

Pascale Bartels (Wooninc-PlusVitalis): Breng klantvraag over wonen, zorg en welzijn samen

Jessie Bekkers-van Rooij (SSW en KLIMMR): Medewerkers triggeren een stap te zetten

Place2BU (Mitros en Portaal): Community creëren voor jongeren in schakelmoment leven

Achtste editie
CorporatiePlein:
Bedrijfsvoering
van de toekomst

CORPORATIEGIDS

STRATEGIE, BEDRIJFSVOERING EN ICT

MAGAZINE

9^e JAARGANG | NUMMER 2 | JUNI 2018

Vitaal en leefbaar

Caroline Nolet (Woningstichting Nieuwkoop):
Kleine corporaties kunnen het grote verschil maken



INNOVATISERING

POWERED BY VVA-INFORMATISERING

Data protection **ESCAPE ROOM** Jacht op Jopie's geheimen

De leukste manier om medewerkers bewust te laten worden van privacy en informatiebeveiliging!



De Escape Room zit in een koffertje. Wij komen naar je toe en zetten in no-time alles klaar. Het enige wat we nodig hebben is een ruimte voor 6 personen met een bureau en werkende wifi.



Na ontsnapping uit de Escape Room gaan de deelnemers naar een feedback-workshop. Hierbij kijken we op speelse wijze naar hoe het is gegaan en staat het leren en de bewustwording centraal.

Ook iets voor uw organisatie?



www.innovatisering.nl
info@innovatisering.nl
06 - 45 27 92 93



Kleine corporaties kunnen groot verschil maken
Caroline Nolet

4



Bedrijfsvoering van de toekomst
Achtste editie CorporatePlein

32



Bedrijfsvoering van de toekomst

Donderdag 27 september viert CorporatePlein alweer haar achtste verjaardag. Het thema is dit jaar: Bedrijfsvoering van de toekomst.

Was u erbij, die eerste editie van CorporatePlein in 2011? WhatsAppen deden we toen nog nauwelijks, waren early adaptors van klantportalen op één hand te tellen en waren robotisering, blockchain en chatbots woorden die het Corporate-Scrabblebord nog lang niet hadden bereikt.

Misschien denkt u, hoezo bedrijfsvoering van de toekomst? Ik wil dat mijn corporatieprocessen nú efficiënter verlopen, dat het aanleveren van verantwoordingsdata minder tijdrovend is en dat ketenintegratie met vastgoedpartners soepeler verloopt.

U heeft gelijk! Verleden, heden en toekomst lopen dwars door elkaar heen in de bedrijfsvoering van nu, straks en later.

Kom 27 september dus naar CorporatePlein. Want later is allang begonnen.

Veel leesplezier,

Martin Barendregt en Paul Tuinte



Breng klantvraag wonen, zorg en welzijn samen
Pascale Bartels

8



Sociaal incasseren vraagt om maatwerk
Woningcorporatie Talis

40



Medewerkers triggeren stap te zetten
Jessie Bekkers-van Rooij

20



Community creëren voor jongeren
Place2BU

58

- 14 Online communicatie moet behoefte en gemak klant vervullen
- 17 AVG-ready betekent niet AVG-klaar
- 24 Digitalisering is van iedereen in de organisatie
- 27 Nauw samenwerken met ICT-leveranciers groot voordeel
- 37 Studenten- en jongerenhuisvesting onder één noemer
- 45 Separate onafhankelijke controlfunctie onbetaalbaar
- 48 Beperking uitzonderingsregels komt woningmarkt ten goede
- 50 Samen tot de best mogelijke vorm van vastgoedsturing komen
- 53 Menselijk falen grootste bedreiging bedrijfsprocessen
- 55 Studentendientank op zoek naar innovatieve oplossingen

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

Uitgevers: Paul Tuinte en Martin Barendregt
Eindredactie: Paul Tuinte en Johan van den Beld
Vormgeving/opmaak:
Musa bureau voor ontwerp, Teteringen
Druk: Joh. Enschedé, Amsterdam
Coverfoto: Caroline Nolet,
Woningstichting Nieuwkoop

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

Caroline Nolet (Woningstichting Nieuwkoop):

Kleine corporaties kunnen het grote verschil maken

Landelijk gezien slaat een kleine corporatie misschien nog geen deuk in een pakje boter. Hoe anders is dat in de lokale gemeenschap, waar juist deze kleine corporaties vaak het grote verschil maken. Bijvoorbeeld in de gemeente Nieuwkoop, waar **Woningstichting Nieuwkoop** met 1.200 woningen – en twaalf medewerkers – ‘dominant’ aanwezig is. CorporatieGids Magazine ging op bezoek bij **Caroline Nolet**, sinds 1 mei directeur-bestuurder bij de Nieuwkoopse corporatie.

“Als wij het niet doen, gebeurt het niet.”

Met Woonstad Rotterdam, Dudok Wonen en Ymere op haar cv is de van oorsprong Boskoopse Caroline gepokt en gemazeld met grootstedelijke problematiek bij corporaties met vele duizenden woningen in bezit. Met welke missie is de gedreven volkshuisvester en fervent roeier aangemeerd in het idyllische Nieuwkoop?

Bewuste stap

Het oogt in eerste aanblik wat onwerkelijk als de redacteur Caroline – tot voor kort werkzaam bij Ymere en verantwoordelijk voor de aansturing van 150 medewerkers – alleen aantreft achter een eenvoudig bureautje in een verder doelmatig ingerichte werkkamer annex vergaderruimte. Het verouderde pand – de kleine corporatie beschikt door keuzes uit het verleden nog over twee locaties – is enigszins verdupt opgesteld gelegen aan de parkeerplaatszijde van een klein wijkwinkelcentrum. Maar niets is wat het lijkt, zo blijkt als snel, al erkent Caroline dat de bewuste stap van het grote Ymere naar Woningstichting Nieuwkoop ‘even wennen’ was. “Mijn wens was al langer om aan het roer te staan van een kleine corporatie, liefst in mijn eigen omgeving. Deze kans kwam wat dat betreft op het juiste moment op mijn pad. Ik wil altijd de wereld een beetje mooier maken. Dat heb ik in steden als Rotterdam en Amsterdam mogen doen. Nu doe ik dat in mijn eigen vertrouwde omgeving.”

Overeenkomsten

Voor de Boskoopse lijkt met het aanvaarden van de functie van directeur-bestuurschap bij Woningstichting Nieuwkoop de cirkel dan ook – voor nu – rond. Op de vraag welke verschillen en overeenkomsten Caroline ziet, zegt ze: “Dit is de vierde woningcorporatie waar ik werk en overal zijn we met dezelfde dingen bezig. Bouwen, verhuren, beheren, onderhouden, renoveren en soms weer verkopen. De grootte van de corporatie maakt daarin niet veel uit, wel de omgeving waarin je actief bent. In Rotterdam hebben we met Woonstad Rotterdam en partners ingespannen om verpaupering van wijken tegen te gaan, bij Dudok Wonen in ‘t Gooi ontplooiden we acties om jongeren te behouden en in Amsterdam zette Ymere zich in tegen de dreigende tweedeling in de stad. Elk gebied vraagt dus om een specifieke strategie.”

Vergrijzing en ontgroening

Zo ook voor Nieuwkoop, waar Caroline samen met haar stakeholders voor de komende vier jaar een nieuwe strategie gaat samenstellen. “Hier speelt vergrijzing en ontgroening,” licht Caroline toe. “We willen niet afwachten, maar actief sturing geven aan de toekomst van dit gebied.” Op de vraag hoe stuurbaar en maakbaar een gebied is – met nauwelijks beïnvloedbare krimpgebieden als voorbeeld – zegt Caroline: “Krimpgebieden hebben het inderdaad lastig. Wij zitten hier in het Groene Hart, een groen en waterrijk gebied dat aantrekkelijk is voor zowel jong als oud. Als we de markt

zijn gang zouden laten gaan, blijft er weinig betaalbaar over. Wat ik mooi vind, is dat mijn voorgangers het erg goed hebben gedaan. Segregatie kennen we niet, er is in Nieuwkoop bijna geen straat waar koop en huur niet gemengd is. Op toplocaties aan het water hebben wij ook kleine betaalbare seniorenwoningen. Dat vind ik heel mooi verdeeld.”

Segregatie

Dreigende segregatie kende Caroline wel van de afgelopen drie jaar dat ze bij Ymere werkte. Maar ook extreme woning-schaarste en verstokte doorstroming. “In de metropoolregio Amsterdam hebben wij stappen gezet om tot een eerlijker woonruimteverdeelsysteem te komen dat meer recht doet aan spoedzoekers en meer ruimte biedt voor doorstromen. Nieuwbouw is natuurlijk altijd een succesvolle impuls voor doorstroming. Maar dat kost veel tijd en geld. Met goede doorstroomproducten kun je eenvoudig en met weinig geld ook veel beweging in de woningmarkt krijgen. Bij Ymere hebben we 322 zittende huurders kunnen helpen naar een meer passende woning. Daarmee speelden we dus 322 sociale huurwoningen vrij voor gezinnen die daar met smart op zaten te wachten.”

Financieel gezond

Van de metropoolregio Amsterdam weer naar het pittoreske Nieuwkoop, waar Caroline nu uitdagingen van andere proporties het hoofd biedt. “Naar de toekomst toe zullen we antwoord moeten geven op de vraag wat er nodig is om dit gebied voor iedereen vitaal een leefbaar te houden. Dat is net als overal een samenspel met de provincie, gemeenten, andere corporaties en zorgpartijen. We kunnen het niet alleen, maar we kunnen in Nieuwkoop in de kernen waar wij ons bezit hebben als enige financieel gezonde corporatie zeker ‘een’ verschil maken. Vestia heeft ook



bezit in Nieuwkoop, maar behoudens de middelen voor noodzakelijk onderhoud hebben ze om bekende redenen

JOIN A SMARTER WORLD

met **Aareon** Digital Solutions

INNOVATIEF EN VOORUITSTREVENDE

Gespecialiseerd in het ontwikkelen en aanbieden van digitale oplossingen richt Aareon Digital Solutions zich op ketenintegratie én het leveren van een modulaire serviceplatform dat dit allemaal ondersteunt uit de Aareon Cloud.

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, met onder meer de Fox-suite, ShareWorX en Mareon, maakt het mogelijk, ongeacht het ERP dat u gebruikt!

Kijk voor meer informatie op
www.aareondigitalsolutions.nl

niet de investeringsruimte voor bijvoorbeeld nieuwbouw die wij wél hebben. Alles moet dus bij ons vandaan komen. Als wij het niet doen, gebeurt het niet."

De beste

Woningstichting Nieuwkoop bevindt zich in de middengroep van de Aedes benchmark. Neemt Caroline daar genoeg mee? "Nee, want ik wil altijd de beste zijn," antwoordt ze lachend. Ze relateert wel het competitieve element van de meetlat waarlangs corporaties de maat wordt genomen. "Je moet doen wat belangrijk is voor je omgeving. Als dat betekent dat je in benchmarktermen wat minder 'scoort', geeft dat niets. Als je het maar kunt uitleggen."

Geen 'one woman show'

Een echte rol van betekenis kunnen spelen is een belangrijke drijfveer van Caroline. "Ik wil gevoel bij de klant hebben, weten voor wie je het doet. Persoonlijk contact en korte lijnen, ook met mijn team, vind ik belangrijk. Ik ben erg blij met het team dat ik hier aantref. Het zijn allemaal harde werkers die trots zijn op wat ze kunnen bijdragen aan de Nieuwkoopse maatschappij. Omdat we maar met een klein team zijn, is iedereen breed georiënteerd. Dat geldt ook voor mijn scope: ik ben van financiën, politiek, ondernemingsstrategie, P&O, nieuwbouw. Dat vind ik geweldig." Het gevaar dat ze er als eindverantwoordelijke een 'one woman show' van kan maken, onderkent ze. "Ik heb nooit het idee gehad dat ik de wijsheid in pacht heb. Ik neem mensen mee in mijn planvorming en neem hun ideeën serieus. Er zit ontzettend veel kennis en ervaring bij corporaties, het zou dom zijn om dat onbenut te laten. Het is natuurlijk wel zo dat ik als eindverantwoordelijke uiteindelijk de beslissingen moet nemen."

Balans

Moeite om de juiste balans te vinden in haar gevarieerde takenpakket heeft Caroline niet. "Natuurlijk, nieuwbouw is erg interessant, maar de business as usual is juist ook ontzettend belangrijk. Dat heb ik in de loop der jaren wel geleerd en in de verschillende banen ook zelf in de praktijk gebracht. Ik ben mij zeer bewust dat het belangrijk is dat een incassoproces zorgvuldig verloopt en dat onderhoud vakkundig moet worden uitgevoerd."

Verschil maken

Caroline is naast fervent roeister ook havenmeester bij watersportvereniging De Gouwe. Op de vraag of Nieuwkoop een tussenstop is; aanmeren en opmaken voor de volgende echt grote haven, glimlacht Caroline en zegt: "Ik wilde bij een kleine corporatie in mijn eigen woonomgeving werken. Dat is gelukt. Verder in de toekomst kijken doe ik niet. Het vakgebied is zo dynamisch dat ik mij laat meegolven op wat komen gaat. Toen ik bij Dudok Wonen aan de slag

ging zei mijn toenmalige directeur Leon Bobbe dat het een job voor twee jaar zou zijn. Uiteindelijk heb ik er negen jaar met plezier gewerkt. Ik hoop hier de komende jaren een bijdrage te mogen leveren waar ik later met een trots gevoel op terugkijk. Als ik door Rotterdam rijd, ben ik trots als ik in bepaalde wijken zie waar we als corporaties en partners het verschil hebben kunnen maken. Zo zit ik hier nu ook in de wedstrijd. Het gaat niet om onszelf, maar om de maatschappij te dienen. De wereld een stukje mooier te maken." ■

'Als wij het niet doen,
gebeurt het niet'

Pascale Bartels (WoonincPlusVitalis): Breng de klantvraag over wonen, zorg en welzijn samen

De wet scheiden Wonen en Zorg daagt marktpartijen in wonen, zorg en welzijn uit elkaar te vinden en te verbinden. De Eindhovense woningcorporatie **Wooninc**, en ouderenzorgaanbieder Vitalis Woonzorg Groep voegden daad bij woord. Met WoonincPlusVitalis bieden ze Eindhovenaren één aanspreekpunt voor wonen, zorg en welzijn. Een gesprek met directeur **Pascale Bartels** over synergie, klantwaarde en kippenvel-momentjes.

Pascale studeerde Bedrijfseconomie en ging op zoek naar een zinvolle eerste stap in haar carrière. Ze stond in 1993 aan de wieg van de Stichting Europees Centrum Voor Natuurbescherming, een initiatief van Europese universiteiten en onderzoekscentra om als bruggenbouwer beleid en wetenschap bij elkaar te brengen. In 2001 trad ze in dienst bij Tiwos en deed er als manager ervaring op met alle onderdelen van de corporatie 'behalve vastgoed'. In 2017 verruilde ze de Tilburgse woningcorporatie voor WoonincPlusVitalis. Als directeur is ze opnieuw bruggenbouwer, ditmaal om wonen, zorg en welzijn te verbinden.

Klantencentrum

WoonincPlusVitalis is een unieke samenwerking tussen woningcorporatie Wooninc. (11.000 vhe) en ouderenzorgaanbieder Vitalis Woonzorg Groep (2.500 medewerkers) in Eindhoven. Vitalis deed begin 2016 al haar sociale huurwoningen over aan Wooninc. Met het wegvallen van vastgoedbeheer kon Vitalis zich volledig op zorg richten. Ook werd een gezamenlijk klantencentrum ingericht waar Eindhovenaren met al hun woon-, zorg-, en welzijnsvragen terecht kunnen. Pascale: "Voor mensen is wonen, zorg of welzijn geen los ding. Bij ons krijgen ze een integraal advies. Dat is het meest interessante stuk in onze samenwerking."

