpositie van een collega-corporatie over te nemen die niet in staat is om hierin te investeren."

Tools aanreiken

Ondanks de beladenheid van het onderwerp heeft de sector al mooie voorbeelden laten zien (zie kader) van collegiale ondersteuning. Op de vraag wat Platform31 wil bereiken met het project, zegt Anouk: "Wij hebben het doel om corporaties die aan de slag willen met collegiale ondersteuning tools aan te reiken. Daarvoor brengen we vormen van collegiale ondersteuning, juridische (on)mogelijkheden, het bestuurlijk

proces, het uitvoeringsproces en ook de drijfveren in beeld. Om de drijfveren voor collegiale ondersteuning te achterhalen, houden we interviews met corporatiebestuurders. Met name de drijfveren van bestuurders zijn naar ons idee bepalend."

Verskil maken

"Corporatiebestuurders moeten de wil hebben om het verschil te maken in volkshuisvestelijk Nederland," licht Fons de benodigde drijfveren nader toe. "Daarnaast is het belangrijk dat partijen open naar elkaar zijn en dat er sprake is van behoorlijk bestuur. Een bestuurder die ondersteuning biedt, wil natuurlijk niet het idee hebben dat hij of zij een financieel gat moet dichten dat een ander net getrokken heeft. Verder is het van belang dat de bestuurder zijn of haar drijfveren, motieven en argumenten heel goed over weet te brengen op de Raad van Toezicht, de huurdersorganisatie, gemeenten en de werkorganisatie. Deze laatste moet uiteindelijk de collegiale ondersteuning in de praktijk brengen."

Van onderop

Volgens Platform31 moet collegiale ondersteuning van onderop komen. "We ontwikkelen met nadruk geen instrument dat van bovenaf gehanteerd kan worden en waarmee collegiale ondersteuning kan worden afgedwongen. We willen de corporaties voldoende tools geven waarmee ze het zelf kunnen oppakken, zodat ze daarmee het verschil kunnen maken voor de huurder. Daarnaast hopen we bij te dragen aan een positieve beeldvorming, waardoor meer bestuurders gaan nadenken over collegiale ondersteuning en hier daadwerkelijk mee aan de slag gaan. Collegiale ondersteuning kan ervoor zorgen dat volkshuisvestelijke doelstellingen eerder worden bereikt. Het lokale of regionale schaalniveau, waar corporaties en andere belanghebbenden elkaar over het algemeen redelijk goed kennen, kan daarbij een succesfactor zijn."

Gezamenlijk meer mogelijk

Fons noemt tot slot nog een mooi voorbeeld: "In Eindhoven hebben de gemeente en de vier Eindhovense corporaties gezamenlijk de uitbreiding en verduurzaming van de corporatievoorraad in beeld gebracht, als het ware een opgave van één corporatie. Hamvraag: in hoeverre maakt het verschil wanneer de opgave wordt uitgevoerd door de fictieve 'corporatie Eindhoven' dan wel de vier afzonderlijke corporaties? Hieruit bleek dat er gezamenlijk meer mogelijk is dan wanneer elke corporatie voor zichzelf aan de slag gaat. Dergelijke voorbeelden werken vooral goed op lokaal niveau. De instrumenten die wij in beeld brengen sluiten daarbij aan." ■

Een mooi voorbeeld van collegiale ondersteuning is het initiatief 'Gaten dichten in Haaglanden'. Als gevolg van de scheiding tussen DAEB en niet-DAEB werd zichtbaar dat Vestia in Haaglanden gedwongen is om veel van haar woningbezit uit het sociale segment te halen. Om de beschikbaarheid van sociale huurwoningen en de verdeling daarvan binnen Haaglanden te borgen, hebben negen gemeenten en veertien corporaties daarover afspraken gemaakt. Andere voorbeelden zijn de overname van woningen van Volksbelang Helmond door Woonbedrijf Eindhoven en de overname van Humanitas door Woonbron.

Anton Vreugdenhil (cegeka-dsa):

De eenvoud terugbrengen in ICT is mede bepalend voor het toekomstig succes

ICT wordt steeds meer het hart van organisaties, terwijl het voor velen niet meer tot de 'core business' hoort. "Naarmate de wereld van ICT steeds complexer wordt, is het relevanter om dit goed in te richten en samen te werken met een volwaardige ICT-partner die deze complexiteit simpel maakt en concrete oplossingen biedt voor de missie-kritische processen," zegt Anton Vreugdenhil, algemeen directeur van cegeka-dsa. Een gesprek over het terugbrengen van eenvoud en samenwerken als succesbepalende factor voor woningcorporaties.

Wat zijn volgens jou de belangrijkste ICT-veranderingen geweest in de afgelopen jaren?

De grootste veranderingen zijn ons inziens zelfservice voor huurders, standaardisatie en consolidatie van de ERP-systemen geweest.

Zelfbediening en optimale dienstverlening aan huurders hebben de afgelopen jaren centraal gestaan. Cegeka-dsa heeft daarom haar portfolio uitgebreid met een klantportaal en een kennisbank om het proces van klantvraag tot en met de uitbesteding aan de ketenpartners volledig en zo eenvoudig mogelijk te ondersteunen.

Mede onder invloed van politieke druk is de behoefte ontstaan om efficiënter te gaan werken. Dit heeft ertoe geleid dat corporaties hun onderscheidend vermogen niet meer zien in hun bedrijfsvoering, maar juist in het standaardiseren en harmoniseren daarvan. De sector heeft de laatste jaren vooruitgang geboekt, maar we zijn er zeker nog niet. Wij vinden dat ons systeem open moet zijn, zodat klanten te allen tijde over hun data kunnen beschikken en hun ERP-systeem kunnen ontsluiten met andere systemen. Cegeka-dsa investeert en participeert daarom actief in Stichting VERA en KOVRA om standaardkoppelingen te leveren en op deze manier een bijdrage te leveren aan verder standaardisatie.

In een niet groeiende markt is het van belang om investeringsvermogen te bundelen om continu door te kunnen investeren in innovatie en verbetering van een ERP-systeem. De afgelopen jaren zien wij dat deze ontwikkeling zich heeft doorgezet en er een consolidatie heeft plaatsgevonden van ERP-systemen. Hierdoor is onder meer cegeka-dsa in staat om in belangrijke innovaties als SaaS en standaardisatie te investeren.

Software wordt steeds meer gevraagd 'als een service': is een SaaS ICT-landschap de toekomst?

SaaS is niet alleen de toekomst, het wordt al door veel organisaties in diverse sectoren toegepast. Oplossingen als mail, HRM en CRM hebben hun weg naar de cloud al lang gevonden. Op dit moment vindt de transitie van de complexere systemen, zoals ERP, naar de cloud plaats. SaaS is geen technologie-push vanuit de ICT-sector, maar duidelijk een vraag vanuit de markt, met als doel te kunnen versnellen en vereenvoudigen. Alle grote technologiebedrijven wereldwijd transformeren op dit moment hun ICT-oplossingen naar een SaaS-model. De vraag is dus niet of dit gaat gebeuren, alleen de snelheid waarmee.

Cegeka-dsa laat medio 2018 de eerste klant overgaan naar Dynamics Empire Online. Dit is een volledig SaaS-product, gebaseerd op Dynamics 365 van Microsoft. Gezamenlijk met Microsoft investeren wij de komende jaren aanzienlijk in deze SaaS-versie. SaaS biedt niet alleen de voordelen van het uitbesteden van de infrastructuur- en applicatiebeheer, het biedt ook toegang tot nieuwe mogelijkheden op het gebied van cloud computing zoals IoT, AI en Data Analytics.

Wat is jullie kijk op de AX versus NAV-discussie bij selectietrajecten?

Wat ons betreft zou primair niet het verschil tussen AX en NAV bepalend moeten zijn voor een selectietraject, maar het partnership en de totaaloplossing die wordt geboden. Beide producten zijn afkomstig van Microsoft en hebben hun sterke punten. De afgelopen jaren hebben wij bewezen dat Dynamics NAV heel goed aansluit op de processen en gebruikersbehoefte van de corporatiesector en een sterke roadmap kent. Met name de eenvoud in gebruik en de integratie met andere Microsoft-producten als Office 365 zijn de sterke troeven van Dynamics NAV. Omdat wij in staat zijn elk jaar de innovatiecyclus van Microsoft te volgen, kunnen onze klanten altijd over de laatste versie van NAV beschikken.