Gastvrij

In veel gevallen krijgen ze dat advies in het klantencentrum aan de Winston Churchilllaan in Eindhoven. Goed bewegwijzerd wordt de bezoeker naar het klantencentrum geleid. Dat ademt een huiselijke en toegankelijke sfeer waar je makkelijk en drempelloos binnenloopt. Een gastvrij ontvangst van medewerkers die aan werkeilanden hun werk doen, een grote tafel met comfortabele stoelen om even te wachten, brasserieachtige zitjes bij de open keuken en goede koffie in een echt porseleinen kopje versterken het warme welkom gevoel.

Knagende vraag

"Een vertrouwde omgeving is plezierig voor een goed gesprek over je levenssituatie, op welk punt in je leven je ook bij ons binnenstapt," zegt Pascale. "Oudere echtparen, weduwen en weduwnaren, allemaal komen ze binnen met dezelfde knagende vraag: wat kunnen jullie nu of in de toekomst voor mij betekenen."

Van woning tot hospice

WoonincPlusVitalis biedt voor alle vooruitzichten – kort of lang – wat wils. "We hebben zelfstandige 55+ woningen tot en met kamers in het verpleeghuis en een hospice. Daar tussenin bieden we met onze Extra en Compleet-concepten het antwoord op het verdwijnen van de verzorgingstehuizen en op de belangrijke thema's rond het ouder worden zoals: vereenzaming, afnemende mobiliteit, veiligheid en gewenste flexibiliteit rondom zorg."

Vitale ouderen

Waar het Extra-concept inspeelt op ontmoeten, samenwonen en welzijnsactiviteiten – zeg maar het faciliteren van vitale ouderen – biedt het Compleet-concept 24 uren zorg in de directe nabijheid en daarmee de mogelijkheid om in geval van calamiteit snel zorgpersoneel te kunnen bereiken. Soms liggen Compleet en Extra-complexen dicht bij elkaar in de buurt zodat de vertrouwde omgeving gelijk blijft wanneer een bewoner bijvoorbeeld doorstroomt van Extra naar Compleet."

Matchen

In het klantencentrum werken medewerkers van Wooninc. en Vitalis samen. Alhoewel vastgoedbeheer de kerntaak is van Wooninc, is de corporatie zich terdege bewust dat de woon- en zorgvraag van de doelgroep snel verandert. "De strategische alliantie met Vitalis is daarop het juiste antwoord," zegt Pascale. "We matchen de Eindhovense senioren en hun woonzorgvraag en halen zo het maximale uit onze samenwerking."

Breder uitrollen

Pascale is ervan overtuigd dat het goed zou zijn als het samenwerkingsverband in de toekomst breder uitgerold zou worden. "Het zou mooi zijn wanneer we het totale seniorenaanbod op het gebied van wonen en zorg van Eindhoven op één plaats bij elkaar zouden kunnen brengen. Aanhakers juichen we van harte toe."

Oplossing of kwaal

Op de vraag of de wet scheiden van Wonen en Zorg de oplossing of juist een kwaal is voor een samenleving die vergrijsd en hulpbehoevender wordt, zegt Pascale: "Er moest iets veranderen, want de zorg werd onbetaalbaar. Ik verwacht wel dat de scheiding een positief effect heeft op verlaging van de zorguitgaven. Of het dé oplossing is weet ik niet, maar je ziet wel dat waar de overheid zich terugtrekt, de markt het probeert op te lossen."

Foto: WoonincPlusVitalis



Wij doen alles om uw
resultaten te realiseren.

Hoffman Krul & Partners



Vinger op zere plek

Wat scheiden van Wonen en Zorg vooral heeft veroorzaakt, is onduidelijkheid, vervolgt Pascale. "Mensen weten niet meer waar ze terecht kunnen met hun vragen. We merken dat we met WoonincPlusVitalis daar goed op inspelen en de vinger op de zere plek leggen. De vragen zijn vrij kennisintensief en dan is het plezierig dat we direct de inhoudelijk deskundigen aan tafel hebben."

Cultuurverschil

WoonincPlusVitalis bestaat nu ruim twee jaar. Op de vraag of er ook een brug is geslagen tussen de bloedgroepen van Wooninc. en Vitalis, zegt Pascale: "We raken steeds beter op elkaar ingespeeld. Natuurlijk is er een cultuurverschil tussen van origine Vitalis dan wel Wooninc. medewerkers, de zorgwereld is toch anders dan de corporatiesector. Wat ons verbindt is dat we alles vanuit de klantvraag benaderen en dat we als één team vanuit het klantencentrum werken."

Kippenvel-moment

Dat zorgt regelmatig voor kippenvel-momentjes, zegt Pascale. "Bijvoorbeeld wanneer we een oplossing vinden om te voorkomen dat een echtpaar van elkaar moet worden gescheiden omdat mantelzorg te zwaar wordt. Het is mooi dat we dat in samenwerking oplossingen kunnen vinden."

Ze vervolgt: "We leren nog steeds dagelijks van elkaar en het inzicht in en respect voor elkaars werkzaamheden is groot. Toen we net waren begonnen werden Wooninc.-medewerkers geconfronteerd hoe schrijnend het personeelstekort in de zorg is. Als dan een vaatwasser kapotgaat in een complex, besef je pas dat snel repareren echt noodzakelijk is. Maar ook als het gaat om passend toewijzen en omgaan met bijzondere kandidaten; de werelden van Wooninc. en Vitalis mengen zich en als WoonincPlusVitalis zitten we er middenin. Elkaar begrijpen is een meerwaarde en succesfactor van onze samenwerking."

Goed voorbeeld

In haar korte bestaan hebben al meerdere corporaties hun licht opgestoken bij WoonincPlusVitalis. Een goed voorbeeld doet goed volgen, maar volgens Pascale kunnen corporaties ook op andere laagdrempelige manieren al stappen met veel meerwaarde zetten. "Zoek de samenwerking op met je zorgpartner, schuif bij elkaar aan op kantoor, deel je aanbod in wonen en zorg en wees bereid om soepel naar oplossingen te zoeken."



Face, Call, Click

Toch erkent Pascale dat het fysiek bij elkaar brengen van expertise, zoals is gedaan in het gezamenlijke klantencentrum, heilzaam is voor de samenwerking. "Ouderen doen al veel zaken digitaal, maar het delen van je levensverhaal doe je toch liever persoonlijk, in een vertrouwde omgeving, onder het genot van een kop koffie of thee. Click, Call, Face? Nee, bij ons staat Face toch echt op de eerste plaats."

Niet efficiency maar klantwaarde voorop

Wie dus voor maximale efficiency gaat,

moet andere keuzes maken, vervolgt Pascale. "Onze werkwijze vereist veel meer afstemming, maar het leidt wel tot betere dienstverlening voor de klant. Wij winnen het op klantwaarde." Volgens Pascale kunnen andere corporaties dat ook doen. "Richt je organisatie in volgens het driekamermodel, zorg dat je je vastgoed en financiën op orde hebt en je kunt in de derde kamer veel maatschappelijke meerwaarde bieden in de vorm van maatwerk en aandacht voor de klant."

Betaalbaarheid zorg

Op de vraag of WoonincPlusVitalis het juiste antwoord is op de wet scheiden Wonen en Zorg, zegt Pascale: "Deels. Wat het kan vervolmaken is het betaalbaar houden van de zorgservice. De kosten voor het zorgservice arrangement dat onlosmakelijk verbonden is met het Compleet-concept bedragen tussen de 100 en 150 euro per maand. Dat betaalt een cliënt zelf. En dat is niet voor iedereen financieel haalbaar. Het zijn juist wel die diensten uit zorgservice arrangement die het vaak mogelijk maken om mensen langer thuis en uit de intensieve zorg te houden. Als je weet dat de intensieve zorg de maatschappij meer dan 200 euro per dag kost, zit daar dus nog wat denkwerk én een kans voor de politiek. Die punt op de i om zelfstandig wonen met wat zorg voor iedereen mogelijk te maken en betaalbaar te houden, moet nog gezet worden. Daar kunnen wij nu helaas niet altijd iets in betekenen."

Punt op i

De punt op de i die Pascale wel wil en kan zetten is het vergroten van de naamsbekendheid van WoonincPlusVitalis in Eindhoven. "Ook willen we onze dienstverlening rondom het verhuismoment uitbreiden. Nog meer ontzorgen, met nog meer partijen samenwerken en bijdragen aan een Eindhoven-brede visie op het vraagstuk vergijzing. We zijn nog maar net begonnen." ■

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



Onze events voor woningcorporaties:

✓ 12 april

CorporatieGids Live

Een groot succes!

Met Nederlands jongste ethisch hacker Mischa Rick van Geelen als gastspreker voor Claranet werd de awareness bij de aanwezigen over databeveiliging getest en vergroot. De reacties achteraf waren lovend, waarbij het ook als prettig werd ervaren dat er 45 minuten lang duidelijke voorbeelden inzake databeveiliging werden getoond en niet zozeer een product werd toegelicht.



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.



Menselijk digitaliseren

Leuk! Ik kreeg veel reacties op mijn interview in dit CorporateGids Magazine. Eén van de reacties was de vraag of het klopte dat ik tegen digitalisering was? Ik legde in het interview namelijk uit dat we bij Waterweg Wonen onlangs besloten hadden om de openingstijden weer te verruimen. En dat we met digitalisering de zelfredzaamheid van onze klanten hadden overschat.

Ik? Tegen digitalisering? Integendeel! Het geeft zóveel mogelijkheden om ons werk leuker te maken. Daarnaast blijkt uit onderzoek dat huurders die wél gebruikmaken van online dienstverlening, meer tevreden zijn over die dienstverlening dan de huurders die via de telefoon of een bezoek aan ons kantoor een verzoek indienen. Ook bij Waterweg Wonen zien we dat. Kortom: ik zou wel gek zijn als ik geen gebruik zou maken van de mogelijkheden die alle vormen van digitalisering ons bieden.

Maar, en dát was mijn punt, laten we goed voor ogen blijven houden dat digitalisering een middel is en nooit een doel op zich moet worden. Een middel om de huurders een mogelijkheid te bieden zelf hun zaken te regelen. Voor hen die dat willen en dat kunnen. En ja, het liefst 24/7/365.

Ik denk ook aan John. John huurt al 30 jaar een woning bij ons. Zijn vrouw Ria is een paar weken geleden definitief verhuisd naar een verpleeghuis en John heeft het daar moeilijk mee. Hij had door het verdriet en gevoel van falen eventjes geen overzicht meer over zijn leven en verzuimde zijn rekeningen te betalen. Zo ook die van ons. Voor het eerst in zijn leven had hij een huurachterstand. Radeloos kwam ie naar ons kantoor. We hadden eerst een herinnering van de huurbetaling gestuurd, vervolgens een aanmaning en, omdat er geen reactie kwam, vervolgens de deurwaarder op hem afgestuurd. Met extra incassokosten tot gevolg. Hij was echt in paniek.

Een collega heeft John een kop koffie gegeven en is gaan luisteren. Naar zijn verhaal. Naar hoe het met hem ging. Naar het effect wat onze standaardprocedure (want ja dat is zo efficiënt voor ons én vanuit gelijke behandeling toch ook

eerlijk naar iedere huurder?) heeft op die toch al belabberde situatie waarin John verkeert. Natuurlijk gaan wij John niet ontruimen. Die collega heeft John gevraagd wat hij nodig heeft om de boel weer op orde te krijgen. Het antwoord was heel simpel: een regeling voor het betalen van de achterstallige huur én erkenning voor het feit dat 'ie al jaren een goede huurder was. Die ene misser doet toch niet direct al die goede jaren teniet?

In dit voorbeeld had digitalisering enorm kunnen bijdragen aan een veel menselijker benadering van John. Uit ons systeem was natuurlijk eenvoudig te constateren geweest dat deze huurachterstand voor het eerst in 30 jaar was. In plaats van geautomatiseerde brieven die vrij dwingend (en soms zelfs dreigend) zijn, had er ook een signaal naar de sociaal beheerder kunnen gaan, dat er bij John iets atypisch aan de hand was in zijn huurbetaling. Hoe eenvoudig was het geweest als deze collega dan even had aangebeld bij John om te informeren of er iets aan de hand is. Geen onnodige incassokosten, maar vooral een John die zich geholpen voelt, in plaats van verder de ellende in geduwd wordt.

Kortom: zoveel mogelijk digitaliseren! Juist om extra aandacht te kunnen geven aan de menselijke kant. ■

Marieke Kolsteeg is directeur-bestuurder van Waterweg Wonen in Vlaardingen



Unexus:

Online communicatie moet behoefte en gemak van klant vervullen

Wie tien jaar geleden contact zocht met een corporatie had redelijk weinig te kiezen. Je kon langskomen op kantoor of bellen. Tegenwoordig zijn de mogelijkheden legio, met klantportalen, WhatsApp of gesprekken met robots als enkele nieuwe voorbeelden. Hoe ziet de communicatie van de corporatie van de toekomst eruit? Een gesprek met directeuren **Bert Boonstra** en **Wim Pullens** van communicatiespecialist **Unexus**.

Wat zijn volgens jullie de belangrijkste communicatietrends in de corporatiesector?

Er is corporaties veel aangelegen om het huurders naar hun zin te maken. De huidige ontwikkelingen op het gebied online communicatie bieden voor hen grote kansen. De 'consument' eist steeds meer de regie en voor de corporaties die dit aanbieden, is het belangrijk om goed te kijken welke nieuwe

communicatiemogelijkheden van toegevoegde waarde zijn. Corporaties worden hier steeds meer bewust van. Wij zien bijvoorbeeld een grote toename in inzet van kanalen als WhatsApp en webchat. Deze kunnen gebruikt worden als aanvulling of als vervanger van het klassieke telefoniekanaal. Sommige corporaties kiezen er bijvoorbeeld voor om niet de hele dag per telefoon bereikbaar te zijn, maar nog wel

per chatkanaal. Zelfs tot in de avond, waarbij medewerkers deze kanalen vanaf huis kunnen afhandelen. Op de langere termijn zien we daarbij ook een opmars van automatische afhandeling via chatbots.

Wat is jullie visie op efficiënte communicatie bij corporaties?

De essentie is dat klanten op een goede manier geholpen worden. De belangrijke criteria hierbij zijn de snelheid van beantwoorden, of dit in één keer gebeurt en of dit persoonlijk plaatsvindt. Het gebruik van best practices zien wij hierbij als vereiste. Hierdoor kan de inrichting snel worden gerealiseerd en worden corporaties op basis van ervaringen geadviseerd over wat wel en niet werkt. Zorg daarbij voor een geïntegreerde strategie waarbij – onafhankelijk van het gekozen kanaal – de medewerker altijd inzicht heeft in de eerdere contacten van de klant met de corporatie.

Hoe kijken jullie naar de digitalisering van communicatie?

Online is niet meer weg te denken uit de maatschappij. Dat is prima, mits de behoefte en het gemak van de klant vervuld worden. Daarnaast leert de ervaring dat persoonlijke aandacht en support altijd nodig zijn en zullen blijven. Voor sommigen is online geen optie en zul je deze klant toch moeten en willen helpen. Hiervoor blijft de telefoon het belangrijkste communicatiekanaal. De balans tussen digitaal en persoonlijk contact is dus erg belangrijk. Meer digitaal voor simpele zaken betekent vaak meer tijd voor persoonlijke aandacht, betere support bij complexere zaken en uiteindelijk een snellere afhandeling.

Jullie zien corporaties steeds meer kiezen voor een 'omnichannel': wat is dit precies?

Omnichannel betekent dat meerdere kanalen – zoals webchat, WhatsApp, Facebook, SMS en e-mail – door één geïntegreerd systeem wordt gerouteerd naar de juiste medewerker. Intelligente routing noemen wij dat. Zo kan de beschikbare capaciteit optimaal worden benut en kun je op piekmomenten bijschakelen of alternatieven aanbieden. Hierbij kun je denken aan automatisch laten terugbellen, andere kanalen bijschakelen die niet real time behandeld hoeven te worden en het aanpassen van openingstijden. Het voordeel is dat op basis van business rules opties aangeboden of geactiveerd worden en je daar gedetailleerde rapportages over krijgt. Zo zijn de processen te optimaliseren en worden medewerkers efficiënt ingezet.

Het gaat vaak over externe communicatie, maar wat zijn de belangrijkste ontwikkelingen bij interne communicatie?

Interne communicatie gebeurt overwegend via telefoon, e-mail en chat. Om dit efficiënt te maken, is het belangrijk te weten wat de beschikbaarheid is van de collega's ongeacht waar ze zich bevinden. Als dit inzichtelijk is, kan het juiste kanaal worden gekozen. Tevens biedt deze oplossing de mogelijkheid bij een plotselinge piek – bijvoorbeeld bij wateroverlast na een storm – de klantenservice eenvoudig en snel bij te schakelen met extra medewerkers die bijvoorbeeld niet zijn ingeroosterd maar thuis wel beschikbaar zijn.

Is de cloud een vereiste voor 'moderne communicatie'?

Nee, maar het is wel een heel interessante optie. Allereerst wordt de corporatie ontzorgd door het afnemen van de communicatiedienst uit de cloud, waardoor ze zich kunnen richten op andere taken. Als de dienst vanuit de leveranciers-cloud wordt afgenomen, biedt dit ook meer kans op optimalisatie van de dienstverlening. Denk bijvoorbeeld aan het snel doorvoeren van updates waardoor nieuwe features direct beschikbaar zijn.

Hoe ondersteunen jullie woningcorporaties bij hun communicatie?

Unexus adviseert corporaties op het gebied van multichannel klantenservice op basis van haar kennis en ervaring binnen de branche. Belangrijk daarbij zijn ook de samenwerkingen die wij hebben met diversie ERP- en KCS-leveranciers binnen de sector. Daarnaast zorgen wij ervoor dat klanten die op onze oplossing overstappen vooraf goed worden getraind. Afhankelijk van de rol die iemand vervult, wordt een specifieke en praktische training gegeven, waardoor de overstap naadloos verloopt. Onze specialisten zijn daarna op de werkvloer aanwezig om waar nodig de gewenste nazorg te bieden.

Hoe zal communicatie bij corporaties de komende jaren zich ontwikkelen?

Een interessante nieuwe ontwikkeling is het gebruik van chatbots, waar Unexus ook al de eerste stappen mee heeft gezet. Op dit moment zijn de mogelijkheden nog beperkt omdat de vragen die in het KCC binnenkomen heel divers en specifiek aan bepaalde situaties zijn. Er is veel gecombineerde kennis nodig om deze vragen te beantwoorden. Op termijn zullen de mogelijkheden er zeker komen, en zal het gebruik van automatische afhandeling middels 'virtual agents' toenemen. Het is aannemelijk dat de simpele eerste lijn vragen prioriteit krijgen om dan met die opgedane ervaring te specialiseren. ■

VIA DATA
MOBILE SOLUTIONS

CONNECT-IT

0513 619 350 info@viadata.nl

Service Excellence
dankzij **grip** op
dagelijks onderhoud

BEZOEK ONS OP
STAND 34
CORPORATIEPLEIN 2018

Plansoftware

Portals

Mobile Apps

Beheer, support
en consultancy

www.viadata.nl/connect-it

verbindt.

HET RESULTAAT TELT!

ander som

www.tijdvoorandersom.nl

Wij zijn Andersom. We helpen organisaties bij het zetten van de volgende stap. We maken organisaties slimmer en zorgen ervoor dat het morgen beter gaat dan gisteren. Het resultaat telt.

WWW.TIJDVOORANDERSOM.NL

Marino Blommers

Dennis Gerlof

Foto's: Jan van der Ploeg

Woonbron: AVG-ready betekent niet AVG-klaar

Begin vorig jaar begon woningcorporatie **Woonbron** uit Rotterdam met de voorbereiding voor de naderende live-gang van de AVG. Het traject betrof onder andere het verbeteren van de awareness van medewerkers en het opstellen van een nieuw informatiebeveiligingsbeleid. Maar ben je na het zetten van deze stappen 'klaar' met privacy en informatiebeveiliging? Een gesprek met Projectleider Privacy en Security **Marino Blommers** en Directeur **Dennis Gerlof** van Woonbron.

Het traject bij Woonbron begon begin 2017 met een nulmeting op het gebied van privacy en informatiebeveiliging. Dennis: "Deze hebben wij gecombineerd met het AVG-framework, waardoor wij ons werk- en activiteitenplan konden bepalen. Daarmee werd zichtbaar wat er nog nodig was om AVG-proof te worden." Een voorbeeld van de resultaten was het interne transportsysteem met post, waarin open bakken werden gebruikt. "Deze post bevat echter soms vertrouwelijke informatie en moest beter beveiligd worden om aan de wetgeving te voldoen. Maar ook bij bijvoorbeeld het weggooien van fysieke documenten of de autorisatie in systemen was terrein te winnen."

Awareness onder medewerkers

Uit de nulmeting kwam dat de Rotterdamse corporatie nog verschillende stappen moest zetten. "Dit betrof een combinatie van het opstellen van beleidsdocumenten zoals het informatiebeveiligingsbeleid, het opstellen van verwerkersovereenkomsten met derde partijen die in onze opdracht persoonsgegevens verwerken en het parallel daaraan doorlopen van een organisatie-brede awareness campagne," vertelt Marino. Op de vraag wat de grootste uitdaging was, vertelt hij: "Dat is en blijft awareness onder de medewerkers. Het realiseren van de 'technische en beleidsmatige' AVG-componenten is geborgd bij de professionals op dat terrein. De gemiddelde medewerker zal in het dagelijkse gebruik van persoons-

>>

SKARP
per definitie beter

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



Op de vraag of Woonbron door de genomen stappen inmiddels 'AVG-proof' is, zegt Dennis: "Op basis van een recent uitgevoerde analyse die wij samen met Audittrail hebben uitgevoerd, kunnen we stellen dat Woonbron in de basis AVG-ready is. Uiteraard hebben we op een aantal onderdelen nog tijd nodig om zaken als het archief helemaal op te schonen, maar daar hebben wij een plan voor liggen. AVG-ready betekent echter niet dat wij klaar zijn met privacy- en informatiebeveiliging. Dit zal een onderwerp blijven wat structureel aandacht van ons vraagt. Zeker als je kijkt naar de medewerkers en het bewust omgaan met wat wel en niet mag vanuit de AVG." ■

Jessie Bekkers-van Rooij (SSW en KLIMMR): Medewerkers triggeren een stap in hun loopbaan te zetten

Veel corporaties hebben gereorganiseerd, werkzaamheden gedigitaliseerd of geoutsourcet en afscheid genomen van personeel. Welke rol speelt de corporatiemedewerker anno 2018 in een bedrijfsvoering waar automatisering, digitalisering en informatisering onstuitbaar opstoot? We vroegen het **Jessie Bekkers-van Rooij**, directeur-bestuurder **SSW**, en mede-initiatiefnemer van **KLIMMR**, een samenwerkingsverband van twintig corporaties in en rond Utrecht dat werk maakt van de inzetbaarheid, het vakmanschap en het talent van medewerkers.

Efficiency in de bedrijfsvoering gaat vaak over automatisering, digitalisering en informatisering. Op de vraag hoe belangrijk de rol van de medewerker nog is en of ze deze ziet veranderen, zegt Jessie: "Naast efficiency vinden corporaties het ook steeds belangrijk dat de klanttevredenheid hoog ligt. Een andere ontwikkeling is dat er steeds meer kwetsbare huurders in onze woningen wonen. Al deze verschillende ontwikkelingen bij elkaar doet de rol van onze medewerkers veranderen. Vakmanschap en bijblijven op kennis en vaardigheden worden steeds belangrijker. Ook flexibiliteit, sociale vaardigheden en kennis van online communicatie wordt steeds essentiëler."

HBO én MBO

Corporaties geven aan dat in toenemende mate behoefte is aan HBO-geschoolde corporatiemedewerkers. "De vraag naar meer HBO-ers is herkenbaar," beaamt Jessie. "Er werd in de afgelopen tien jaar vooral hard gewerkt aan het hier en nu. Door de snel veranderende eisen en digitalisering, is dit nu niet meer voldoende om een functie goed uit te voeren. We worden meer en meer een organisatie waarbij kennis van belang is, minder dan de praktische uitvoerende kant die we terugzien bij MBO praktisch geschoolden."

Klantcontact

Toch is en blijft juist deze groep medewerkers heel belangrijk voor de corporatie, zegt Jessie. "Het zijn vaak de mensen die het rechtstreekse contact met klanten hebben. Deze groep heeft wellicht andere manieren en voorkeuren om de kennis tot zich te nemen. Maar wanneer je mensen

aandacht, vertrouwen en verantwoordelijkheid geeft, is er heel veel mogelijk in persoonlijke en functionele ontwikkeling. Daarom bieden we iedereen scholing, coaching en opleidingen. Om dit mogelijk te maken hebben wij bij SSW bijvoorbeeld ons opleidingsbudget verdrievoudigd."

KLIMMR-trekkers

Jessie vormt – samen met Harro Zanting, directeur-bestuurder van Dudok Wonen en Henk Peter Kip, directeur-bestuurder van Mitros – de trekkende bestuurders van KLIMMR, een platform dat als doel heeft de bewustwording van duurzame inzetbaarheid bij medewerker en leidinggevend tot stand te brengen en kansen te bieden om stappen te maken in de loopbaan.

Nauwelijks doorstroom

"Toen we in 2016 fantaseerden over wat later KLIMMR werd, was de arbeidsmarkt anders dan nu," licht Jessie het ontstaan ervan toe. "Veel mensen zaten al lange tijd vast in hun functie. En als ze in beweging wilden komen, of ergens anders wilden gaan werken, dan was dat lastig in de eigen branche. Er was nauwelijks doorstroom. Degene die wel in beweging kwamen deden dit vaak onvrijwillig, door fusies en reorganisaties. Ze kwamen dan bij een outplacementbureau terecht en moesten dan ineens na gaan denken over hun loopbaan. Veel liever zien we dat deze mensen aan de voorkant al nagedacht hebben over hun persoonlijke en loopbaanontwikkeling. Zodat ze zelf in beweging kunnen komen vanuit kracht."

Jessie Bekkers-van Rooij in het midden, geflankeerd door Harro Zanting (links) en Henk Peter Kip (rechts), trekkende bestuurders van KLIMMR.

CORPORATIE PLEIN 2018

BEDRIJFSVOERING ICT & INNOVATIEBEURS
VOOR WONINGCORPORATIES 



Ga naar www.corporatieplein.nl
voor meer informatie

27 september - Expo Houten

Krapte

Ze vervolgt: "Inmiddels is de arbeidsmarkt flink veranderd en komt de vrijwillige doorstroom op gang. Er is zelfs krapte op de arbeidsmarkt. KLIMMR speelt daar met een interne vacaturebank – een Kansenportaal voor de deelnemende samenwerkingsverbanden – op in. We organiseren ook stageweken, zodat medewerkers van de KLIMMR-corporaties vrijblijvend bij een andere corporatie kunnen kijken of in een andere functie meelopen. Deze onderlinge contacten leveren ook veel kennis op. Bijvoorbeeld hoe iets bij een andere corporatie georganiseerd wordt, waar wij nog een oplossing voor zoeken. We worden hierdoor allemaal slimmer en wijzer en hoeven niet steeds hetzelfde wiel uit te vinden."

Loopbaancoach

Voor de ontwikkeling van bewustwording, groei en ontwikkeling van medewerkers biedt KLIMMR diverse tools, diensten en evenementen aan. "Ook hebben we een eigen loopbaancoach waar iedere medewerker van een KLIMMR-corporatie mee in gesprek kan gaan. Daar wordt goed gebruik van gemaakt. Onze eigen HR mensen hebben deze vaardigheden vaak ook in huis, maar het voelt voor medewerkers niet altijd logisch om een loopbaantraject in eigen huis te doen. Voor de HRM adviseurs, leidinggevenden en bestuurders van KLIMMR zijn de bijeenkomsten een bron van kennisdeling en inspiratie. We worden allemaal wijzer in ons vak."

KLIMMR werkt

In het eerste jaar van KLIMMR heeft dertig procent van de medewerkers van de aangesloten corporaties actief gebruik gemaakt van een van de diensten van KLIMMR. "Dat zijn ruim 400 medewerkers die op een of andere manier een stap hebben genomen om kennis tot zich te nemen," zegt Jessie trots. "Daarnaast zijn er medewerkers naar andere corporaties gegaan, medewerkers die hun kennis tijdelijk hebben ingezet bij een collega corporatie en heeft een groot aantal medewerkers zich ingeschreven in het Kansenportaal."

Bewustwording

De belangrijkste bijdrage van KLIMMR is volgens Jessie echter de toegenomen bewustwording. "Wij faciliteren, organiseren en creëren kansen en mogelijkheden. Maar bewustwording is wat we bij medewerkers willen triggeren. Zodat ze vanuit eigen motivatie en drijfveren komen tot een stap in hun loopbaan. Of het in gaan zetten van hun talenten en het – soms eindelijk – weer gaan doen waar ze met plezier voor uit hun bed springen. Dat is waar we ons steeds op richten."

Efficiency

Toch speelt ook bij het KLIMMR-initiatief uiteindelijk efficiency een belangrijke rol, vertelt Jessie. "We zijn altijd op zoek naar manieren om kosten te besparen. Wanneer we medewerkers kunnen delen, scheelt ons dit in de kosten die een werving- en selectieproces met zich meebrengen. Dat geldt ook voor

het ophalen van kennis, die anders bij een extern bureau ingekocht moet worden. Als KLIMMR willen we indirect bijdragen aan het onvrijwillig uit dienst moeten treden van medewerkers. Om zo te voorkomen dat er een vaststellingsovereenkomst getekend moet worden, wanneer blijkt dat een functie komt te vervallen, door bijvoorbeeld de digitalisering. Veel liever zien we dat de medewerker voor dit punt al bewust is geworden van zijn of haar talenten en mogelijkheden in hun loopbaan. En vervolgens door kan stromen naar een baan die past vanuit een veilige omgeving, in plaats vanuit de urgentie omdat ze hun baan verliezen."

Landelijk initiatief

KLIMMR is niet het enige samenwerkingsverband in Nederland. "In het begin hebben we veel van de al langer bestaande samenwerkingsverbanden geleerd," zegt Jessie en noemt de voorbeelden Expeditie Loopbaan (regio Brabant) en het LOC (regio Amsterdam). "Ons doel was hetzelfde, dus ook hier gold: delen is het nieuwe hebben."

"En ja, de uitdaging is groot, en landelijk," antwoordt Jessie op de vraag of het HRM-vraagstuk in de corporatiesector niet om een landelijk initiatief vraagt. "Maar juist het feit dat we de corporaties – en soms de medewerkers – persoonlijk kennen, levert een toegevoegde waarde. Onze loopbaanprofessional/matchmaker, Petra van Oudenaarde, doet veel loopbaan en sterke punten gesprekken. Door de persoonlijke contacten, weet ze vaak al iemand voordat een vacature op het landelijke Kansenportaal wordt geplaatst. En zo kunnen we rechtstreeks en persoonlijk medewerkers benaderen. Daar zit ook een belangrijke kans om mensen in beweging te krijgen. Persoonlijke aandacht en gezien worden. Die aandacht kunnen we alleen bieden wanneer we een omvang hebben die groot genoeg is om resultaten te boeken en klein genoeg om persoonlijk te zijn. Met 20 corporaties en ruim 1.500 medewerkers lukt dit nu heel goed." ■



De twintig KLIMMR-corporaties.

Arthur Frieser (Andersom): Digitalisering is van iedereen in de organisatie

De afgelopen jaren is 'meer met minder doen' en efficiënter werken een steeds grotere rol gaan spelen in de corporatiesector. Een groot aandeel daarin was weggelegd voor digitalisering van werkprocessen en dienstverlening.

Leidt digitalisering per definitie tot betere dienstverlening? En heeft digitalisering altijd het gewenste effect op de bedrijfsvoering, mensen en processen?

Een gesprek met Arthur Frieser, directeur van adviesbureau Andersom.

Zijn corporaties anno 2018 niet 'uitgedigitaliseerd'?