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

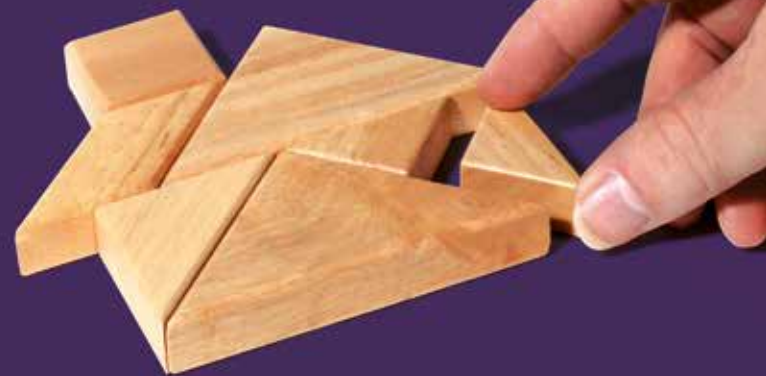
Allereerst bepalen de bedrijfsdoelstellingen de ICT-strategie. Voor het realiseren van de belangrijkste doelstellingen voor corporaties, is het een utopie te denken dat dit met one-stop-shop ingevuld kan worden. Voor de verschillende organisatievraagstukken, zoals investment management, asset management, treasury- en property management zijn separate oplossingen nodig.

Voor een effectieve ondersteuning van property management is het minimaliseren van het aantal applicaties ons inziens wel verstandig omdat synchrone processen als verhuur en onderhoud zich moeilijk laten onderbrengen in diverse systemen. Met name voor een goede samenwerking tussen klant, medewerker en keten is een integrale procesbenadering een randvoorwaarde.

Wat is jullie propositie in de sector?

Wij bieden met Dynamics Empire een open, veilige en innovatieve oplossing voor de dagelijkse bedrijfsvoering van corporaties. Onze software ondersteunt de missie-kritische bedrijfsprocessen van onze klanten en draagt bij aan een hoge huurderstevredenheid, efficiënt vastgoedbeheer, goede samenwerking met partners in de keten en juiste stuur- en verantwoordingsinformatie. ■

Enserve, dé specialist in woonruimteverdeling



enserve

Enserve is specialist in woonruimteverdeling. Wij zetten ons in voor de ontwikkeling van één open en transparante woningmarkt. Onze kracht zit in kennis, maatwerk en service. Door onze uitgebreide en specialistische kennis van de woningmarkt krijgt u op elke vraag een antwoord en voor elk probleem een passende oplossing.

Alles wat wij doen is afgestemd op uw specifieke wensen. Wij werken landelijk en staan onafhankelijk in de markt.

Al meer dan 75 corporaties en gemeenten gingen u voor... wij maken graag ook met u kennis.

www.enserve.nl



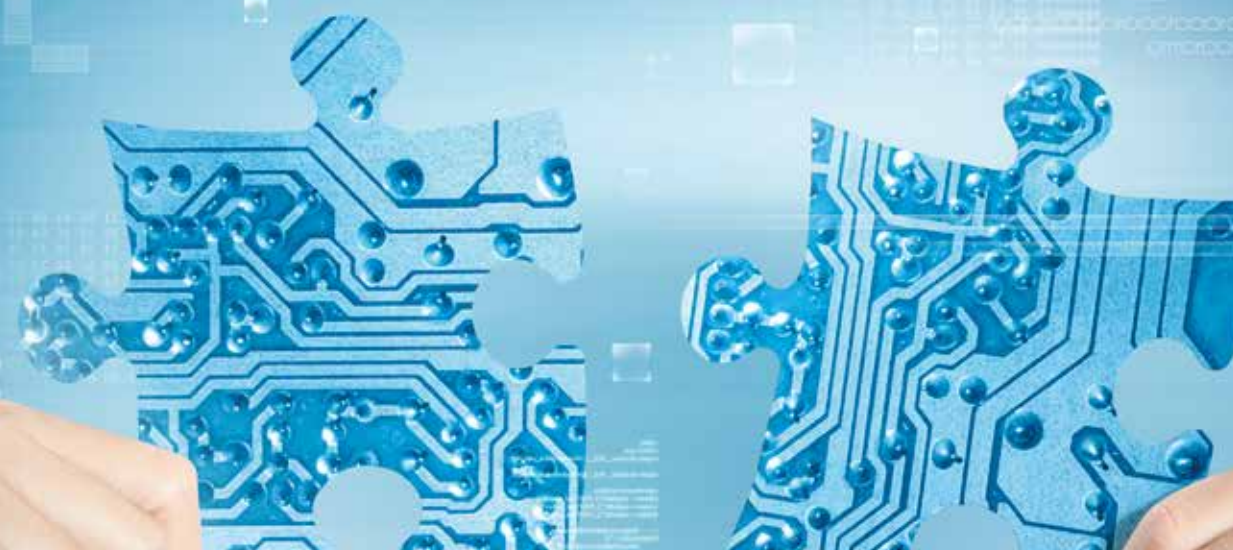
Wij maken ICT leuk!

Wij zijn een team van hoogopgeleide professionals die corporaties helpen om ICT leuk te maken. Door mensen te betrekken en enthousiast te maken, verbinden we ICT-oplossingen met mensen. Verwacht van ons geen wollige adviezen, maar resultaten die aansluiten op de specifieke behoeften van uw organisatie.

Hersense Uiterdijk 16B 4011 EV Zoelen www.hersense.nl 06-21 57 47 91

Vernieuwingsagenda: de kop is eraf

Foto: Shutterstock



De Aedes Vernieuwingsagenda – bijna een jaar geleden gestart – verbindt corporaties en partners die samenwerken aan vernieuwing op zes belangrijke thema's. Een van die thema's is het verbetertraject Digitalisering en Informatievoorziening. **Bas Buitendijk** en **Martijn Videler** van VVA-informatisering, die het afgelopen jaar het verbetertraject hebben getrokken, maken binnenkort plaats voor de nieuwe kartrekker **Michiel van Wezel**, adviseur Informatiemanagement bij **Aedes**.

De Vernieuwingsagenda werkt samen op zes belangrijke thema's: Verduurzamen, Betaalbaar bouwen en wonen, Wonen en zorg, Leefbare wijken en buurten, Verbeteren bedrijfsvoering en veranderkracht en Digitalisering en informatievoorziening.

Verantwoordings- en stuurinformatie

Een van de projecten die binnen het thema digitalisering en informatievoorziening is opgepakt, is de realisatie van een standaard Referentie Grootboek Schema (RGS) voor de corporatiesector. "RGS draagt bij aan vereenvoudiging van de verantwoordingsinformatieproces en reductie van

administratieve lasten," licht Bas toe. "Samen met een klankbordgroep, bestaande uit inhoudelijke specialisten uit de sector, inhoudelijk kennis vanuit Aedes, expertise van sector intelligencebureau SKARP en andere stakeholders, werken we aan een door de hele sector gedragen product. Deze standaardisatie helpt om de komende jaren toe te werken naar volledige system-to-system aanlevering van verantwoordingsinformatie met één druk op de knop. De ambitie om te werken aan administratieve lastenverlichting is een belangrijk item uit het in december afgesloten convenant verbeteren informatievoorziening."

>>

JOIN A SMARTER WORLD



ShareWorX®

ECM-oplossing voor al uw informatiestromen

Voor vastgoedbeheerders is Square DMS een erkende en betrouwbare partner voor de digitalisering van informatie. Onze doelstelling is een effectieve en efficiënte inrichting van de werkprocessen. Wij maken informatie toegankelijk!

www.squaredms.com

ShareWorX® is developed by **Square** 



CorporatieGids LIVE

“Corporaties zullen zelf ook aan de slag moeten om verbeteringen als RGS te kunnen implementeren”, zegt Bas. “Goede datakwaliteit is een belangrijke randvoorwaarde om gegevens system-to-system te kunnen aanleveren.” Aedes zal tijdens de CorporatieGids LIVE kennisdag op 12 april in Expo Houten presentaties verzorgen over RGS en de ontwikkelingen rondom het convenant. Inschrijven voor de sessies kan op www.corporatiegids.nl.

Informatiebeveiliging en privacy

Privacy is met de komst van de AVG ook een erg actueel thema bij woningcorporaties. Niet voor niets dat dit ook een belangrijk spoor werd binnen de Vernieuwingsagenda. “Corporaties moeten net als alle organisaties voldoen aan deze nieuwe Europese privacywetgeving,” zegt Bas. “Veel corporaties waren afzonderlijk van elkaar bezig om het spreekwoordelijke wiel opnieuw uit te vinden.” VVA-Informatisering – die al veel ervaring heeft opgedaan op dit dossier – heeft samen met Aedes corporaties op dit thema uitgenodigd om mee te denken. “Samen met een gemêleerde groep corporatiemedewerkers – van juristen en privacy-experts tot en met I&A-medewerkers en specialisten die

zich specifiek bezighouden



Bas Buitendijk

met Informatiebeveiliging – hebben we samen met een externe privacy partij een routeplanner voor de AVG ontwikkeld.”

Inzichten en aanvullende items

De AVG-routeplanner is al meer dan driehonderd maal opgevraagd via de website van Aedes. Ondertussen wordt doorgedaan met de groep corporatiemedewerkers om inzichten uit te wisselen en aanvullende items te maken op de routeplanner. “Denk daarbij aan inzichten rondom Awareness, Privacy by Design en Privacy by Default,” gaat Bas verder. “Ook merken we dat er nog veel vragen zijn over uitwisseling van persoonsgegevens in het sociale domein. Denk bijvoorbeeld aan leefbaarheidsvraagstukken en personen met verward gedrag. Ook hier wordt nu aandacht aan besteed.”

E-dienstverlening

Binnen het spoor e-dienstverlening zijn inmiddels twaalf corporaties aangehaakt om technologische ontwikkelingen die relevant kunnen zijn voor de toekomstige e-dienstverlening van woningcorporaties te verkennen. Zo wordt een pilot voorbereid om te onderzoeken hoe snel meerwaarde met chatbots gerealiseerd kan worden. “Een ander domein dat wordt verkend is blockchaintechnologie,” vertelt Martijn. “De vraag die daarbij centraal staat is hoe de klantdienstverlening, interne bedrijfsvoering en ketensamenwerking met de inzet van blockchaintechnologie beter en tegen lagere kosten vormgegeven kan worden. Dit zit nog in de opstartfase en we zijn nog op zoek naar corporaties die zich daar ook verder in willen verdiepen. Ook worden best-practices rondom e-dienstverlening in kaart gebracht, op termijn verwachten we dit in een soort infographic te kunnen publiceren. Andere thema’s waaraan binnen het thema digitalisering en informatievoorziening wordt gewerkt zijn ketensamenwerking en -automatisering rondom dagelijks onderhoud, BIM en het opzetten van een leertraject over big data.”

Meerwaarde

Voor Martijn en Bas was de interim-opdracht binnen de Vernieuwingsagenda een leerzaam avontuur. “We kijken terug op een leuke



Martijn Videler



Michiel van Wezel

en vruchtbare tijd. Samen met betrokken corporatiemedewerkers en Corponet hebben we gewerkt aan verbeteringen en innovatie en daarmee resultaten geboekt die van meerwaarde zijn voor de hele sector,” zegt Martijn.

Van Wezel

En dat is precies de spijker op zijn kop waarom Michiel van Wezel Dudok Wonen heeft verruild voor Aedes. “Ik zie veel manieren waarop digitalisering de sector vooruit kan helpen, en draag daar graag aan bij,” zegt hij. “Aedes is natuurlijk een erg goede plek om deze ambitie ook echt waar te maken. Welk onderwerp we ook oppakken, het is belangrijk dat we dat samen doen. Met corporaties en brancheclubs, maar waar nodig ook met andere stakeholders. De impact van digitalisering op de sector kan dan enorm zijn.” ■

Balans tussen handmatig en automatiseren is de heilige graal van testen

Testautomatisering is in opkomst. In de afgelopen jaren steeg het gemiddelde percentage van automatisch uitgevoerde softwaretests van 28 naar 45 procent.

Zijn 'robots' en scripts die de ICT-systemen van woningcorporaties testen de toekomst? René Ceelen van testspecialist TESTMONITOR | CEPO nam samen met woningcorporatie Portaal de proef op de som en onderzocht de mogelijkheden van automatisch testen. De resultaten deelde hij met

CorporatieGids Magazine.

Bij het onderzoek naar automatisch testen werd het klantcontactproces van Portaal onder de loep genomen. Op de vraag waarom juist dit onderdeel is onderzocht, zegt René: "Binnen Portaal is het lastig om de mensen van het KCC vrij te plannen om te testen. Daarnaast is dit een proces dat direct gerelateerd is aan klantcontacten, dus je uiteindelijke huurders. Bij elke wijziging van een systeem of release wil je dat zij er zo min mogelijk van merken."

Heilige graal

Testautomatisering is eigenlijk softwaretesten met software, beschrijft René. "Veel mensen denken dat testautomatisering de heilige graal is omdat je geen handmatige handelingen meer zou hoeven uit te voeren, maar dat is niet zo. Het doel van automatisch testen is het reduceren van handmatige handelingen, maar compleet verdwijnen zal het niet. Op het moment dat iets wijzigt in je proces of IT-inrichting moet je dit eerst handmatig testen voordat je de 'robot' kunt vertellen wat hij moet doen."

Vijf keer

Uit de resultaten van het onderzoek bleek automatisch testen veel sneller te zijn dan handmatig. Een interactielogpost met taak werd ruim vijf keer zo snel uitgevoerd als bij handmatig testen, terwijl een interactielogpost zonder taak ruim vier keer zo snel werd afgerond. "Daarbij moet je wel rekening houden dat automatisch testen meer voorbereiding vereist. Als wij de resultaten tegenover elkaar zetten, bleek dat na 5,5 testrondes de investering van de voorbereiding weer is terugverdiend. En dat geldt dan alleen voor die processen die wij in de pilot hebben gemeten. Of dat betekent dat corporaties op de lange termijn hun investering terugverdienen, hangt af van wat je als organisatie wilt bereiken en hoeveel tijd je hiermee mee bezig bent. Een robot kun je namelijk altijd laten draaien, terwijl je een mens moet plannen en vrijmaken van hun dagelijks werk."

Twaalf varianten

Daarbij is de kwaliteit ook hoger, legt René uit. "Naast de snelheid hebben wij met de robot alle scenario's laten testen. Dus niet alleen één object voor het succespad, maar – in het geval van Portaal – direct alle twaalf varianten. Dit kan omdat je de inputdetails van de robot variabel kunt maken waardoor hij hetzelfde script twaalf keer achter elkaar doet met verschillende data. Het enige verschil met de mens is dat deze impliciete waarneming heeft om dingen te zien die niet in het testscript staan."

Systeem in beweging

Deze kanttekening is volgens René de reden dat corporaties niet moeten 'doorslaan' met automatisch testen, en een juiste balans tussen automatiseren en handmatig testen

essentieel is. "Een mens kan dingen zien en interpreteren zonder dat daar een complex script tegenover staat. Een teststap van 'Doe een huuropzegging' zou bijvoorbeeld voor een mens al voldoende kunnen zijn. De robot kan hier helemaal niets mee. Deze verwacht gedetailleerde input, throughput (wat moet ik doen) en output. En dit moet zo gedetailleerd mogelijk zijn met alle details om de daadwerkelijke output en de gegeven verwachting te beoordelen met goed of fout."

"Automatisch testen werkt daarom niet goed als het proces of systeem nog in beweging is," legt René uit. "Omdat het veel tijd kost de robot te vertellen wat hij moet meten, ben je veel tijd kwijt aan het constant aanpassen van de variabelen. En doe je dit niet, krijg je continu foute bevindingen terug."

Synergie

Een toekomst waarin alle ICT-systemen automatisch worden getest is volgens René dan ook niet reëel. "Maar door de twee testvormen te combineren valt er wel veel synergie-winst te boeken, zeker als je samen met primaire software-leveranciers de koppen bij elkaar steekt. Bij primaire implementaties wordt zo'n tachtig procent momenteel nog handmatig getest. In de beheerfase zal dat echter verschuiven naar tachtig procent geautomatiseerd. In het ERP vakgebied ontcom je er dus niet aan om hiermee aan de slag te gaan. Als je bepaalde geautomatiseerde testscripts kunt hergebruiken in je eigen IT-landschap, bespaar je bovendien voorbereidings-tijd. Daarnaast kun je als corporatie ook samenwerken met andere corporaties met een soortgelijke inrichting, om zo opnieuw veel tijd te winnen in de voorbereiding."

Handmatig én geautomatiseerd

Op de vraag of het motto 'werkt het én kun je ermee werken' ook van toepassing is op automatisch testen, zegt René: "Zeker. Het 'werkt het' wordt al dan niet geautomatiseerd door de softwareleverancier getest. En het 'kun je ermee werken' wordt vanuit de eigen klant-organisatie getest. Hiermee test je dus het proces wat over meerdere systemen kan gaan. En juist dat laatste deel is het gebied waar wij ons op bevinden: testen vanuit de gebruiker, zowel handmatig als geautomatiseerd." ■



René Ceelen

TU Delft: Corporaties kunnen op kernprocessen aanjager van innovatie zijn

De ontwikkelingen op het gebied van ICT maken efficiënter, goedkoper en klantvriendelijker werken mogelijk. Maar welke ontwikkelingen hebben het meeste potentieel voor de corporatiesector? Voor corporaties die door alle blockchains, IoT-toepassingen en robots het bos niet meer zien, zette de TU Delft de belangrijkste ICT-ontwikkelingen op een rij. Een gesprek met onderzoekers **Nico Nieboer**, **Ad Straub** en **Vincent Gruis** over de digitalisering van en automatisering bij woningcorporaties.