Nee zeker niet, we staan misschien zelfs pas aan de vooravond. Waar het voorheen vooral ging over de basisprocessen en de basissystemen, grijpt digitalisering nu juist om zich heen. Robotisering (échte volledige automatisering van processen),

virtual reality (een digitale rondleiding door de woning), augmented reality (door je smartphone 'in' een cv-ketel kijken en zien welk onderdeel onderhoud nodig heeft), Internet of Things (vanaf je tablet, telefoon of kantoor digitalisering in de woning zien en aansturen) en zelfsturende systemen (auto's)

gaan ook in onze sector zichtbaar worden. Ik verwacht ook grote ontwikkelingen met big data om klant- en zoekgedrag te analyseren en om bijvoorbeeld de meerjaren onderhoudsplanningen te optimaliseren. Het laat zich raden wat de impact van 3D- of 4D-printen en neuro- en nanotech op onze sector gaan hebben.

En als het over stappen gaat: we zien dat het thema informatiemanagement en digitalisering de directiekamer binnenwandelt. Corporaties worden zich ervan bewust dat het belangrijk is, dat ze er meer van afhankelijk zijn en dat digitalisering om ons heen ook wat doet met de klantverwachtingen.

Bij welke processen zien jullie vooral kansen liggen bij digitalisering?

Een goed voorbeeld is het vastgoed- en onderhoudsproces. Bijvoorbeeld met virtual reality: hiermee kun je een woning digitaal van binnen kijken op kantoor, zelfs als deze nog gebouwd moet worden. Andere ontwikkelingen met het eerdergenoemde augmented reality bieden ook kansen, maar iets dichterbij gaat bijvoorbeeld BIM de sector ook helpen bij vastgoedontwikkeling in de keten en bijvoorbeeld blockchain misschien wel bij het betalingsverkeer.

Heeft digitalisering vooral invloed op de bedrijfsvoering, mensen of processen?

Het makkelijkste antwoord is het heeft impact op alle drie. Maar vanuit onze visie zijn het uiteindelijk de mensen die bepalen, zowel wat de meerwaarde is als de mate waarin er sprake is van impact. Een geweldige innovatie of een geweldig systeem dat niemand gebruikt heeft geen impact. Ik geloof dat de digitalisering de fysieke muren van de corporatie meer en meer zal slechten. We zijn straks allemaal digitaal verbonden, met elkaar, met apparaten en met informatie. Dus ook bedrijven onderling. Die ontwikkeling – Connected Reality – betekent dat woningcorporaties en hun medewerkers onderdeel zullen worden van een informatienetwerk.

Hoe richt je een 'digitale corporatie' goed in?

Het is vooral zaak dat je als organisatie ervoor kiest om je ervoor open te stellen, en daarbij rekening houdt met beveiliging. Grotere corporaties kunnen experimenteren en doen dat al deels, middelgrote corporaties haken aan en kleine corporaties volgen over het algemeen. Maar digitalisering compleet negeren lijkt mij een grote misser. Zorg er dus voor dat er in de organisatie een functie of rol is die zich bezighoudt met digitalisering en de impact op de bedrijfsvoering en dienstverlening.

Is digitalisering voor efficiënte dienstverlening een vereiste?

Digitalisering van dienstverlening is eigenlijk een tegenstelling in zichzelf. De echte dienstverlening vindt plaats tussen mensen.

En dat blijft, altijd. De persoonlijke ontmoeting, de gastvrije houding en de zichtbaarheid bij mensen thuis, daar zit het onderscheidend effect. Digitalisering van dienstverlening betekent dat je de huurder de mogelijkheid biedt om op een voor hen prettig moment en plaats zaken te doen met de corporatie. Dat is een dienst op zich. In onze ogen bestaat die in veel gevallen naast de persoonlijke interactie en eventueel aan de telefoon, maar de klant kiest. Ben je een studentenhuysvester, dan zal een veel groter percentage van je nieuwe huurders het digitale kanaal gebruiken. Ben je een kleine corporatie in een landelijk gebied, dan zal digitalisering van de dienstverlening leiden tot een gedeeltelijke verschuiving van bijvoorbeeld telefoon naar het portaal. Aangezien we zien dat onze wereld digitaliseert, lijkt het bijna een vereiste dat ook de corporatie digitale dienstverlening omarmt.

Leidt digitalisering per definitie tot betere dienstverlening?

Nee, niet per definitie. In bepaalde processen leidt het tot standaardisatie en controleerbaarheid. Maar wat is beter? Beter bepaalt de klant, toch? Wat ons betreft is het beter als de klant er waarde aan ontleent en dat het bijdraagt aan bedrijfsdoelen zoals efficiency. Ik denk wel dat de digitalisering voor veel bewustwording zorgt over hoe je dingen doet in klantprocessen, en dus ook hoe je dingen simpeler of slimmer kan doen.

Hoe zorg je ervoor dat digitalisering tot zijn recht komt?

Digitalisering beïnvloedt de processen en daarmee de bedrijfsvoering. Processen gaan anders en sneller. Maar de grootste impact ligt op mensen, en daar ligt wat ons betreft de grootste succesfactor. Digitalisering moet 'omarmbaar' zijn voor medewerkers en huurders. Het komt het meest tot zijn recht als mensen die ermee te maken krijgen het maximale eruit weten te halen.

Hoe ondersteunt Andersom corporaties bij digitalisering?

We ondersteunen hen bij visie- en beleidsvorming rondom digitalisering, de positionering van informatiemanagement, keuzevraagstukken van pakketten en oplossingen en bij de implementatie en borging. Ook helpen wij bij de verbinding van digitaliseren met dienstverlening, ofwel online dienstverlening.

Het omarmen van digitalisering is volgens ons het belangrijkste devies. Verken het en onderken het strategische belang. Dat betekent er aandacht aan besteden op managementniveau en als je een project doet, hier tijd en middelen voor vrijmaken. Digitalisering is niet meer iets van alleen ICT, maar van iedereen in de organisatie. ■

Onbezorgd de zomer in?

Met onze AVG-Zomerhulp!

Privacy gaat nooit op vakantie. Hoe is uw Privacy Office georganiseerd tijdens de zomermaanden? Blijf in controle met de AVG-Zomerhulp van Audittrail!



Doon van der Driest
Privacyjurist- en adviseur bij Audittrail

BEZOEK
AUDITTRAIL.NL/ZOMERHULP



UNEXUS
CONTACT SOLUTIONS

Omni Channel.
Eén oplossing.

www.unexus.nl

Bjorn Böhmer (Ons Huis Apeldoorn): Nauw samenwerken met ICT-leveranciers levert groot voordeel op

Slechts vijf maanden duurde de implementatie van de fusie tussen woningcorporatie **Ons Huis Apeldoorn** en Woningbedrijf Warnsveld. Wat betekent zo'n korte doorlooptijd voor de organisatie, en hoe zorg je voor een vlekkeloze overgang? Een gesprek met Projectleider **Bjorn Böhmer**: "Maak gebruik van de expertise van je leverancier."

Woningbedrijf Warnsveld was een kleine corporatie met ongeveer 600 vhe. De organisatie acteerde in een klein dorp – iets minder dan 10.000 inwoners – in de gemeente Zutphen. "Het was voor hen echter lastig in deze tijd met veranderende ICT en wet- en regelgeving om het hoofd boven water te houden," vertelt Bjorn. "Woningbedrijf

Warnsveld was daarom op zoek naar een fusiepartner, en omdat wij al wat bezit in dezelfde gemeente hadden kwamen we met elkaar in gesprek. Tijdens de verkennende gesprekken bleek dat Ons Huis en Woningbedrijf erg op elkaar leken. We zijn beide een redelijk platte organisatie met korte lijnen en de ambitie om dicht bij de huurder te staan."

>>

Kennispartner van corporaties

op het snijvlak van organisatie & ICT



Meer informatie? Neem dan contact met ons op. Wij informeren u graag!



HC&H Consultants
Kennispartner van corporaties

info@hceh.nl
www.hceh.nl
078 - 681 08 00

HC&H Consultants heeft oog voor processen, ICT systemen, uw organisatie en medewerkers.

Naast ondersteuning bij strategische vraagstukken bieden wij corporaties ook ondersteuning bij selecties en implementaties van ICT systemen, digitalisering, procesoptimalisatie, sourcing en ketensamenwerking.

Wat kunt u van ons verwachten dit jaar?

Informatiebeveiliging
Samenwerken corporaties
Continu verbeteren (LEAN)
Grip op de Informatiehuishouding

Enserve, dé specialist in woonruimteverdeling



enserve

Enserve is specialist in woonruimteverdeling. Wij zetten ons in voor de ontwikkeling van een 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 70 corporaties en gemeenten gingen u voor... wij maken graag ook met u kennis.

www.enserve.nl

Uitgangspunt

De keuze voor een fusie was hierdoor snel gemaakt. Het uitgangspunt van deze samensmelting was dat er voor medewerkers en huurders zo weinig mogelijk zou veranderen. Bjorn: "Wij hebben er daarom voor gekozen om de systemen en processen van Woningbedrijf Warnsveld in zijn geheel op te laten gaan in Ons Huis. Dat was in verband met de korte doorlooptijd een groot voordeel, en zorgde ook voor minder discussies tijdens het traject."

Volgens Bjorn ontkomt u er echter niet aan dat sommige zaken voor huurders opeens anders moeten na een fusie. "Wij hebben geprobeerd zoveel mogelijk hetzelfde te houden, maar soms moeten processen gestandaardiseerd worden binnen de organisatie. Het incassoproces is daar een voorbeeld van. Ons Huis incasseert de huren vooraf aan het begin van de maand, terwijl Woningbedrijf Warnsveld dat meestal aan het eind van de maand deed. Voor sommige huurders voelt dat alsof ze na de fusie eenmalig 'dubbel' moesten betalen, terwijl het hen – wanneer ze vertrekken – juist voordeel oplevert omdat ze niet hoeven te betalen nadat ze weg zijn. Goede communicatie richting je huurders is daarbij essentieel."

Overhevelen van informatie

Het opgaan in het ICT-landschap van Ons Huis betekende dat alle gegevens van Woningbedrijf Warnsveld moesten worden overgeheveld. Een behoorlijke klus, beaamt Bjorn. "We hebben afgelopen zomer groen licht gekregen voor de fusie, waarna wij vier maanden hadden alles te organiseren. Bij het overzetten hebben wij veel op Itris gesteund, de leverancier van ons primaire systeem." Op de vraag hoe dit traject eruit zag, vertelt Bjorn. "Wij hebben eerst gekeken naar welke informatie Warnsveld in haar ERP-systeem had staan en welke informatie wij ook gebruiken. Daarbij werd extra nadruk gelegd op cruciale informatie, zoals bankrekeningnummers en adresgegevens. Vervolgens werd getest of de meest belangrijke processen nog steeds vloeiend liepen en of de data juist was. Het huurincassoproces was daar een voorbeeld van, omdat niet alleen de rekeningnummers goed moesten staan, maar ook bijvoorbeeld achternamen en huurprijzen."

Betaalbare lasten

Eén van de doelen uit het ondernemingsplan van de gefuseerde corporatie is 'goed wonen tegen betaalbare lasten'. "Efficiënt werken is daarvoor erg belangrijk," legt Bjorn uit. "Als ICT-afdeling adviseren wij medewerkers hoe ze efficiënter kunnen werken en processen geoptimaliseerd kunnen worden. Een voorbeeld daarvan is de inspectieapp die wij vlak voor de fusie in gebruik hebben genomen bij de opname van woningen. Hiermee wordt een inspectierapport gegenereerd die de huurder meteen ontvangt en ook direct in ons ERP-systeem wordt gezet. Dit bespaart veel werk aan de achterkant."



Vlot meebewegen

'Vlot meebewegen op de constante veranderingen en ontwikkelingen' is een andere belangrijke kernwaarde voor Ons Huis. Op de vraag wat ervoor nodig is om flexibel te zijn als organisatie, zegt Bjorn: "Je moet weten wat er om je heen speelt. Weet waar je partners mee bezig zijn en welke ontwikkelingen in de markt spelen. Daar kun je vervolgens rekening mee houden in je jaarplanning, en kun je vroegtijdig inspelen op eventuele interessante kansen."

"Binnenkort komen wij met ons nieuwe informatiebeleidsplan waarin wij bijvoorbeeld ook samen met Itris onze processen verder willen doorlichten, om te kijken of, waar en hoe wij slimmer en efficiënter kunnen samenwerken. Het loslaten van maatwerk en omarmen van standaardisatie is daarbij wel een vereiste. Dit kan voor een organisatie misschien voelen als een stap achteruit, maar geeft de mogelijkheid om vervolgens twee stappen vooruit te zetten."

Centrale plek voor data

De rol van een ERP-systeem wordt daardoor de komende jaren nog belangrijker. "Wij willen dat dit dé locatie wordt waarin alle data van Ons Huis wordt opgeslagen. Dit geeft ons de mogelijkheid om eventuele functies van het systeem goed te kunnen gebruiken, maar ook om effectief te koppelen met expertsystemen. We zijn niet de grootste organisatie in Nederland, maar door nauw samen te werken en te zorgen dat je met de neus dezelfde kant opstaat, levert dat groot voordeel op."

Afronding

De fusie van begin dit jaar is inmiddels voor 98 procent afgerond, sluit Bjorn af. "Omdat wij in zo'n korte periode moesten fuseren, waren de primaire processen rondom 1 januari al ingeregeld. Nu kijken wij naar de randzaken, bijvoorbeeld welke gegevens uit de cartotheek wij willen bewaren en gebruiken of welke papieren documenten en plattegronden wij willen digitaliseren. Het woord 'fusie' is inmiddels al geschreven, nu moet alleen nog de laatste punt op de i worden gezet." ■

DIGITAAL NIET PERSOONLIJK?



Ondersteun uw huurder in de wijk met Key2Wocas Mobiel

Natuurlijk gaat u online waar u kunt. 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 overtikken – alles wordt meteen in het ERP verwerkt.

Benieuwd geworden? Laat het ons weten! We komen graag langs voor een goed offline gesprek en/of een demo. En – noteer alvast in uw agenda: 27 september, CorporatiePlein in Houten.

Voor meer informatie, neem contact op met Marco de Jong.
Telefoon: 0182 – 345 000 of mobiel 06 – 511 546 03.

www.centric.eu/woningcorporaties

Bezoek ons op
CorporatiePlein
27 september | Houten



Op zoek naar de bedoeling

De laatste tijd wordt er veel geschreven over de 'bedoeling van de wet'. Niet de letter van de wet zou centraal moeten staan bij de beoordeling van corporaties, maar wat de wetgever met de wet bedoeld heeft. Althans dat is de redenering. Ook de Aw vindt het volgen van de bedoeling van de wet belangrijk. Het gaat om het voorkomen van schadelijk gedrag niet om het zonder context afvinken van lijstjes en wetsartikelen.

De redenering is logisch. De wet is gemaakt met een reden. Het land veiliger of gezonder maken, verbeteren van leef- of woonomstandigheden; noem maar op. Als een politie-agent echter één van deze wetten handhaaft door een bekeuring uit te schrijven voor het fietsen zonder achterlicht, dan krijgt hij al snel de oproep 'mij niet lastig te vallen maar boeven te gaan vangen'. Blijkbaar wordt de ene wettelijke bepaling (voorkomen diefstal) belangrijker gevonden dan de andere (voorkomen verkeersongevallen) en heeft de handhaver of toezichthouder een keuze. Hij kan fietsers bekeuren of boeven vangen, terwijl zowel inbreken als fietsen zonder achterlicht duidelijk in de wet verboden is.

De ellende van de discussie over de bedoeling van de wet, is dat deze zelden gaat over de bedoeling van de wetgever, maar meer over de vraag wat wij er zelf van vinden. Dat geldt ook als de Aw bepaalde gedragingen als schadelijk betitelt, ongewenst of zelfs als verboden. Bijvoorbeeld vormen van sponsoring van buurtverenigingen. Dan volgt al snel het verwijt dat we de wet moeten naleven en niet verondersteld worden die te interpreteren. Althans, als die interpretatie niet gedeeld wordt. Het omgekeerde komt ook voor. Als er bijvoorbeeld voor een goedkeuring om een verbinding aan te gaan een verhuisdoos aan stukken wordt opgevraagd. Dat deze stukken letterlijk in de wet genoemd worden en er dus geen interpretatie van de Aw bij komt kijken, is dan een teken van een Aw die doorslaat, niet onafhankelijk is en niet meer zelf kan nadenken.