Waar sommige technologische ontwikkelingen nog in de kinderschoenen staan, zijn andere inmiddels 'gemeengoed' in de sector. Vincent: "Het is bijvoorbeeld normaal dat de huurder via webportalen en apps wordt bediend en daarmee zijn reparatieverzoeken kan indienen. In het onderzoek wilden wij echter een overzicht geven van recente ontwikkelingen die veel potentie hebben voor de sector. Denk aan Internet of Things, blockchain, open data, BIM, platforms en robotisering."

Real time verbinding

Voor Internet of Things – waarbij verschillende huishoudelijke of medische apparaten via het internet in real time met elkaar in verbinding staan – groeit de interesse in de sector. Als voorbeeld van IoT bij woningcorporaties noemt Nico een systeem waarbij het klimaat en de verlichting van een woning wordt geregeld op basis van aanwezigheid van personen. "Een ander voorbeeld is het continu monitoren van de kwaliteit van bepaalde gebouwdelen of installaties en het doorgeven van deze informatie aan de betreffende partij, zoals een aannemer. De hiermee mogelijke preventieve defectsignalering is met name interessant voor woningen die sterk afhankelijk zijn van de werking van installaties, zoals nul-op-de-meterwoningen en woningen waarvan de apparatuur in handen is van een derde partij."

'In het algemeen wordt er vooral geïnoveerd vanuit efficiëntie-overwegingen'

Energienet

Mogelijkheden omtrent Internet of Things beperken zich daarbij niet tot de woningen alleen, vertelt Ad. "Denk aan het automatisch en lokaal uitwisselen van energie. Daarnaast kunnen ook de zorg van huurders – met bijvoorbeeld valsensoren – en de veiligheid van woningen – een toegangspasje om een woning in te kunnen – door IoT worden verbeterd."

Blockchain

Blockchain – vooral bekend van de technologie achter Bitcoin – is het meervoudig decentraal opslaan van informatie. "Er is niet één centrale actor die gegevens bijhoudt, maar een netwerk van computers en een digitale keten waar constant nieuwe blokjes informatie aan worden gevoegd. Bij elke toevoeging checken de betrokken computers of het via de spelregels verloopt." Dit betekent volgens Nico dat de betrouwbaarheid van gegevens hoger is dan bij een op zichzelf staande database. "Als één computer wegvalt, zijn er nog tal van kopieën van de blockchain aanwezig op andere

computers. Ook de beveiliging tegen fraude is hoger: geen enkele partij kan ongemerkt informatie veranderen. Daarnaast wordt met blockchain de efficiency verhoogd omdat documenten niet continu heen en weer gestuurd hoeven te worden." Het opslaan van huurcontracten in blockchain is volgens de TU een mogelijke toepassing voor corporaties. "Elke partij bezit een kopie van de keten van documenten, die via een vooraf vastgestelde manier van werken in de vorm van een smart contract kan worden uitgebreid."

Informatie delen

"De geïnterviewde woningcorporaties – maar waarschijnlijk geldt dat voor veruit de meeste – maken nog geen gebruik van blockchain," legt Nico uit. Op de vraag of de eerdergenoemde voordelen doorgetrokken kunnen worden naar buiten de corporatie, zegt hij. "Een goed voorbeeld is een lokaal energienetwerk waarin bewoners hun eigen energie opwekken met zonnepanelen of windenergie, en via blockchain hun overcapaciteit direct verhandelen. Op deze wijze worden overschotten en tekorten binnen een gebied uitgewisseld en verrekend, en wordt een belangrijke stap gezet naar een eventuele lokale prijsvorming van energie."

Blockchain bevat daarbij wel beperkingen die overwonnen moeten worden, gaat Nico verder. "Zo is het aantal transacties per minuut nog erg beperkt. Verder is er nog geen duidelijke standaard voor toepassingen. Ook vereist de ontwikkeling van blockchainnetwerken specialistische kennis, die bij slechts een beperkt aantal experts aanwezig is."

Voorspellingen

Een minder innovatieve ICT-toepassing dan IoT of Blockchain noemt Ad open data. "Dit wordt al jaren door corporaties gebruikt en is inmiddels gemeengoed te noemen. Een veelgebruikte toepassing is het 'simpelweg' opzoeken van informatie, bijvoorbeeld over de bevolkingssamenstelling van een buurt. Of het gebruik van digitale stadsplattegronden waarop voorzieningen zijn aangegeven."

De vernieuwing in open data zit hem echter in verdergaande toepassingsvormen. "Met behulp van open data kunnen bijvoorbeeld applicaties worden ontworpen die deze informatie zodanig bewerkt en visualiseert, dat daaruit nieuwe informatie ontstaat. Denk bijvoorbeeld aan het doen van voorspellingen over de marktpositie van woningcomplexen op basis van jaarlijkse gegevens."

Het onderzoek van de TU Delft werd uitgevoerd in opdracht van woningcorporaties Mitros, Parteon, Portaal, Rochdale en de Alliantie, in samenwerking met Sander Primavera en Alexander Koutamanis. Voor het onderzoek werden verschillende corporaties geïnterviewd, waaronder Stadlander, Woonforte en Woonbedrijf Eindhoven.

Altijd gekoppeld.
Overall beschikbaar.

www.unexus.nl

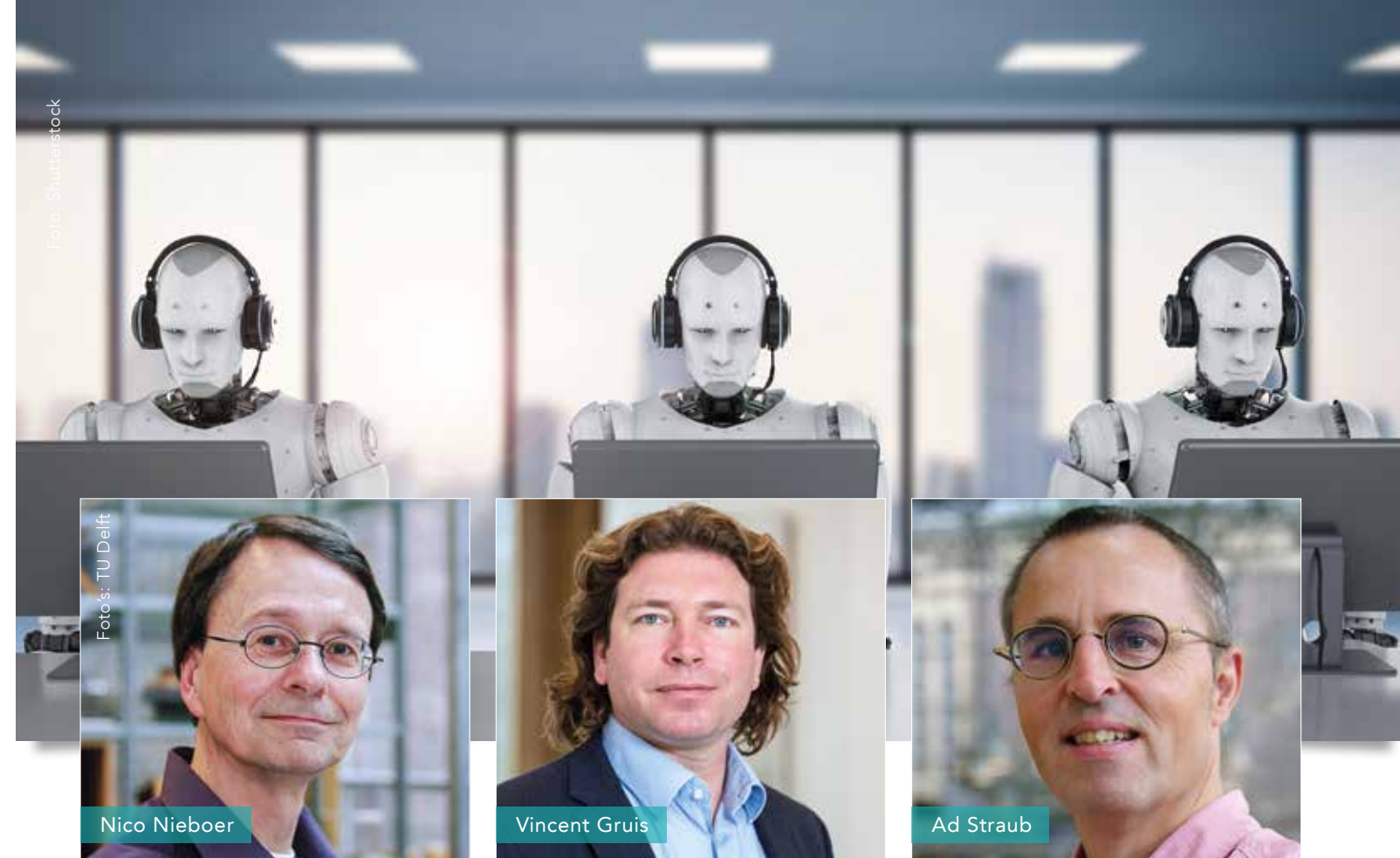
testing with a smile

Eenvoudig
zelf uw software testen!