Eerlijk is eerlijk; wij worstelen er zelf ook mee. Maar het is ook niet eenduidig. Als de bedoeling niet zo duidelijk is, moeten we niet schromen om terug te gaan naar de wetgever en te vragen wat hij nou eigenlijk bedoeld heeft. Dat betekent niet dat je dan je onafhankelijkheid opgeeft. Andersom kan het ook zo zijn dat de wetgever bewust ruimte gelaten heeft in de wet zodat de toezichthouder een discretionaire bevoegdheid heeft. Ook in de Woningwet komt het soms voor dat het volkshuisvestelijk belang in de beoordeling meegenomen mag worden. Dat zou op onderdelen best nog meer kunnen als principle based toezicht verwacht wordt. Het is dan aan de toezichthouder om glashelder aan te geven welke keuzes hij gemaakt heeft en waarom.

Tot slot de eerdergenoemde politiemans. Ook al is de wet soms glashelder en echt maar op één manier uit te leggen, hij kan onmogelijk alle wetten tegelijkertijd handhaven en overal op hetzelfde moment zijn. Daarom zal hij er voor kunnen kiezen niet te bekeuren voor een kapot achterlicht omdat hij net onderweg is naar een inbraak. Of dat een verstandige keuze is, is weer een andere vraag, maar risicoselectie blijft noodzakelijk. ■

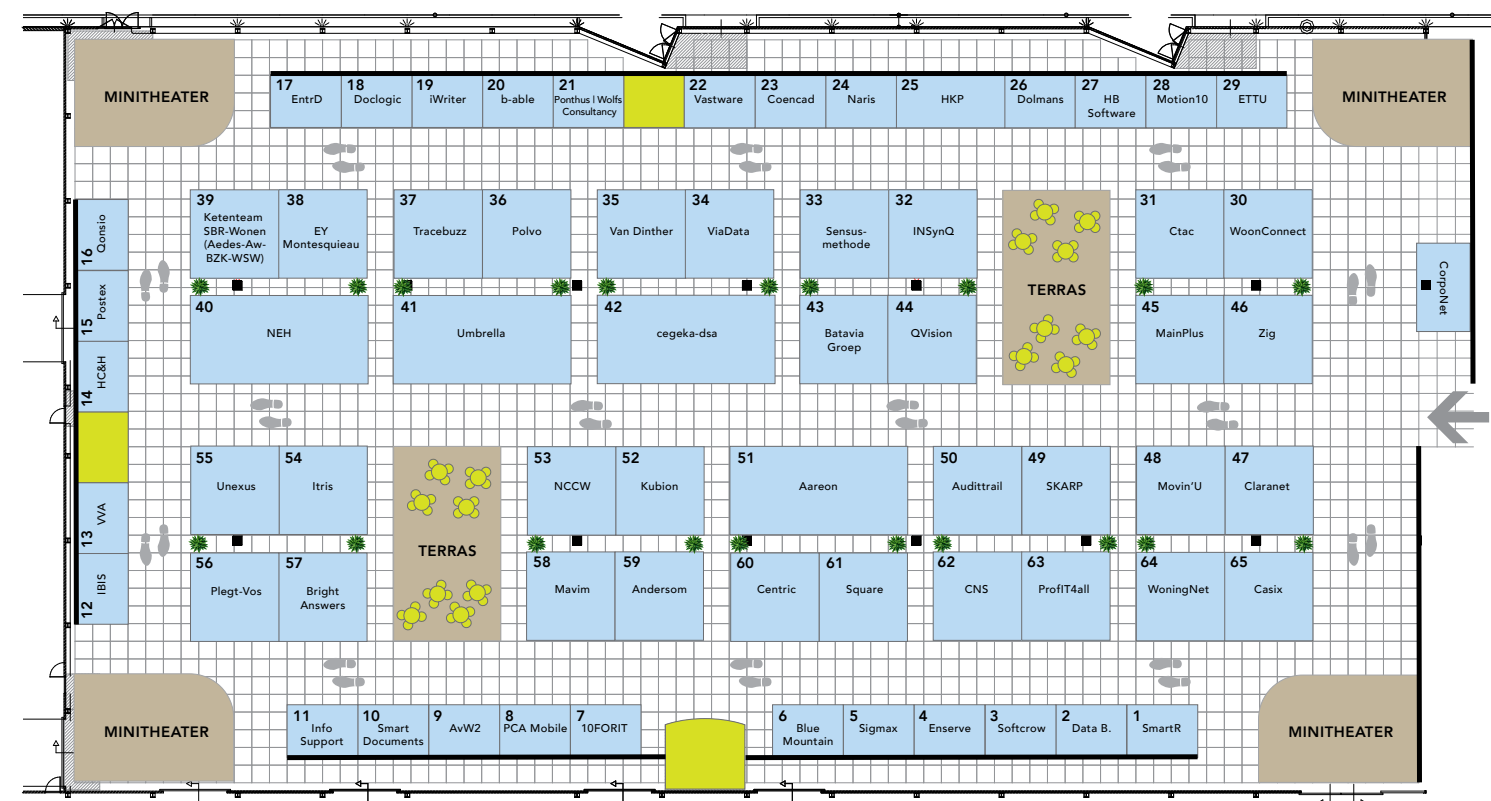
Kees van Nieuwamerongen is directeur Autoriteit woningcorporaties bij ILT



Achtste editie CorporatiePlein: Bedrijfsvoering van de toekomst



Donderdag 27 september vindt de achtste editie van CorporatiePlein, bedrijfsvoering, ICT en innovatiebeurs voor woningcorporaties, plaats in Expo Houten. Thema is dit jaar: Bedrijfsvoering van de toekomst. De beurs is geopend van 09.30 tot 16.00 uur.



Uitgebreid programma

CorporatiePlein heeft zich in de afgelopen jaren ontwikkeld tot het kennisevenement voor corporatieprofessionals. Breng je deze achtste editie een bezoek, dan krijg je een op verschillende onderdelen vernieuwd concept voorgeschoteld. Zo zijn er niet twee maar vier theaters met dus een extra uitgebreid theaterprogramma. Voor iedereen zeker wat wils. Kijk op de volgende pagina's naar het programmaoverzicht (onder voorbehoud) en houd onze website corporatieplein.nl in de gaten voor het meest actuele overzicht.

Kennissessies exposanten

CorporatiePlein wordt ieder jaar meer en meer een kennis-evenement. Veel van de ruim zestig exposanten verzorgen kleinschalige kennissessies op hun eigen stand. Houd in de loop naar het evenement toe de website corporatieplein.nl in de gaten voor het meest actuele overzicht. Ook zullen we hier regelmatig exposantennieuws publiceren.

Have a break – pak een terras

Nieuw dit jaar zijn twee grote terrassen op de beursvloer. Even een break in het bezoeken van stands, kennissessies of het theaterprogramma? Even ergens afspreken of netwerken met een collega? Pak wat te drinken bij een horecapunt en maak het jezelf gemakkelijk op een van de terrassen.

3D-poppetje

Je maakt als bezoeker dit jaar ook weer kans op een 3D-scan van jezelf. Van de levensechte scan wordt vervolgens een 3D mini-you geprint. Een unieke gadget waarin je letterlijk centraal staat. Corporatiehuizen worden misschien nog niet 1-2-3 in 3D geprint, maar corporatiemedewerkers wat ons betreft wel!

Vroege vogel-ontbijt

Wil je lekker vroeg uit de veren om zoveel als mogelijk voor eventuele files naar Houten te komen? Bij voldoende animo organiseren wij een gratis Vroege Vogel-ontbijt. Iedereen die zich heeft aangemeld, krijgt kort voor CorporatiePlein een e-mail met een uitnodiging voor het optionele Vroege Vogel-ontbijt, met tijdstip van aanvang en meer. Uiteraard laten we je tijdig weten of het doorgaat.

Aanmelden

We hopen dat je (weer) net zo enthousiast bent over CorporatiePlein als wij. Het organiseren van dit evenement is ieder jaar een grote klus, maar we doen het graag. We zien uit naar je komst. Dus heb je je nog niet aangemeld? Doe dat dan nu gelijk even op www.corporatieplein.nl. We houden je vervolgens uiteraard op de hoogte van het allerlaatste nieuws.

>>

THEATER 1

THEATER 2

THEATER 3

THEATER 4

10.00 /
10.30**Data op orde. Hoe dan?**

Of het nu om klant- of vastgoeddata gaat: wil je met data aan de slag dan moet je de boel natuurlijk wel op orde hebben. Maar wat is 'op orde' en hoe krijg je dat voor elkaar? In deze presentatie geeft een 'datafluisteraar' praktische tips waar je morgen mee aan de slag kunt.

11.00 /
11.30**Stuurinformatie: van meter naar beter**

Op je dashboard moet je kunnen vertrouwen, maar hoe weet je zeker dat de metertjes de juiste informatie geven? Door automatische audits in je systemen te bouwen - applicatiecontroles - wordt de stuurinformatie betrouwbaarder. In deze sessie passeren een aantal financiële voorbeelden de revue waarmee stuurinformatie een impuls kan worden gegeven.

12.00 /
12.30**Blockchain en woningcorporaties: dit staat u te wachten**

Volgens deskundigen heeft blockchain net zoveel impact als de komst van internet. Aangezien corporaties niet bepaald early adaptors waren van het internet, zal het met blockchain ook zo'n vaart niet lopen, horen wij u denken. Fout! In deze presentatie zult u zien dat blockchain wel degelijk voor de deur staat.

13.00 /
13.30**Big data en privacy op één kussen. Slaapt daar de AVG tussen?**

Corporaties die huurders korting geven omdat ze een bijstandsuitkering hebben. Mag dat? Ja en nee. Het mag alleen wanneer de huurder toestemming geeft om deze informatie bij de betreffende instanties op te vragen. Hoe ga je om met privacy als het huurders keiharde euro's kan schelen? In deze presentatie krijgt u tips en adviezen voor deze en andere herkenbare situaties.

14.00 /
14.30**Parijs 2050: nous arrivons!**

Parijs is de lichtstad en de stad van de liefde, maar zoals Lenny Gravitz al jaren geleden voorspelde is het vanaf 2050 natuurlijk wel LED dat love rules. Welke verduurzamingstechnologieën kunnen corporaties toepassen om de transitie naar energie-neutraal te versnellen? Moet je nu investeren in zonnepanelen en hybride warmtepompen of dienen zich met NOM, BENG en ZEN betere opties aan? Een presentatie met de snelheid van een TGV!

Dag Corpodata, Hallo SBR!

De afgelopen maanden is hard gewerkt aan de vervanging van Corpodata. De nieuwe SBR-portal staat op het punt om in gebruik te worden genomen. In deze presentatie worden de puntjes op de 'i' gezet en krijgt u de beste tips voor een vlekkeloze ingebruikname.

De HR-kwaliteit van corporaties na fusies en reorganisaties

Het system-to-system uitwisselen van data is inmiddels een veelbesproken fenomeen. Maar hoe zit het eigenlijk met het corporatie-to-corporatie uitwisselen van medewerkers? Het aantal collega's dat de afgelopen jaren de corporatiesector heeft moeten verlaten is enorm. Hetzelfde of zelfs méér werk moet nu door minder mensen worden uitgevoerd. Wat betekent het P&O-vraagstuk als kritische prestatiefactor van corporaties? Wat kan uitwisseling van medewerkers hierin betekenen?

Financiën en verduurzamen: wat is een gezonde euro/CO2-ratio?

De druk op de schouders van corporaties om te investeren in verduurzaming van bestaand (en nieuw) bezit is groot. Maar hoe zorg je dat de investeringen maximaal renderen? Investeer je nu in zonnepanelen of beter nog even wachten omdat de volgende generatie de helft goedkoper is én meer rendement oplevert? Nu investeren in hybride warmtepompen of even doorsparen voor full electric? In deze sessie tips voor een gezonde euro/CO2 reductie.

Uitbesteden van onderhoud: ja of nee?

Iedereen kent de uitspraak dat een eigen dienst de oren en ogen van de corporatie achter de voordeur zijn. Maar, kan een externe aannemer dat niet net zo goed of misschien zelfs beter? En lukt het de eigen dienst om marktconform te werken en aan de steeds strengere kwaliteitseisen te voldoen? In deze presentatie wordt ratio van emotie gescheiden en de kritische succesfactoren benoemd waarop de keuze wel of niet uitbesteden kan worden gemaakt.

Van nullen en enen naar Big Data

Je neemt wat en je geeft wat. Zo is het ook in het gewone leven, maar dat leven wordt meer en meer in data uitgedrukt. Big data welteverstaan. Welke combinaties tussen vastgoed- en klantdata kunnen corporatieprocessen slimmer maken? Hoe kun je met bedrijfsregels data écht voor je laten werken? In deze sessie word je in 30 minuten bijgepraat hoe bedrijfsregels de processen van jouw corporatie slimmer kunnen maken.

10.30 /
11.00**Whatsapp als klantportaal-killer?**

De meest gedownloade en geïnstalleerde app op een smartphone is Whatsapp. In welke mate gebruiken corporaties Whatsapp voor klantcommunicatie? En hoe veilig is dit product van Facebook (oeps, wist u dat?) als communicatiekanaal eigenlijk? In deze presentatie passeren de voor- en nadelen van het gebruik van Whatsapp als communicatiekanaal de revue en krijgt u tips wat u vooral wel en niet moet doen.

11.30 /
12.00**Robotisering van corporatieprocessen: een praktijkcase**

Zijn er corporaties die repeterende handmatige handelingen laten uitvoeren door een robot? Jazeker! In deze praktijkcase laat een woningcorporatie zien waarom ze voor de inzet van een robot hebben gekozen, hoe robotisering in zijn werk gaat en welke voordelen dat oplevert. Zijn er ook nadelen? Kom langs en stel deze of andere vragen gerust.

12.30 /
13.00**qlinker, de kantoorloze digi-corporatie. Kan het?**

qlinker, een initiatief van Mitros, wil de eerste volledig digitale woningcorporatie van Nederland worden. Een woningcorporatie in je smartphone, hoe haalbaar is dat? In deze presentatie hoort u de laatste stand van zaken.

13.30 /
14.00**De chatbot als KCC-medewerker**

Chatten met een computer, is dat slim toepassen van patroonherkenning of de overtreffende trap van digitale vereenzaming? Chatbots zijn niet meer weg te denken en ook de opmars in de corporatiesector is niet te stuiten. Onze spreker heeft zich er volop in verdiept en deelt - gewoon intermenselijk - de ervaringen.

14.30 /
15.00**Trends in IT: dit kunnen corporaties ermee**

Wat zijn de trends in IT waar corporaties echt mee aan de slag kunnen? U wordt in vliegende vogelvlucht meegenomen in de IT trends en ontwikkelingen van nu met daarbij het antwoord op de vraag: wat kunt u er als corporatieprofessional mee?

BIM: niet sexy, wel spannend

De corporatiesector loopt achter als het gaat om BIM. Corporaties vinden BIM misschien niet sexy, maar het up to date krijgen van alle bouw informatie is wel spannend én voorwaardelijk voor de echte digitale stap voorwaarts. In deze presentatie deelt een BIM-ervaren corporatie zijn ervaringen.

Virtuele woningbezichtiging: virtual reality in de praktijk

Is virtual reality de fysieke woningbezichtiging-killer? Scharen woningzoekenden zich voortaan rondom een koffietafel en bekijken ze de woningen met een VR-bril? In deze sessie presenteert een corporatie de eerste verkenningservaringen met virtual en augmented reality. Komt dat zien!