Online software voor volledig en gebruiksvriendelijk testmanagement

testmonitor.com

TESTMONITOR



3D-modelleren

Een andere toepassing die voorzichtig voet aan de grond krijgt in de corporatiesector, is BIM. De technologie betekende de overgang van 2D- naar 3D-ontwerpen. Volgens Nico is de transitie naar het kunnen calculeren of zelfs het kunnen plannen met BIM de volgende stap. "Daarnaast zien wij dat BIM steeds meer als informatieplatform wordt gezien, waarin naast 3D-gegevens ook andere soorten data staan zoals garantiedocumenten, eisen, kosten en sensordata. Het opnemen van informatie in 'real time' is in opkomst, en dit zal direct invloed hebben voor BIM. De gegevens zijn door het gebruik van sensoren direct te zien, wat de mogelijkheid geeft om beschikbare statische en dynamische gegevens te hergebruiken, samen te voegen en te analyseren."

Digitale evenknie

"Een BIM-model als digitale evenknie van een gebouw geeft sturing aan nieuwe beheer- en onderhoudsprocessen," vertelt Vincent. "Een gedetailleerd BIM-model bevat namelijk niet alleen geometrische informatie, maar ook data over bijvoorbeeld de garantietermijnen van de specifieke elementen. Gebouwbeheerders kunnen daardoor vanuit het model alle benodigde informatie opvragen als er iets kapot gaat of een installatie opnieuw moet worden ingeregeld. Bewoners kunnen door het simpelweg aanwijzen van elementen in een app aangeven wat er defect is."

Circulair bouwen

"Een andere toepassing ligt op het gebied van circulair bouwen. Om later producten en materialen te kunnen demonteren en hergebruiken, is het van wezenlijk belang

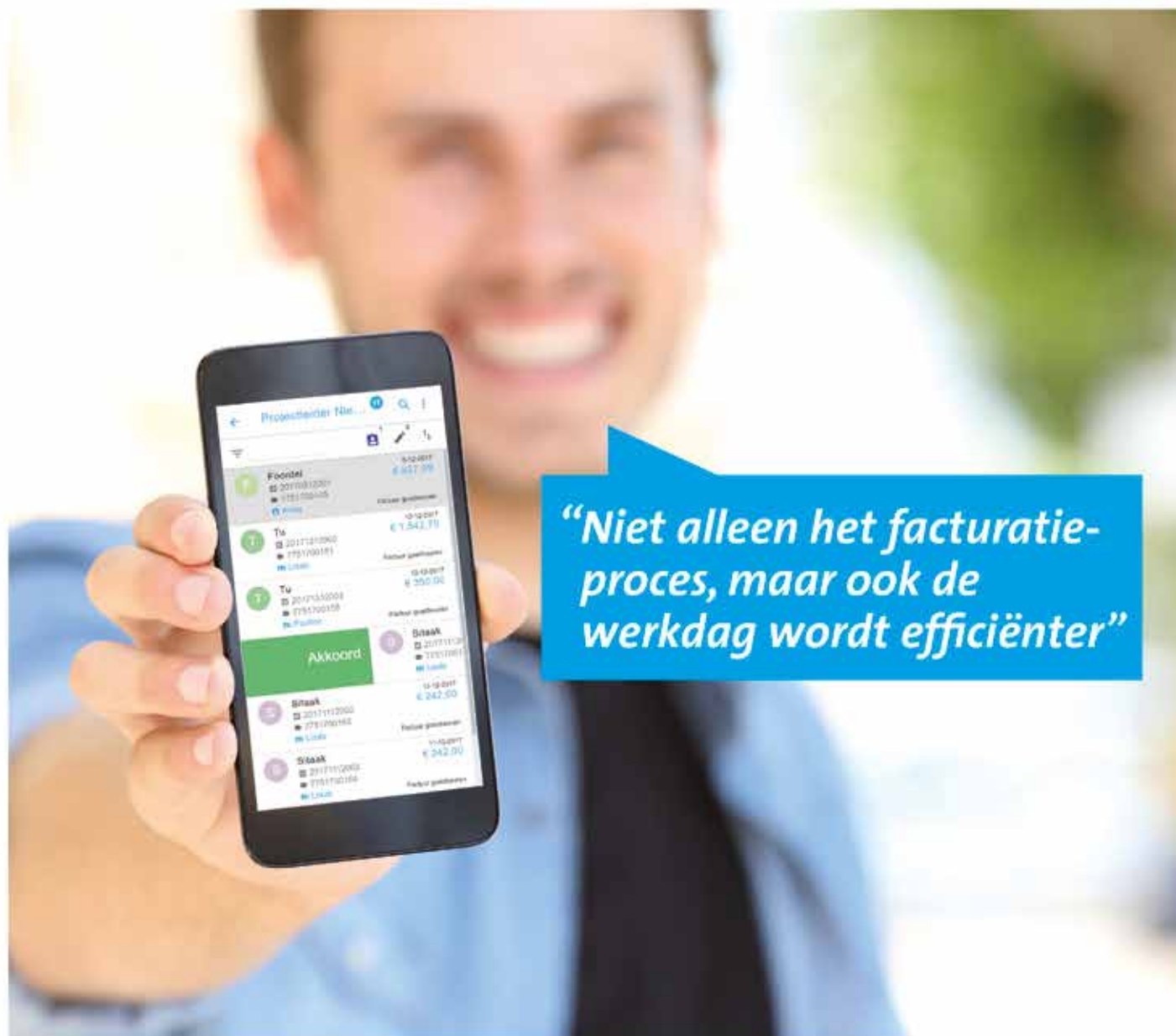
te weten hoe een gebouw gebouwd is. Een BIM is daarmee randvoorwaardelijk voor een digitaal materialenpaspoort of, in de nabije toekomst, een materialenkadaster: een 'madaster'." "Het gaan werken met BIM kan verder allerlei afgeleide voordelen hebben. In de interviews gaf Stadlander bijvoorbeeld aan dat zij met BIM beogen informatie makkelijker vindbaar te maken in de cartotheek en hiermee proberen eventuele tegenstrijdigheden te elimineren. Op die manier gaat het verder dan 3D-modelleren alleen."

Digitale platformen

Misschien wel de meest bekende ICT-ontwikkeling de afgelopen jaren is die van digitale online platformen. Ad: "Binnen de sector worden zulke platformen veel ingezet om overleg met huurders te voeren. Woonforte, één van de geïnterviewde corporaties, neemt bijvoorbeeld deel aan een gemeentebreed platform. Hierin heeft zij de mogelijkheid om eigen zaken aan huurders voor te leggen, bijvoorbeeld over een aanstaande renovatie. Op deze wijze is het mogelijk om aan gerichte groepen personen nieuws te brengen en onder hen meningen te peilen."

"Daarnaast kunnen huurders met het platform beter en breder geïnformeerd worden, en worden ze geactiveerd om bijvoorbeeld elkaar te helpen met klusjes of gereedschap uit te lenen. Een andere corporatie neemt deel aan een platform waarin huurders punten kunnen verdienen door zich als goede huurder te gedragen. Deze punten kunnen zij vervolgens bij de gemeente spenderen aan 'goede doelen', zoals bepaalde leefbaarheidsinitiatieven."

>>



“Niet alleen het facturatie-proces, maar ook de werkdag wordt efficiënter”

NCCW

De Factuur App, de handige app waarmee u met een swipe naar links of rechts uw facturatieproces up-to-date houdt.

Een factuur goedkeuren of tekenen op het moment en de plaats dat het u het beste uitkomt? Dat kan met de Factuur App! De app is eenvoudig te gebruiken op tablet en smartphone, op ieder tijdstip en iedere locatie.

In de Factuur App staan de facturen uit het Digitale Factuurverwerkingsproces voor u klaar. Het goedkeuren, tekenen en/of afkeuren kan snel gebeuren door de factuur op basis van de meest essentiële factuurgegevens simpelweg naar links of rechts te swipen. Wilt u meer informatie over de factuur, dan kunt u hierop inzoomen. U krijgt dan de beschikking over de status van de factuur, notitie

en factuurhistorie, crediteurgegevens, factuurregels, termijnen, boekingsregels en gekoppelde bijlagen. Het dashboard geeft u inzicht waar welke factuur zich in het proces bevindt.

Wilt u meer weten over de **Factuur App** 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 communicatie@nccw.nl.



WWW.NCCW.NL



Chatbots

De opkomst van robotisering in de corporatiesector is de laatste ontwikkeling die is onderzocht. Nico: “Op diverse terreinen worden robots ontwikkeld die menselijk handelen kunnen overnemen. Sommige bedrijven zetten al robots in om eenvoudige klantvragen te beantwoorden. Een voor corporaties interessant voorbeeld, waarbij Woonforte ook betrokken is, is de ontwikkeling van een spraakgestuurde en sprekende ‘chatbot’. Deze kan in het huidige huurdersportaal of in plaats van eerstelijnsmedewerkers gedeeltelijk worden gebruikt. Een dergelijke robot zou bellers te woord kunnen staan en bijvoorbeeld agenda-afspraken voor een reparatiebezoek kunnen inplannen.”

Aanjager van innovatie

“Corporaties zijn aan de ene kant volop bezig met digitalisering en automatisering,” vertelt Vincent op de vraag wat de TU als conclusie ziet van het onderzoek. “Tegelijkertijd is het ook nog pril. Veel mogelijkheden zijn nog in het stadium van pilot of idee, of worden als de spreekwoordelijke kat uit de boom gekeken. Dit is deels begrijpelijk, aangezien te vroege adoptie van ICT tot aanzienlijke tijd- en kapitaalvernietiging kan leiden. Aan de andere kant zouden corporaties op hun kernprocessen een rol als aanjager van innovaties kunnen pakken, door gezamenlijk ontwikkelaars uit te nodigen en toepassingen te ontwikkelen die voor de hele sector van belang zijn. Op het gebied van ERP-systemen gebeurt dit bijvoorbeeld al.”

Aansluiting op kernprocessen en kerndoelen

Nico gaat verder: “In het algemeen wordt er vooral geïnnoveerd vanuit efficiëntie-overwegingen, maar voor de geïnterviewde corporaties zijn andere doelstellingen minstens zo belangrijk. Woonbedrijf geeft aan dat het primaire doel van (verdergaande) digitalisering ligt in het voldoen aan de verwachtingen van de klant – bijvoorbeeld de klant die ook buiten kantooruren zaken wil doen met de corporatie of die zijn reparatieverzoek graag vlot afgehandeld ziet. Stadlander probeert met digitalisering – en dan in het bijzonder met BIM – de opzoekbaarheid van informatie te vergemakkelijken en tegenstrijdigheden te elimineren.”

Vincent sluit af door te stellen dat het goed zou zijn om te verkennen of ook kerndoelen als betaalbaarheid, beschikbaarheid en kwaliteit baat kunnen hebben bij een proactieve houding van woningcorporaties. “Zo zou de sector industrialisatie en automatisering van bouwen en verbouwen kunnen aanjagen om bijvoorbeeld sneller en goedkoper te kunnen verbouwen. Of juist inspelen op het gebruik van algoritmen waarmee woningen efficiënter worden toegewezen en wachttijden worden verkort. Het zijn ontwikkelingen die wellicht nog ver weg klinken, maar dichterbij zijn dan de meeste corporaties denken.” ■

Hugo Neeskens (Hersense):

ICT leuk maken om het beste uit jezelf te halen

Het ondersteunen van bedrijfsprocessen met ICT is al jaren gemeengoed in de corporatiesector. Maar waar de software in de meeste gevallen wordt ingericht om functioneel te zijn, pleit adviesbureau Hersense ervoor om ICT vooral ook leuk te maken. Hoe maak je ICT leuk en wat hebben corporaties eraan?

Hugo Neeskens, Managing Partner bij adviesbureau Hersense licht toe.

Wat zijn volgens Hersense de belangrijkste trends in de corporatiesector?

Wij zien verschillende trends. Het voldoen aan de AVG is een onderwerp waar corporaties flink mee bezig zijn geweest en waar de meeste corporaties nu – in de beheerorganisatie – echt mee aan de slag gaan. Ook merken we dat steeds meer corporaties de overstap gaan maken naar Office 365 en dat het outsourcen van de ICT steeds verder doorzet. Daarnaast ondervinden wij dat het assetmanagement steeds belangrijker wordt, mede ingegeven vanuit de wet en regelgeving. Corporaties moeten straks bijvoorbeeld voldoen aan de NEN2580-norm zodat de marktwaarde berekend wordt aan de hand van gecertificeerde maatvoering van het bezit. Door deze ontwikkelingen zien wij dat corporaties steeds meer in de rol van functioneel beheerder komen, omdat de nadruk komt te liggen op het informatiemanagement.

Op welke vlakken kunnen corporaties vaak een beetje hulp gebruiken?

Met name tijdens selectietrajecten, implementaties en bij het inrichten van de beheerorganisatie. ICT – of I&A – is geen kerntaak meer van corporaties. Na de reorganisaties van de afgelopen jaren zien we dit ook steeds vaker terug. Dan is het fijn dat je tijdens een selectie- of implementatietraject gebruik kunt maken van de kennis, expertise en capaciteit van iemand voor wie dit zijn dagelijkse werk is. Daarnaast neemt de vraag naar ondersteuning in de beheerorganisatie toe. Nadat een corporatie de infrastructuur heeft uitbesteed, volgt een nieuwe manier van werken. Van het ‘alles zelf doen’ verschuiven de taken naar goed opdrachtgeverschap. Hetzelfde ontstaat binnen het applicatiebeheer: ook deze taken verschuiven meer naar leveranciers, waardoor de nadruk meer op functioneel beheer komt te liggen.

Jullie ondersteunen corporaties door de ‘externe collega’ te zijn: wat houdt dat in?

Wij leveren geen uren of externe ondersteuning, maar collega's die direct ingezet kunnen worden. Mensen met ervaring in de sector en met kennis van hun vakgebied. Maar bovenal: professionals met de juiste houding en gedrag. Dat betekent dat je je betrokken voelt bij de corporatie waar je werkzaam bent, je verantwoordelijkheid neemt en je corporatiecollega's kent zodat je het aanspreekpunt vormt voor iedereen binnen de organisatie. Voor corporaties betekent dit dat zij, naast de beschikking over extra capaciteit en specifieke expertise, beschikken over collega's die ook hun organisatie, leveranciers en werknemers kennen. Hierdoor spreken onze klanten niet over ‘de externen’, maar over nieuwe teamleden. Dat is de kern van FBaaS: Functioneel Beheer as a Service.

Waarom zou een corporatie een externe hulp inschakelen in plaats van een vaste professional aan te nemen?

Tijdens implementaties doen wij specifieke kennis op van onze klanten: de bedrijfscultuur, de werknemers, de managementstijl. Maar ook van de infrastructuur, leveranciers en ICT-systemen waarmee gewerkt wordt. Daarbij komt dat de rol

van functioneel beheerder voor sommige corporaties geen dagtaak behelst. In de praktijk combineren zij deze taken met andere functies of rollen waarbij het er vaak op neerkomt dat het functioneel beheer er een ‘beetje bij’ wordt gedaan. Terwijl er wel hele duidelijke doelen gesteld zijn die behaald moeten worden. In zulke gevallen is het – niet alleen kwalitatief, maar ook financieel – aantrekkelijk om deze taken bij een bedrijf als Hersense neer te leggen. Wij zorgen dan niet alleen voor de continuïteit van de beheerorganisatie, maar borgen ook de kwaliteit en de resultaten die behaald moeten worden.

Waarom is het ‘leuk maken van ICT’ zo belangrijk?

Uiteraard moet ICT functioneel zijn en bijdragen aan de bedrijfsvoering. Maar ICT is bovenal ook mensenwerk. En dan is samenwerking ook heel belangrijk. Zonder plezier te hebben in je werk en zonder plezierige samenwerking, kun je niet het beste in jezelf naar boven halen en het beste resultaat nastreven en behalen.