Datawandelen: zo komt vastgoed-data echt tot leven

Steden zitten vol met data. En dan gaat het niet om cijfers die te vinden zijn in archieven of op websites van een stad. Nee, alles wat je ziet in de buurt, wijk of straat is of kan data zijn. Het aantal parkeerplaatsen, de hoeveelheid groen in de wijk, de straatverlichting, en zelfs de mensen die er rondlopen en wat ze doen. Allemaal data! In deze presentatie wordt u meegenomen op een virtuele datawandeling en komen nullen en enen tot leven.

Financiële sturing en toezicht - tips voor de CFO

Woningwet, RGS, belastingmaatregelen, SBR, dPi, dVi, verantwoording: het vakgebied voor de financieel manager en controller is misschien wel het meest onderhevig aan de grillen van toezicht en veranderende marktomstandigheden. In deze sessie zetten we de belangrijkste veranderingen - inclusief tips hoe ermee om te gaan - op een rij.

AVG: dé sessie waar je je eigenlijk niet meer durft te vertonen

Vanaf 25 mei bent u volledig AVG-ready. Toch? Deze sessie zal dan ook wel maagdelijk leeg blijven. Of heeft u toch nog vragen? Nou, dan bent u niet de enige! Kom dus met een gerust hart - of vermomd - naar deze AVG-sessie en krijg tips waarmee u de verloren tijd snel kunt inhalen.

NEH ontzorgt.

Kantoorautomatisering in de Cloud

Proactief beheer

Hosted telefonie

Office 365

En meer...



033 4343 070



www.nehgroup.com

Pauline Adriaansens

Leonie Wijnholds

Foto: Hans Pijnen

Roomspot (SJHT en De Veste): Studenten- en jongerenhuisvesting in Enschede onder één noemer

Studenten en jongeren die tot vorig jaar huisvesting zochten in Enschede kwamen terecht in een versnipperd gebied. Verschillende corporaties, particuliere verhuurders en onderwijsinstellingen verhuurden woningen via hun eigen systemen. Sinds begin dit jaar werken vijf partijen intensief met elkaar samen in 'Roomspot', de plek voor jong volwassenen om woonruimte te vinden tijdens en na hun studie. Een gesprek over het initiatief met gebiedsconsulent **Leonie Wijnholds** van Woningstichting De Veste en beleidsmedewerker **Pauline Adriaansens** van Stichting Jongeren Huisvesting Twente (SJHT).

In Roomspot werken de twee corporaties samen met de gemeente Enschede, Hogeschool Saxion en de Universiteit Twente. "Voorheen was het moeilijk voor de doelgroep om precies te weten waar ze terecht konden," begint Pauline het gesprek. "De SJHT werd vanwege de naam wel gevonden, maar vooral in de zomermaanden – aan het begin van een nieuw schooljaar – moesten wij vaak vertellen dat wij volzaten. Dan fungeerden wij als een soort informatiebalie die vertelde welke andere corporaties of instellingen er waren waar woonruimte gehuurd kon worden. Om het voor studenten en jongeren overzichtelijker en makkelijker te maken om een passende woning te vinden, is Roomspot het antwoord."

Twee fasen

Sinds februari dit jaar is de website Roomspot live. Leonie: "Op dit moment bieden wij 3.300 woningen aan. Onze doelstelling is om dit in de toekomst verder uit te breiden. Deze eerste opzet met vijf partijen die met elkaar samenwerken noemen wij 'fase 1'. In de volgende fase gaan wij kijken of er meer partijen aan kunnen sluiten, bijvoorbeeld particuliere of commerciële verhuurders. Wij willen op die manier in ieder geval de totale studentenpopulatie in de stad op één herkenbare plek woonruimte bieden."

>>

JOIN A SMARTER WORLD

met Aareon Digital Solutions

INNOVATIEF EN VOORUITSTREVENDE

Gespecialiseerd in het ontwikkelen en aanbieden van digitale oplossingen richt Aareon Digital Solutions zich op ketenintegratie én het leveren van een modulair serviceplatform dat dit allemaal ondersteunt uit de Aareon Cloud.

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, met onder meer de Fox-suite, ShareWorX en Mareon, maakt het mogelijk, ongeacht het ERP dat u gebruikt!

Kijk voor meer informatie op
www.aareondigitalsolutions.nl

Nauwe samenwerking

Het initiatief is daarbij afhankelijk van de hoeveelheid studenten die naar de Universiteit en Hogeschool komen. Leonie: "Het is belangrijk goed in te kunnen schatten hoeveel internationale studenten naar Enschede zullen komen, daar moeten wij als huisvester op inspelen. Door nauw met de onderwijsinstellingen samen te werken en met elkaar in gesprek te gaan, proberen wij een zo goed mogelijk beeld te vormen van de instroom, om zo een eventuele groei goed op te vangen."

Etalage

Roomspot fungeert daarbij als een soort digitale etalage, vertelt Pauline. "Alle partijen – dus ook bijvoorbeeld de woonruimtes van de onderwijsinstellingen – kunnen via Roomspot worden aangeboden. Zodra er een match is tussen een huurder en woning, is het contact via de website Roomspot voorbij en neemt de verhuurder rechtstreeks met hen contact op. Daarbij is het voor ons overigens erg belangrijk dat wij als Roomspot transparant zijn. In andere woorden: duidelijkheid schaffen over de prijs en de manier van toewijzing, zodat de huurder weet dat de woningen op een eerlijke manier verdeeld worden."

Jongeren én studenten

De combinatie van woonruimteverdeling voor zowel jongeren als studenten is een logische, legt Pauline uit. "Beide doelgroepen liggen enorm dicht bij elkaar in woonbehoeften. De Veste verhuurt vrijwel alleen aan studenten, maar de SJHT verdeelt zo'n twintig procent aan jongeren. Omdat de twee groepen zo dicht bij elkaar liggen, valt het onder één noemer op te vangen."

Hetzelfde doel

Het hebben van dezelfde visie in een project als Roomspot is volgens Leonie een belangrijke succesfactor. "Wij hebben hetzelfde doel voor ogen: studenten en jongeren zonder kosten – inschrijven bij Roomspot is gratis – op een overzichtelijke manier helpen bij het vinden van een goede woning. Als de neuzen dezelfde kant op staan, komt de rest wel goed. Wij hebben samen met adviesbureau AvW2 een haalbaarheids-onderzoek gedaan, waarin wij hebben gekeken naar de verschillen en of deze te overbruggen zijn. Zo verhuurt De Veste alleen aan studenten, maar verhuurt SJHT ook aan jongeren. Ook hebben wij gekeken of onze doelen overeenkwamen met die van de gemeente en onderwijsinstellingen. AvW2 heeft ons daarnaast ondersteund bij het selecteren van het woonruimteverdeelsysteem van Zig Websoftware, het opstellen van ons Plan van Eisen en als procesbegeleider tijdens de implementatie. Ontwerpbureau Digidie heeft ons geholpen bij het creëren van de merkidentiteit en het opzetten van de campagne rondom Roomspot."



Definities

Op de vraag wat voor verschillen naar boven kwamen tijdens de uitvoering, vertelt Pauline: "Bijvoorbeeld de manier waarop wij naar onze huurders communiceren. Wanneer een geïnteresseerde bewoner had gereageerd op een woning, kreeg hij van bijvoorbeeld de UT een ander mailtje dan van SJHT. Ook hadden wij verschillen in prestatieafspraken. Een huurder moet bijvoorbeeld binnen twaalf maanden actief zoeken huisvesting hebben. Maar wat is precies 'actief zoeken'? Dit soort definities moet je gelijk krijgen, en eventuele verschillen moet je minstens bespreken. Maar als iedereen hetzelfde doel nastreeft is dat goed te doen."

Eerste resultaten

Vier maanden na de live-gang van Roomspot is het duo erg tevreden over de eerste resultaten. Pauline: "Inmiddels hebben wij 4.000 ingeschreven woningzoekenden, is er ruim 13.000 keer gereageerd op een woning en hebben wij 632 woningen verhuurd via Roomspot. Roomspot levert daarbij niet alleen voordeel op voor huurders die overzichtelijker woonruimte kunnen vinden, maar ook voor ons als corporatie. Wij zien sinds begin dit jaar meer efficiencyvoordeel. Vragen worden bijvoorbeeld via een FAQ-menu op de website veelal al beantwoord, wat ons telefonisch contact scheelt. Ook het aanleveren van documenten gaat digitaal wat handwerk wegneemt bij onze medewerkers. Daarnaast zien wij dat de partijen elkaar ook sneller weten te vinden waardoor we niet steeds het wiel opnieuw hoeven uit te vinden, en toch hun eigen identiteit weten te behouden."

Rijker systeem

De komende jaren zien Leonie en Pauline Roomspot groter en vollediger worden. Leonie: "Op termijn moet iedereen – ongeacht of iemand uit Amsterdam of Singapore naar Enschede komt – weten dat via Roomspot woonruimte kan worden gevonden. Wij hopen dat steeds meer verhuurders, zowel particulier, commercieel als sociaal, zich daarnaast bij ons aansluiten. Zo wordt Roomspot een steeds rijker systeem, en wordt het voor de studenten en jongeren nog interessanter om het te gebruiken. ■

Talis: Sociaal incasseren vraagt om maatwerk

Efficiënt, kostenbewust én sociaal incasseren, kan dat? Woningcorporatie **Talis** uit Nijmegen en Wijchen – met ongeveer 14.000 vhe – laat zien dat deze doelen zich prima laten verenigen. Het geheim? “Sociaal incasseren is samen met de huurder op zoek gaan naar een oplossing voor de schuldenproblematiek.” Een gesprek met Incassoconsulenten **Marlies van Dijk** en **Peter de Bie**.

Talis constateerde in 2013 dat er een structureel probleem was met de huurachterstanden. “Wij hadden begin 2014 een totale huurachterstand van ruim 2,1 miljoen euro,” vertelt Marlies. De corporatie besloot stappen te nemen de achterstanden terug te dringen. Een onderdeel hiervan was een aanscherping van het huurincasso-beleid in 2014. “Huurders zijn niet gebaat bij het laten oplopen van de huurachterstand,” licht Peter de beslissing destijds toe. “Dit leidt uiteindelijk tot onoverkomelijk hoge schulden. Hoe hoger de schuld, des te lastiger het wordt deze af te lossen. Daarom hebben wij het incasso-beleid strakker ingezet. Vanaf de eerste week achterstand wordt er een betalingsherinnering gestuurd.

Na twee weken krijgt de huurder een schriftelijke aanmaning en probeert een incassoconsulent telefonisch contact te zoeken. Is de huur aan het eind van de maand nog steeds niet betaald? Dan volgt er een overdracht van de vordering aan de deurwaarder. Door in een vroeg stadium op de ontstane huurachterstand te acteren, wordt het risico van verder oplopen van huurachterstanden beperkt.” En dat werkte: “Inmiddels hebben wij de totale huurachterstand teruggebracht tot rond de 0,7 miljoen euro.”

Kritisch kijken

Na het strakker inrichten van het incassoproces vroeg Talis

zich af of de gehanteerde incassomethode nog wel de juiste was. Marlies: “Is deze wel sociaal, of juist te zakelijk? Zetten we bij deze methode onze huurder wel centraal genoeg of zijn we te veel gefocust op het volgen van onze strak ingezette procedure? Met het stellen van dit soort vragen zijn we kritisch naar ons beleid gaan kijken, en hebben we onderzocht wat er verbeterd kan worden. Met als uiteindelijk doel: een sociaal én kostenbewust incasso-beleid.”

Samen op zoek

Voor sociaal incasseren is maatwerk nodig, legt Marlies uit. “Sociaal incasseren betekent ‘samen met de huurder op zoek gaan naar een duurzame oplossing voor de huurachterstand’. “Hierbij is maatwerk gepast en kijken we ook meteen naar eventuele andere schulden of vraagstukken. Hier hebben wij de laatste jaren verschillende stappen in gemaakt.”

De belangrijkste stappen om tot een duurzame oplossing te komen noemt Peter communiceren in begrijpelijke taal, persoonlijk contact leggen en het probleem met de huurder achterhalen om mee te kunnen denken en tot een oplossing te komen. De corporatie wil dit in de toekomst meer meenemen in haar incassoproces. “Dat betekent onder andere dat wij willen luisteren naar de huurder en kijken wat er mogelijk is buiten de vaste regels om. Kan hij of zij bijvoorbeeld de achterstand in acht termijnen aflossen, in plaats van zes?

Wij willen zo ruimte bieden om samen aan een goed verloop te werken.”

Samenwerking tussen afdelingen

Bij het sociaal incasseren is een goede samenwerking tussen afdelingen een vereiste, legt Peter uit. Een voorbeeld daarvan is de samenvoeging van de incassoconsulenten en het team Leefbaarheid. “Sinds 2014 hebben wij deze samenwerking geïntensiveerd, en is team Leefbaarheid eerder op de hoogte van incassozaken en gaat zij in een vroeg stadium in het proces op huisbezoek. Zo komen wij er redelijk vroeg achter wat er bij een huurder speelt, en of Talis iets voor hen kan betekenen. Denk aan het aanmelden van de huurder bij het sociale wijkteam, doorverwijzing naar een andere hulpverleningsinstantie of ervoor zorgen dat er contact met ons wordt opgenomen. Er is wat dat betreft veel mogelijk, uiteraard met toestemming van de huurder.”

Ketensamenwerking

Ook in de keten heeft Talis de samenwerking naar een hoger niveau getild. Bijvoorbeeld met de gemeenten Nijmegen en Wijchen, de Sociale Wijkteams en de schuldhulp- en zorgverleners. Marlies: “Hulpverleners komen achter de voordeur en zien mogelijk nog meer in een woning dan Talis. Een goede samenwerking met ketenpartners is van belang om de problematiek rond een huurder te achterhalen en om samen naar

PAM

INCLUSIEF STRATEGISCHE BELEIDS VERKENNINGEN

Het enige integrale model
voor vastgoedsturing

www.bataviagroep.nl

UW I&A JAARPLAN 2019 IN ÉÉN WEEK

www.smartr.nl/jaarplan2019

*Wij vragen
niet wat u wilt,
wij onderzoeken
wat u nodig
heeft*

smartr.
Slimmer organiseren!

een oplossing te werken. Ook dit gaat natuurlijk in overleg met de huurder zelf. Het zogenaamde regieteam speelt ook een belangrijke rol. Het regieteam is een overleg tussen de ketenpartners over 'multiproblem-casuïstiek'. Vanuit Talis willen wij de lijntjes kort houden met ketenpartners, wat continue aandacht in het belang van de huurder verdient."

Zelf grip krijgen

Talis zet ook andere middelen in om huurachterstanden te voorkomen. Zo biedt de corporatie huurders trajecten voor budgetcoaching aan, zodat zij leren om zelf – weer – grip te krijgen op hun uitgaven en inkomsten. Marlies: "Onze insteek is dat hulp aan een huurder bij betaalbaarheidsproblemen tijdelijk moet zijn, en dat de huurder zelf de regie neemt. Daarom gaan we met de huurder – en soms ook andere partijen – op zoek naar maatwerkoplossingen, zoals een kleinere, goedkopere woning. In 2017 hebben veertien huishoudens gebruikgemaakt van ons aanbod voor budgetcoaching."

Voorzieningencheck

Ook wijst Talis nieuwe huurders op de mogelijkheid om samen met welzijnsorganisatie Het Inter-lokaal te bekijken of ze wel alle voorzieningen aanvragen, zoals huurtoeslag. Peter: "We noemen dit de voorzieningencheck. In 2017 is hier nog vrij weinig gebruik van gemaakt, door slechts elf huurders. Met de gemeente Wijchen hebben we hierover voor 2018 een prestatieafspraken gemaakt. Alle jongeren onder 23 jaar die een woning van ons krijgen toegewezen, krijgen standaard een voorzieningencheck aangeboden. We zien namelijk dat jonge huurders niet altijd op de hoogte zijn van alle regelingen en daardoor kunnen er schulden ontstaan."

Heldere communicatie

Het communiceren met huurders in begrijpelijke taal doet Talis onder andere door het herschrijven van haar brieven. "Het doel van onze brieven is dat er actie wordt ondernomen," legt Peter uit. "We willen de huurder niet alleen informeren, maar ook juist aanzetten tot het betalen van de huur of contact laten zoeken met Talis. Dit doel denken wij beter te kunnen bereiken met brieven op taalniveau B1, wat snel en gemakkelijk leest en ook voor de laaggeletterde huurders geen problemen oplevert."