Het leuk maken van ICT doen wij door de juiste oplossingen te adviseren en realiseren. Wij merken regelmatig dat corporaties ontevreden zijn over hun ICT. Bijvoorbeeld omdat de systemen niet werken zoals de gebruikers dat willen, of doordat corporaties tegen dezelfde problemen blijven aanlopen. Dat lossen wij op zodat gebruikers zo optimaal mogelijk gebruik kunnen maken van de systemen. Maar ook zodat de ICT-beheerorganisatie de corporatie proactief kan ondersteunen in het realiseren van haar doelstellingen.

Jullie hebben EasyScrum ontwikkeld. Wat is dat en wat hebben woningcorporaties eraan?

Kort gezegd leert Scrum hoe wij ons werk het beste kunnen uitvoeren en organiseren. Maar omdat deze methode weinig ‘wigelruimte’ heeft, hebben wij EasyScrum ontwikkeld. Deze laat corporaties wel de lusten maar niet de lasten ervaren. Hierbij beginnen wij met de klantreis: wat willen medewerkers hebben en hoe moet het werken. Vervolgens realiseren wij dit in korte sprints, die na oplevering worden geëvalueerd en besproken. De input wordt vervolgens meegenomen in de definitieve oplevering. Dit verschilt van de klassieke watervalmethode waarbij de eindgebruiker alleen betrokken wordt bij het op papier inrichten van het systeem, wat betekent dat vrijwel alle eindgebruikers pas laat kennismaken met het nieuwe systeem. En ze moeten het doen met het resultaat: er is nauwelijks mogelijkheid input of feedback te geven. EasyScrum voorkomt op deze manier teleurstellingen en verrassingen achteraf.

Welke boodschap heeft Hersense voor woningcorporaties?

Wij worden steeds afhankelijker van ICT. Niet alleen als corporatie, maar ook onze klanten. Daarmee worden we steeds afhankelijker van de mensen die de verbinding moeten maken tussen de ICT en praktijk, oftewel de ICT-beheerorganisatie. Door gebruik te maken van gespecialiseerde en betrokken collega's in je organisatie, kun je het functioneel beheer aanzienlijk verbeteren en – niet onbelangrijk – ICT leuk maken. ■

Peter Zuithof (Mijande Wonen):
**Van zwemmen in stroop
 naar geoliede machine**

Zwemmen in stroop. Zo beschrijft **Peter Zuithof**, directeur-bestuurder bij woningcorporatie **Mijande Wonen** uit Noordoost Twente, de situatie waarin de corporatie twee jaar geleden verkeerde. Inmiddels heeft Mijande een heftige reorganisatie achter de rug waarin onder andere afscheid werd genomen van achttien collega's. Is hiermee de stroperigheid uit de organisatie verdwenen? Een gesprek over slimmer werken en vergroten van investeringskracht.

Twintig jaar geleden kwam Peter de corporatiesector binnengerold. "Het was eigenlijk mijn bedoeling dat ik ooit bij het bedrijf van mijn ouders in dienst zou treden." Maar het liep anders. Peter wilde eerst elders ervaring opdoen en kwam in 1998 bij Acantus terecht. Acht jaar later werd hij directeur-bestuurder bij Woningstichting Vriezenveen/Westerhaar, een corporatie die in 2010 met enkele andere corporaties fuseerde in Mijande Wonen. Van werken bij het bedrijf van zijn ouders is het niet meer gekomen. "Als je eenmaal in de corporatiesector werkt kom je er moeilijk los van," lacht Peter, "Dat bedoel ik uiteraard positief: je voegt in de corporatiesector maatschappelijk zoveel toe, dat is voor mij een belangrijke drijfveer."

Verstokte machine

Mijande Wonen startte als corporatie met een middenlaag in het management. "Wij dachten destijds dat we dat nodig hadden. En voor een tijdje functioneerde dit goed. Werknemers konden hier bijvoorbeeld met vragen terecht, maar langzaamaan gingen mensen zich steeds meer afhankelijk van hun leidinggevende gedragen en werden teveel mensen meegenomen in de besluitvorming. Door al deze vingers in de pap werden de processen langzaam en verstokte de machine van Mijande Wonen."

Stroperigheid

De corporatie – inmiddels een van de best scorende in Nederland qua bedrijfslasten – scoorde voor de reorganisatie nog onvoldoende. "We verstookten het geld van onze huurders in onze eigen organisatie, en niet in het verbeteren van onze huurwoningen. Dat beseften wij en daarom wilden wij meer rendement uit de organisatie halen. Het verhogen van de huren was voor ons geen optie en de eerste verdienste was te verkrijgen door slimmer te werken in de organisatie. En daarbij: door het vele overleg en de stroperigheid te verminderen zou het werk voor onze medewerkers naar verwachting ook leuker en interessanter worden."

Zachte heelmeesters

Mijande Wonen begon daarom in 2015 met het 'ontstropen' van de organisatie. In eerste instantie werd door het managementteam gekeken wat een organisatie moet zijn en wat

werk leuk maakt. "Deze visie is vertaald naar een organisatie-ontwikkeling, maar dat bleek later niet de juiste aanvliegroute. Het was namelijk duidelijk dat wij naar minder fte moesten, maar door dit langzaam te ontwikkelen houd je mensen wiens baan op de tocht staan lang in onzekerheid."

Tijdens dit traject heeft de corporatie de hulp ingeschakeld van adviesbureau Hoffman Krul & Partners (HKP). "Wij hadden een duidelijke visie wat wij wilden bereiken," legt Peter uit. "HKP heeft ons vervolgens geholpen met de 'hoe'-vraag. Daarbij was de snelheid een succesfactor, zachte heelmeesters maken immers stinkende wonden. Door met alle partijen – het MT, HKP en de medewerkers – een snelkookpan in te duiken, hebben wij een eenduidige boodschap kunnen creëren die de organisatie snel de gewenste duidelijkheid gaf."

Teamleiders

Door de reorganisatie is de managementlaag 'teamleiders' verdwenen en bleef er een kleine groep leidinggevenden – Peter en twee managers – over. "Wij werken nu op een andere manier. Voorheen kon bij wijze van spreken voor elk klein probleem de teamleider worden opgezocht. Nu leggen wij de verantwoordelijkheid lager, en is het aan de medewerker om binnen de beleidskaders het antwoord te vinden. Dat maakt het werk interessanter en uitdagender."

Vrijheid van medewerkers

Omdat beslissingen door medewerkers op basis van het beleid worden genomen, is de vrijheid van medewerkers vergroot. "Het beleid geeft sturing aan de medewerkers in hun werk. En daar valt ook het maatwerk onder. Een goed voorbeeld is een huurder die een tijd geleden last had van ongedierte, en belde of wij langs wilden komen om dat op te lossen. Dit pakken wij echter niet speciaal op, maar toen een van onze vaklieden een tijd later voor een ongerelateerd reparatieverzoek langskwam had hij het ongedierteprobleem binnen vijf minuten opgelost. Beide medewerkers hebben dit goed opgepakt, gewoon door elkaar op te zoeken."

Coaching en begeleiding

Op de vraag hoe Mijande ervoor zorgt dat mensen de focus van de nieuwe inrichting vasthouden en niet terugvallen in oude gewoonten, zegt Peter. "Dat doen wij vooral met coaching en begeleiding voor onze medewerkers, maar zeker ook door met ons managementteam het goede voorbeeld te geven. Wij waren niet blij met hoe de organisatie er voor de reorganisatie voorstond, maar hadden deze situatie wel zelf gecreëerd," zegt Peter met gevoel voor reflectie. "Dat betekende dat wij zelf bewust moesten worden én zelf de verandering moesten initiëren. Belangrijk was voor ons dat wij in de toekomst strak willen blijven werken, en niet tornen aan de kwaliteit van onszelf en de organisatie. Dat betekent soms dat je harder moet zijn dan je eigenlijk zou willen, bijvoorbeeld in het laten gaan van je werknemers."



Umbrella verbindt alle kanalen

De Umbrella-suite is een combinatie van een selfservice Klantportaal, omnichannel Contactcenter en een slimme Kennisbank. Wij verbinden deze onderdelen en zorgen zo voor betere dienstverlening en meer inzicht in resultaat. Zo sla je met Umbrella dus twee vliegen in een 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



Begrip en werkdruk

De reorganisatie was voor de medewerkers van Mijande Wonen erg zwaar. Peter: "Voor het verdwijnen van de midden-laag was veel begrip, maar tegelijkertijd was er ook angst. Niet alleen voor het verlies van je baan en collega's, maar ook voor toenemende werkdruk. Pas na het afronden van het traject kregen wij positieve signalen van de werkvloer dat de reorganisatie heeft gewerkt." De werkdruk is daarbij niet onacceptabel toegenomen: "Medewerkers zijn verbaasd dat ze nog steeds hun werk op tijd afronden. De afname van de bureaucratie en het overleg heeft daar zeker bij geholpen."