Deurwaarders

De corporatie heeft daarnaast de samenwerking met de deurwaarders herzien. Marlies: "We hebben de overeenkomsten opgezegd, wat de ruimte gaf om opnieuw om tafel te zitten voor nieuwe afspraken. We hebben de deurwaarders op de hoogte gebracht van ons onderzoek en ze hierin meegenomen. Samen hebben wij gekeken wat er mogelijk is op het gebied van sociaal incasseren en te kijken of er ook een kostenbesparing mogelijk is. Uiteindelijk hebben we besloten met één deurwaarderskantoor verder te gaan. Samen met deze partij



Peter de Bie

willen we ervoor zorgen zoveel mogelijk incassozaken in het minnelijke traject op te lossen. Dat betekent minder gerechtelijke procedures wat ook minder kosten met zich meebrengt, voor zowel de huurder als ons."

Daarbij heeft Talis tegelijkertijd de ontruimingskosten verlaagd. Peter: "In de vorige werkwijze zorgde de deurwaarder bij een ontruiming van een woning voor een landelijk verhuisbedrijf. We hebben sinds de herziening een regionaal bedrijf ingeschakeld, waarbij de kosten aanzienlijk lager zijn. Als corporatie kunnen wij daardoor per ontruiming ongeveer 500 euro besparen."

Sociaal en kostenbewust

Met het bovenstaande heeft Talis de eerste stappen gezet naar socialer en kostenbewust incasseren, vertelt het duo. Maar dat betekent niet dat de corporatie 'klaar' is. "De komende tijd willen wij kijken of andere maatregelen ook bruikbaar en haalbaar zijn," legt Marlies uit. "Zo willen wij opnieuw nadenken hoe wij met het betaalvonnis omgaan en of wij zonder gemachtigde naar gerechtelijke procedures kunnen. Daarnaast willen wij onderzoeken of we herincasso's kunnen invoeren, waarbij op een later moment dezelfde vordering nog een keer geprobeerd wordt te incasseren, bijvoorbeeld wanneer een huurder een te laag saldo had aan het begin van de maand. Op het sociale vlak willen we de bereikbaarheid verbeteren, bijvoorbeeld door ook 's avonds huurders te bellen. Met als uiteindelijk doel: een duurzaam sociaal en kostenbewust incassobeleid." ■



Marlies van Dijk



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 over 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.



Gerard de Heide (SOR): Separate onafhankelijke controlfunctie onbetaalbaar voor middelgrote corporaties

De Woningwet verplicht woningcorporaties met meer dan van 2.500 verhuureenheden een onafhankelijke controlfunctie in te richten. Voor middelgrote corporaties is een separate functie vrijwel onbetaalbaar. Ter afronding van zijn tweejarige post-master Internal Auditing & Advisory aan de Erasmus Universiteit te Rotterdam onderzocht **Gerard de Heide**, controller bij de **SOR**, betaalbare en organisatorisch uitvoerbare alternatieven.

> Samenwerkende Experts



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

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.



ViewPoint:

- Software for life
- Dé centrale bron van informatie
- Volgt de ontwikkelingen in de sector
- Compleet, betrouwbaar en innovatief

Itris BV

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

www.itris.nl

Tijdens de implementatie van de Woningwet merkte Gerard dat middelgrote woningcorporaties worstelen met de vraag hoe ze invulling moeten geven aan de onafhankelijke controlfunctie. “De hoge kosten die ermee gepaard gaan zijn onder meer de spelbreker. Ik was nieuwsgierig of en onder welke voorwaarden het mogelijk was om de functies te combineren en heb dat als afstudeeronderzoek voor mijn studie onderzocht.”

3LoD

Gerard onderzocht of met behulp van het Three Lines of Defence-model (3LoD) een oplossing gevonden kon worden voor het goed invullen van de onafhankelijke controlfunctie. “Het Three Lines of Defence-model geeft inzicht op welke wijze de uitvoerende en controlerende taken binnen een organisatie zijn ingericht en op welke wijze deze functies al dan niet samenwerken,” legt Gerard uit.

Hij licht toe: “De eerste verdedigingslinie – operationeel management – is verantwoordelijk voor de uitvoering van de beheersmaatregelen en de controle op de naleving van deze beheersmaatregelen. De tweede verdedigingslinie ondersteunt de eerste verdedigingslinie bij de bouw en controle van de eerste lijn controles met behulp van verschillende riskmanagement en compliance functies. De derde verdedigingslinie verstrekt aan het bestuur, directie en het (top)management aanvullende assurance, gebaseerd op het hoogste niveau van onafhankelijkheid en objectiviteit binnen de organisatie.”

Algemeen en specifiek

Voor het goed functioneren van het 3LoD-model moet onderscheid worden gemaakt tussen algemene en verdedigingslinie-specifieke randvoorwaarden, zegt Gerard. “De belangrijkste algemene randvoorwaarden zijn de brede gedragenheid van de bedrijfsdoelen. Maak ook dat de verschillende verdedigingslinies niet star maar juist flexibel ingericht zijn, zoals bij voetbal. Een verdediger ondersteunt soms ook de aanval. Werk samen! Deel op een effectieve wijze kennis en informatie waardoor zaken niet dubbel worden uitgevoerd. Houd de spanning tussen waarde creatie en waarde bescherming in de gaten. Ze kunnen conflicterend zijn. En last but not least: doe dingen in één keer goed.”

Risicocultuur

Een specifieke randvoorwaarde voor de eerste verdedigingslinie is de risicocultuur, licht Gerard toe. “Draag zorg voor actieve risicobeheersing in de gehele organisatie. Voor de tweede verdedigingslinie is de ‘tone at the top’ van groot belang. Om de risicobeheersing juist uit te voeren is het noodzakelijk om je niet meer alleen op interne controle maar op het gehele interne beheersingssysteem te richten – ofwel het doorlopen van het COSO-framework. Tenslotte is voor de derde verdedigingslinie van belang wie de prioritering bepaalt, of de uit te voeren activiteiten gelinkt zijn aan het risicomanagementplan en de door de internal audit opgestelde eigen risicobeoordeling en de onafhankelijke positionering. Daarnaast moet een goede verstandhouding aanwezig zijn

met de eerste en tweede verdedigingslinie.”

Combineerbaar

Volgens Gerard zijn de rollen van de tweede en derde verdedigingslinie combineerbaar. “Dat kan wanneer er aan een aantal randvoorwaarden is voldaan. De belangrijkste randvoorwaarde is de noodzaak dat expliciete toestemming is afgegeven vanuit het bestuur of directie voor het verrichten van de gecombineerde werkzaamheden, vastgelegd in een reglement.”



Conclusies

Op de vraag wat de belangrijkste conclusies en aanbevelingen zijn, antwoordt Gerard: “Maak procesbeschrijvingen, inclusief risico’s en beheersmaatregelen en zorg voor de uitvoering van de controls. Daarnaast geven de geïnterviewde corporaties aan dat de kennis in de eerste verdedigingslinie verder verbeterd kan worden. In één keer goed is nog lang niet overal het geval. In de tweede verdedigingslinie ontbreekt bij meerdere corporaties de koppeling tussen de ondernemingsdoelen en het risicomanagement.”

“Risicomanagement krijgt in de tweede verdedigingslinie meer aandacht dan in de eerste verdedigingslinie,” vervolgt Gerard. “Bij de meeste woningcorporaties is de tone at the top positief, is er een actief managementsysteem en zijn de risk tolerantie, risk appetite en het risicoprofiel vastgesteld.”

Derde verdedigingslinie nog niet effectief

“Geconstateerd mag worden dat de derde verdedigingslinie nog niet effectief is. Er is geen vraag van bestuurders en raden van commissarissen voor het verlenen van assurance door de derde verdedigingslinie. Ook komt in de interviews naar voren dat de medewerkers die invulling geven aan de onafhankelijke controlfunctie geen gewijzigd functieprofiel hebben, terwijl hun werkzaamheden wel zijn aangepast. Daarnaast beschikt geen van de corporaties over een control of audit charter, waarin onder andere doel, positionering, objectiviteit en verantwoordelijkheden van de gecombineerde functie in de tweede en derde verdedigingslinie is opgenomen. Dat kan en moet dus beter.” ■

Wie geïnteresseerd is in het referaat van Gerard, kan een exemplaar opvragen via www.sor.nl/referaat.

Karel Blom (Enserve):

Beperking uitzonderingsregels komt werking woningmarkt ten goede

Woonruimteverdeling in de corporatiesector is de laatste jaren sterk in ontwikkeling. Corporaties zoeken elkaar steeds vaker op in regionale verbanden, de gezinsdynamiek van huishoudens verandert en de markt voor sociale huurwoningen lijkt steeds complexer te worden. Wat ziet **Enserve**, als landelijke speler, aan trends in de woningmarkt? Een gesprek met **Karel Blom**, directeur van Enserve, specialist in woonruimteverdeling.

Wat is jullie visie op woonruimteverdeling?

De woningmarkt kent zeer grote regionale verschillen. Dit kan voor professionals al moeilijk zijn om te doorgronden, laat staan voor de woningzoekenden. Daarom proberen wij de woningmarkt te bekijken vanuit dit laatste perspectief. Van daaruit is het logisch om het aanbod in een samenhangend gebied op één plek bij elkaar te brengen. Op die manier werken, draagt bij aan efficiëntie. Daarnaast is onze hele manier van werken gericht op transparantie: woningzoekenden op een toegankelijke en begrijpelijke manier helpen in hun zoektocht naar een woning. Door de regionale verschillen en alle wetgeving is de woningmarkt al ingewikkeld genoeg. Laten we dit vooral niet moeilijker maken.

Wat we in onze adviespraktijk zien is dat corporaties te weinig sturen op managementinformatie. Daarom is er vaak geen duidelijke lijn in hun aanpak. Vanuit onze rol als adviseur worden wij door corporaties vaak op deze onderwerpen bevraagd. Doordat wij onafhankelijk en landelijk werken, kennen wij veel verschillende uitvoeringsvarianten van woonruimteverdeelbeleid en -systemen. Daardoor zien wij dat de eerdergenoemde trends in alle regio's een rol spelen.

Waarom sturen corporaties te weinig sturen op managementinformatie?

Binnen de woonruimteverdeling ontstaat een schat aan informatie. Toch zien wij dat deze bijna alleen wordt gebruikt voor verantwoording achteraf, bijvoorbeeld in jaarrapportages. En soms voor analyses voor beleidsvoorbereiding. Het gebruik van data voor managementsturing of procesverbetering komt nog te weinig voor. Hier is winst te behalen. Op basis van de informatie in DOMIS, ons managementinformatiesysteem, kunnen we corporaties gericht adviseren en ondersteunen. Een mooi voorbeeld is het benchmarken van complexen ten opzichte van elkaar. Dit levert vaak verrassende inzichten op. Of bij een discussie met een gemeente die graag met woonruimteverdeling iets voor jongeren wil doen, op basis van data kunnen laten zien dat de jongeren vooral woonruimte in een nabijgelegen stad zoeken.

Wat zijn volgens jullie de belangrijkste ontwikkelingen rondom woonruimteverdeling in de sector?

Wij zien twee belangrijke ontwikkelingen. Allereerst de mismatch tussen vraag en aanbod van sociale huurwoningen. Ongeveer 75 procent van de ingeschreven woningzoekenden betreft een één- of tweepersoonshuishouden. Een groot deel van het woningaanbod betreft echter eengezinswoningen of appartementen met meer dan twee slaapkamers. Daarnaast zoeken corporaties naar oplossingen binnen woonruimteverdeling om subproblemen op te lossen. Denk aan meer voorrangsregels, experimenten en maatwerk. Maar begrijpt

de woningzoekende dit nog, en wordt de markt voor sociale huurwoningen niet ondoorzichtiger in plaats van transparanter? En wat betekent dit voor de reguliere woningzoekende?

Jullie zien een 'mismatch tussen vraag en aanbod van sociale huurwoningen': wat bedoel je daarmee?

In de regio Arnhem-Nijmegen zien wij bijvoorbeeld dat tachtig procent van de woningzoekenden bestaat uit één- of tweepersoonshuishoudens. Het aanbod bestaat echter voor het grootste deel uit woningen met meer dan twee slaapkamers. Dat los je niet op met andere verdelingsafspraken. Denk naast bouwen ook aan het splitsen van woningen, huisvestingsconcepten met een kortere levensduur dan wij gewend zijn of andere contractvormen zoals tijdelijke of 'Friends'-contracten.

Je zegt dat corporaties zoeken naar oplossingen voor 'subproblemen': kun je hier een voorbeeld van geven?

Nu de druk op de woningmarkt sterk is toegenomen, zie je dat er meer behoefte ontstaat om groepen een aparte plek te geven in woonruimteverdeling. Denk aan jongeren, starters of mensen uit de eigen dorpskern. Soms liggen hier goede argumenten aan ten grondslag, maar vaak ontstaat deze behoefte op basis van een onderbuikgevoel of politieke druk. Wij vinden dat je hier altijd twee vragen moet stellen: welk probleem wil je oplossen en wat betekent dit voor andere groepen in de markt. In het algemeen denkt Enserve dat je met zo weinig mogelijk uitzonderings- en voorrangsposities de woonruimteverdeling moet willen regelen. Dat is uiteindelijk het meest begrijpelijk en overzichtelijk voor de woningzoekende.

Hoe ondersteunt Enserve corporaties bij woonruimteverdeling?

Enserve wil haar opdrachtgevers, zowel corporaties en gemeenten, als deskundig businesspartner ontzorgen, adviseren en ondersteunen op alle aspecten van woonruimteverdeling. Hierbij kiest Enserve, samen met haar opdrachtgevers, voor het doorontwikkelen van de samenwerking vanuit principes van leren en verbeteren. Concreet betekent dit dat wij alle mogelijke backofficediensten uitvoeren, van helpdesk tot administratie. Meer dan 900 corporatiemedewerkers vallen op ons terug met de meest uiteenlopende vragen over woonruimteverdeling. Wij verzorgen daarnaast trainingen op het gebied van woonruimteverdeling, verzorgen managementinformatie op maat, maken jaarrapportages en verzorgen de volledige aansturing van de ICT-leverancier van de woonruimteverdeling. Wij denken steeds na op welke wijze wij bij kunnen dragen aan het verbeteren van de kwaliteit van de woonruimteverdeling in brede zin en brengen dit in de samenwerking in. ■

Toon Corver (Mitros) en Sander Heinsman (Portaal): Samen tot de best mogelijke vorm van vastgoedsturing komen

Mitros en Portaal gaan de best-practices in vastgoedsturing bundelen en kennis uitwisselen. Doel is komen tot de best mogelijke vorm van vastgoedsturing. Dat zeggen **Toon Corver**, directeur-bestuurder bij Mitros en **Sander Heinsman**, directeur-bestuurder bij Portaal in een interview met CorporatieGids Magazine. Een gesprek over het stroomlijnen van processen, het delen van kennis en het benutten van synergie.

Een goede buur is beter dan een verre vriend. Naast dat Mitros (met ruim 28.000 woningen de grootste woningcorporatie in de steden Utrecht en Nieuwegein) en Portaal (met ruim 50.000 woningen actief in Arnhem, Nijmegen, Amersfoort, Utrecht en Leiden) al samenwerken in SWEMP – vijf woningcorporaties die van het ERP-systeem Dynamics Empire van cegeka-dsa gebruikmaken – werken de ‘buurmannen’ in Utrecht op nog meer vlakken samen. “Dat doen we zowel volkshuisvestelijk met onder andere 500 woningen in het project Place2BU (zie interview elders in dit blad, red.) als op het gebied van kennisuitwisseling,” licht Toon toe. “De vestigingen van Portaal en Mitros liggen op loopafstand, dus afstemming is snel gevonden,” vult Sander aan.