ICT-projecten

De cijfers tonen ook aan dat de reorganisatie een positief effect heeft gehad bij de Twentse corporatie. De klanttevredenheid is gestegen en de bedrijfslasten zijn gedaald. "Wat dat betreft gaat het dus erg goed," zegt Peter trots. De grootste winst is behaald in de ICT-projecten bij Mijande. "Door de afname van overleg is de doorlooptijd van implementaties enorm afgenomen."

Kip of het ei

Of het inkrimpen van de organisatie tegelijkertijd dwingt tot meer automatisering, is volgens Peter het kip-en-ei-probleem. "Wat je wel ziet, is dat ICT-systemen echt nodig zijn om efficiënter te werken. Tijdens het traject hebben wij bijvoorbeeld het proces rondom reacties van huurders op nieuwe woningen geautomatiseerd. Voorheen werden de bonnetjes overgetypt, maar door de automatisering besparen wij 1,5 fte. Daarbij kun je je ook meer bezighouden met de zaken waar je écht verstand van hebt. Door automatisering te koppelen met bijvoorbeeld ketensamenwerking, kun je veel efficiënter je werk doen. En efficiënter werken betekent lagere kosten waardoor wij het huren op het Twentse platteland betaalbaar houden."

Investeringskracht

Mijande Wonen wil haar vrijgespeelde investeringskracht inzetten voor het verduurzamen van haar bezit en het beter aanbieden van maatwerk aan haar huurders. "Onze doelgroep is anders dan dertig jaar geleden, en is er meer ruimte nodig voor het werk met klanten. Waar wij besparen op ICT, geeft dit ons meer ruimte om aandacht te besteden aan de mensen die ons nodig hebben."

"Daarbij lopen wij op het gebied van duurzaamheid achter op andere corporaties. Dat komt vooral omdat wij een oud – maar technisch goed – bezit hebben. Door de verhuurderheffing zullen wij gemiddeld label B in 2020 niet halen, maar dat is voor ons ook niet het doel. Wij kijken liever naar de woonlasten van onze huurders. Zij hebben niet alleen huur maar ook energielasten. Daar kunnen wij wat aan doen. Zo willen wij bijvoorbeeld de komende twee jaar 400 woningen – iets minder dan tien procent van ons totale bezit – verduurzamen tot maximaal 1,4 in de energie index."



Geen one-size-fits-all

Aan andere corporaties die kampen met 'stroperigheid' vertelt Peter dat er goed nagedacht moet worden over wat je wilt bereiken. "Een reorganisatie is geen one-size-fits-all-oplossing. Bedenk goed wat je wilt, houd die visie vast en zorg voor tempo in het traject. Als je vervolgens beslist om voor een reorganisatie te kiezen, dan moet je het direct goed doen. Zo'n traject is zwaar voor een organisatie en is niet iets waarbij je achteraf kan zeggen dat je te weinig hebt gedaan. Je hebt maar één kans om de basis goed neer te zetten."

Voor de corporatie uit Twente staat de structuur inmiddels goed, en wordt er nu gekeken naar het bijschaven van de organisatie. Peter: "Wij kijken bijvoorbeeld naar het beter communiceren met onze partners, hoe overleg je beter en hoe voldoe je aan verwachtingen. Maar wij hebben niet de illusie dat daarna de reorganisatie is afgerond. Het is een continu proces waarbij je de focus moet houden om niet in oude gewoonten terug te vallen en niet afdoet aan de kwaliteit die je voor ogen hebt. Wij blijven investeren in persoonlijke en teamontwikkeling van onze mensen. Want van 'zwemmen in strop' wordt uiteindelijk niemand beter." ■

Het oliën van Mijande in cijfers:

- Vermindering van 64 naar 42 fte;
- Schrappen van een managementlaag;
- Transitie van drie naar twee managers;
- Besparing op bedrijfskosten per jaar van 1,5 miljoen euro;
- Investering inclusief sociaal plan van 2,5 miljoen euro;
- Een trajectduur – exclusief optimalisatie – van elf maanden.

(Bron: HKP)



Problemen aanpakken door problemen te vergroten

Vooraf na het rapport 'Ver van huis' van de Parlementaire Enquêtecommissie Woningcorporaties zijn de woningcorporaties in Nederland duchtig onder handen genomen. Zij betalen thans per jaar een vermogen aan de verhuurderheffing, zagen hun investeringen inzakken en het marktaandeel van de corporatiewoningen daalde tot 28 procent. De Autoriteit woningcorporaties zorgt ervoor dat er een straf extern toezicht op de corporaties wordt uitgevoerd, op kosten van diezelfde corporaties. Ook het in de lucht houden van het visitatiestelsel komt voor rekening van de corporaties.

In november 2017 werd het rapport van Sira Consulting gepubliceerd, waaruit bleek dat de administratiekosten van corporaties sinds de invoering van de Woningwet (medio 2015) zijn verdrievoudigd, hoewel de indruk werd gewekt dat het gevoerde rijksbeleid voor de corporaties louter vereenvoudiging en kostenbesparing zou brengen.

In de kostenberekeningen van Sira Consulting zijn lang niet alle indirecte kostenposten meegenomen. Denk bijvoorbeeld aan het passend toewijzen dat op 1 januari 2016 is ingevoerd. Uit evaluatieonderzoek van Platform31 en RIGO (2017) blijkt dat twee derde van alle corporaties huren van een deel van hun voorraad hebben verlaagd, om de omvang van het aanbod woningen met een huur onder de aftoppingsgrenzen op peil te brengen. Na de extreme huurverhogingen in 2013 en 2014 is vrij onverhoeds een periode aangebroken met huurverlagingen op grote schaal. Na 2013 en 2014 zijn bij vele huurders omvangrijke schulden ontstaan (door dalende inkomens en stijgende huren), waardoor de druk op de schuldhulpverlening aanzienlijk is toegenomen. De systematiek van de huurtoeslagen impliceert dat er eerst sprake is van voorlopige toekenningen en pas na afloop van het huurtoeslagjaar van definitieve voorstellingen. Gevolg: omvangrijke terugvorderingsacties van de Belastingdienst die het uiterste vergen van de afdelingen bewonerszaken van corporaties die maar moeten zien hoe zij de huurpenningen binnenkrijgen en vaak vorderingen moeten afboeken.

Door de verhuurderheffing zijn er sterke prikkels om minder of geen nieuwe woningen te bouwen, renovatieplannen te beperken en zo mogelijk woningen te verkopen aan bewoners of beleggers. Hierdoor wordt de woningbehoefte in de sociale huursector (die voor het gemak steeds minder vaak wordt gekwantificeerd) onvoldoende gelenigd, worden de duurzaamheidscriteria van Parijs niet gehaald en krijgen steeds meer bewoners te kampen met betaalbaarheidsproblemen.

Terwijl alom de uitvoerings-, controle- en toezichtskosten in corporatieland sterk oplopen, worden de corporaties steeds minder vaak in staat gesteld om hun kerntaken te realiseren: voor huishoudens met lage inkomens zijn behoorlijke woningen steeds slechter bereikbaar (vooral in de stad), steeds minder beschikbaar en steeds vaker onbetaalbaar. Het kabinet-Rutte III reageert hierop door op de huurtoeslageregeling te bezuinigen en een beroep te doen op private beleggers om betaalbare huurwoningen te realiseren. Dergelijke maatregelen lossen de problemen aan de onderkant van de woningmarkt niet op, maar leiden vooral tot een vergroting van de problemen. In algemene zin wees Jesse Frederik in zijn Den Uyl-lezing op 18 december 2017 op dit verschijnsel: als er problemen zijn, maken de beleidsinstanties veel stampij, maar zij lossen de problemen niet op. Vaak vergroten zij zelfs de problemen. Helaas vormt het wonen op dit punt geen uitzondering.

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



Uw nieuwe website zien?

- ✓ Mobile first
- ✓ AVG-proof
- ✓ Geïntegreerde kennisbank
- ✓ Content staat klaar
- ✓ Makkelijk uit te breiden met klantportaal en klantvolgsysteem
- ✓ Bestaande koppelingen met alle back-officesystemen

Maasdelta, Vecht en Omstreken, Fien Wonen en vele andere corporaties gingen u al voor. Binnen 6 weken is uw nieuwe website online.

Vraag gratis uw nieuwe websiteontwerp aan op
zig.nl/mijnnieuwewebsite



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.