Ambities vastgoedsturing

En nu volgt dus ook afstemming op het dossier vastgoedsturing. Portaal en Mitros liggen wat betreft de ambities op het vlak van vastgoedsturing dicht bij elkaar, zegt Sander. “In de kern voeren onze woningcorporaties immers dezelfde vastgoedsturingsprocessen uit. Maar vastgoedsturing is nog erg in ontwikkeling, evenals de organisatorische inbedding ervan.” Om veel van elkaar te leren gaan beide corporaties dezelfde vastgoedsturingtools – PAM en VIM van Batavia Groep – gebruiken. Wat betreft vastgoedsturing hanteren Mitros en Portaal wel hun eigen beleid, vult Toon aan. “Ook blijven we beiden zelfstandig ons asset management uitvoeren. Dat achterliggende processen vergelijkbaar zijn omdat we hetzelfde gereedschap gebruiken, maakt het begrijpen van en samenwerken met elkaar natuurlijk wel makkelijker.”

Maximaal volkshuisvestelijk presteren

Toon onderstreept het belang van de samenwerking. “De introductie van asset management moet eraan bijdragen dat we met ons vermogen maximaal volkshuisvestelijk kunnen presteren. We willen inzicht geven in de volkshuisvestelijke inzet die we plegen, bijvoorbeeld via het driekamermodel, en de keuzes die we vanuit het asset management maken. Dit maakt het inzichtelijk welke waarde en kasstromen we inzetten op betaalbaarheid, beschikbaarheid en kwaliteit.”

Scenario's

De vastgoedsturingstool PAM moet het mogelijk maken om

effecten van beleid op het gebied van betaalbaarheid, beschikbaarheid, kwaliteit en duurzaamheid snel inzichtelijk te krijgen om het gesprek met de stakeholders aan te gaan. “We hebben vaak te maken met een stapeling van wensen,” zegt Sander. “We willen op de goede manier, op basis van de scenario's op (deel-)portefeuilleniveau, het gesprek aangaan met deze stakeholders om daarin samen de juiste balans te vinden.”

Duurzaamheidstransitie

De totale duurzaamheidstransitie gaat bij Portaal en Mitros veel geld kosten, rekenen de heren voor. “Ondanks dat beide corporaties financieel gezond zijn, komen we tekort voor de benodigde investeringen om de portefeuille zoveel mogelijk te verduurzamen,” zegt Toon. “Daarnaast staat in het woonakkoord een enorme ambitie om de woningvoorraad te vergroten. Dat is zeker in een woningmarkt zoals Utrecht, met extreme wachtlijsten, geen overbodige luxe.” Sander knikt instemmend en vult aan: “Zet je dit af tegen de belastingen en heffingen die nu al oplopen tot drie van de twaalf maandhuren dan komt dat niet uit. Zeker wanneer de verhuurdersheffing verder oploopt de komende jaren en de renteaftrekbeperking (ATAD) doorgang zal vinden. De maatregelen lijken daarmee in tegenstelling te zijn aan de wensen van dit kabinet op het gebied van verduurzaming en extra woningbouw.”

Sander vervolgt: “De ambities van woningcorporaties zoals Mitros en Portaal moeten dus meer in lijn komen met deze maatregelen. Wel denken we dat er ook op basis van onze robuuste kasstromen meer mogelijk is. Voor veel corporaties beperkt de norm voor de loan to value-bedrijfswaarde de investeringen. Met de komst van een nieuwe waarde begrip, de beleidswaarde, zou meer fundamenteel gekeken moeten worden naar het doel, de onderpandswaarde, en de bijbehorende norm. Schuift de norm op dan kan de sector ook meer investeringen aan.”

Organisatorische inbedding

Naast het stroomlijnen van de vastgoedprocessen leren Mitros en Portaal ook van elkaar hoe je vastgoedsturing inbedt in de organisatie. “Portaal en Mitros kennen beide een portefeuillestrategie die is vertaald naar de portfoliopannen per Portaal-regio of Mitros-woongebied,” licht Toon toe. “Vanuit deze portefeuillestrategie worden concrete pannen gemaakt die gelinkt zijn aan de prestatieafspraken. Voor alle complexen zijn er complexbeheerplannen waarin de strategie voor het complex wordt vastgelegd. Deze plannen bespreken de asset managers regelmatig met collega's die verantwoordelijk zijn voor de panden en het contact met de huurders. Tijdens deze overleggen levert de operatie input en suggesties voor verbetering van de complexexploitatie aan de asset managers. Met PAM en vastgoedportaal VIM van Batavia Groep kunnen we mooi de verbinding in de organisatie leggen,” licht Sander toe. “Op deze wijze kunnen alle betrokkenen meedenken en is asset management iets van de gehele organisatie.” ■



Toon Corver

Sander Heinsman



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



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

Menselijk falen de grootste bedreiging van bedrijfsprocessen woningcorporaties

Menselijk falen is de grootste bedreiging van bedrijfsprocessen. Dat zegt Albert van Heugten, teamleider Informatisering en Automatisering bij woningcorporatie Wonen Zuid. Albert doet deze uitspraak in het licht van zijn thesis die hij ter afsluiting van zijn studie voor Master of ICT & Business Innovation schreef.

Albert deed onderzoek naar de relatie tussen het veiligheidsbewustzijn binnen woningcorporaties en de kwaliteit van de informatiebeveiliging. "Ik verwachtte dat bijsturing van bewustwording en gedrag zou bijdragen aan de kwaliteit van de informatiebeveiliging binnen woningcorporaties," schrijft de onderzoeker in het voorwoord van de CorpoNet-uitgave Kennis moet je delen, dat als gepopulariseerde versie van zijn thesis is verschenen. Op basis van de resultaten van het praktijkonderzoek concludeert Albert dat woningcorporaties een inhaalslag hebben ingezet. "De door NetwIT (nu CorpoNet) ontwikkelde BIC (Baseline Informatiebeveiliging woningCorporaties) verkrijgt zijn meerwaarde, maar we zijn er nog niet."

Albert licht toe waarom de ideale situatie – hoog veiligheidsbewustzijn en hoge kwaliteit informatiebeveiliging – nog niet is bereikt. Kort samengevat ziet hij dat woningcorporaties steeds afhankelijker worden van een goede informatiehuishouding. "Naast beschikbaarheid is de integriteit en vertrouwelijkheid daarin zeer belangrijk. Daarnaast wordt de architectuur van informatiesystemen binnen de woningcorporatiesector steeds complexer. De systemen moeten steeds meer gegevens met elkaar uitwisselen."

Toenemende complexiteit

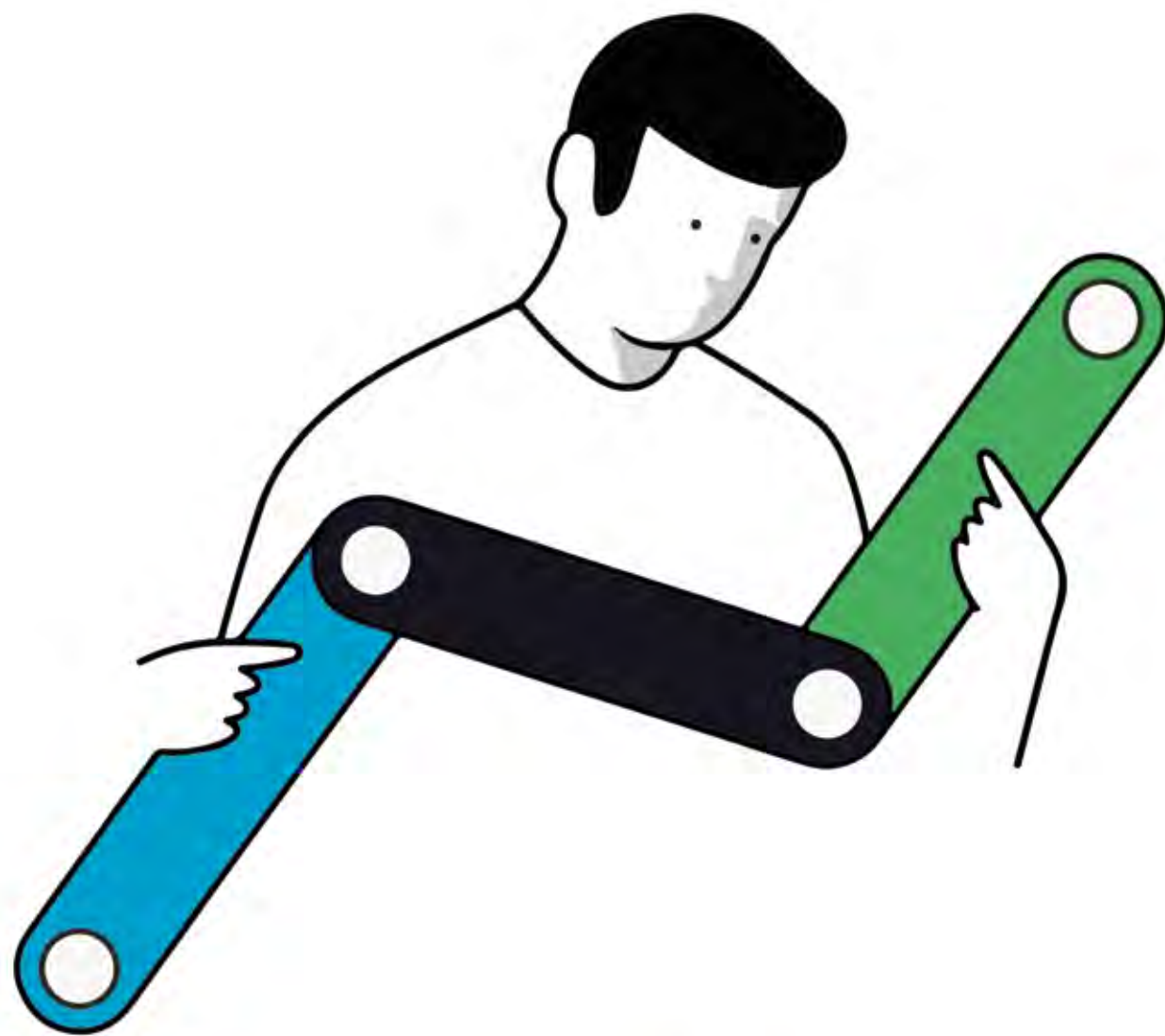
Behalve een toenemende complexiteit door digitalisering ziet Albert ook een toename in diversiteit aan smartphones en

tablets dat daarbij wordt gebruikt. "Voor woningcorporaties is het een uitdaging een goede afstemming te creëren tussen een optimaal functionerend werkapparaat en een optimale beveiligingsgraad," concludeert Albert. "Nu de deuren en ramen van het woningcorporatiehuis meer en meer open moeten, is het gedrag van woningcorporatiemedewerkers in de omgang met – deels zeer vertrouwelijke – informatie heel belangrijk. Om deze beweging de juiste kant op te sturen is ook de bereidheid en het vermogen te veranderen van groot belang. Daarmee raken we ook aspecten als gedrag van mensen en cultuur in organisaties."

Awareness

Awareness training en e-Learning is volgens Albert nodig om te leren omgaan met de hoeveelheid veranderingen en de snelheid waarmee die plaatsvinden. "Het is de verantwoordelijkheid van vooral de bestuurders om ervoor te zorgen dat de medewerkers en de organisatie in zijn geheel zich kunnen ontwikkelen. De medewerker van de 21ste eeuw vergt zeer frequent onderhoud. Daarbij is permanente educatie van groot belang," aldus Albert. Hij roept daarom alle corporatiebestuurders op om werk te maken van veiligheidsbewustzijn als opmaat naar optimale informatiebeveiliging.

Het boekje 'Veiligheidsbewustzijn en informatiebeveiliging bij woningcorporaties' is tegen een kostendekkende vergoeding te bestellen bij CorpoNet op www.corponet.nl. ■



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



Foto: Jasper Hof

Escape Rooms en Social engineering toolboxes: Studentendenktank op zoek naar innovatieve oplossingen voor corporaties

Escape Rooms om medewerkers bewust te maken van privacy en informatiebeveiliging, innovatief presenteren en een 'security awareness' toolbox.

Sinds 2016 werken enkele studenten van de **Universiteit Tilburg** in de 'studentendenktank' van Innovatisering aan oplossingen voor woningcorporaties. Wat zijn twee jaar later de eerste resultaten en bevindingen van de denktank?

Een gesprek met studenten **Laura Gruson** en **Kilian Schaap**.

Laura is een 'Innovatiseerder' van het eerste uur. "Ik heb meegewerkt in het ontwerp en de uitvoering van de eerste case: innovatief presenteren. Inmiddels ben ik stagiair bij VVA-informatisering en ben ik binnen Innovatisering verantwoordelijk voor het werven van nieuwe studenten van de Universiteit." Kilian is sinds begin dit jaar aangesloten bij de denktank. "Vanuit mijn achtergrond als student MSc Innovation

Management denk ik mee over de strategie van Innovatisering, en ben ik actief betrokken bij het begeleiden en uitvoeren van cases."

Creativiteit en bevlogenheid

Volgens het duo denkt Innovatisering na over 'relevante oplossingen voor innovatieve vraagstukken vanuit de praktijk'.



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

"Wij opereren op het snijvlak van business & IT, gedragen door student-consultants en young professionals," vertelt Laura. "Het is opgericht om maatschappelijke waarde te creëren door de creativiteit en bevoegdheid van studenten in te zetten voor innovatie-uitdagingen van non-profit organisaties, zoals woningcorporaties."

Design thinking

Corporaties kunnen met een case aankloppen bij de denktank, om zo samen naar een bepaald probleem of vraagstuk te kijken. Kilian: "Vervolgens gaan we in samenwerking kijken hoe we op een leuke, makkelijke en creatieve manier deze vraagstukken kunnen aanpakken. Hiervoor hanteren wij de design thinking-methode. Hierin staat 'learning by doing' centraal en worden gemaakte fouten aangegrepen als leermoment. Dit helpt om het vraagstuk goed in kaart te brengen en biedt de ruimte om ideeën te genereren en deze verder uit te werken. Hierbij staat de eindgebruiker centraal en wordt er zo snel mogelijk richting een prototype gewerkt, om op een iteratieve en creatieve wijze het vraagstuk op te lossen. Een goed voorbeeld hiervan is de Escape Room die gaat over de bewustwording rondom de nieuwe AVG-wetgeving."

Ervaring

Omdat de studenten nog nauwelijks praktijkervaring hebben opgedaan, zijn ze in staat vrijer en breder na te denken over problemen, vertelt Laura. "Die afwezigheid van praktijkkennis is dus juist een voordeel ten opzichte van medewerkers van de corporatie. Voor de studenten is het vervolgens weer een groot voordeel om tijdens de cases hun eerste praktijkervaringen op te doen."

Escape Room

Op de vraag welke resultaten Innovatisering de laatste maanden heeft bereikt, vertelt Laura. "Wij hebben in het afgelopen jaar onder andere een Escape Room ontwikkeld. Deze is bedoeld om medewerkers bewust te maken over privacy en gegevensbescherming. Door de medewerkers in een Escape Room te laten ervaren hoe makkelijk het kan zijn om bijvoorbeeld achter een wachtwoord te komen, willen wij ze hier extra bewust van maken in hun eigen werkomgeving. Medewerkers krijgen zoals gebruikelijk een uur de tijd om net als in een echte Escape Room te ontsnappen uit het kantoor. Daarna bespreken wij wat ze hebben gezien en gedaan, om hen tips te geven extra alert te zijn in hun eigen werkomgeving."

Toolbox

Innovatisering is daarnaast ook bezig geweest met een social engineering toolbox. Kilian: "Social engineering wordt gebruikt om bewustwordingsacties ten aanzien van informatiebeveiliging aan te kaarten. In de toolbox gebruiken wij daar onder andere een speciale phishing mail en wachtwoordenworkshop voor. De phishingmail is een goede manier om te kijken of medewerkers het door hebben als ze een mailtje krijgen die probeert gegevens te ontfutselen. De wachtwoor-

denworkshop daarentegen laat de medewerkers op een interactieve manier ervaren hoe sterk hun eigen wachtwoorden zijn, maar geeft natuurlijk ook tips hoe je zelf een sterk wachtwoord kan maken. Daarnaast wordt het KCC gebeld en doen we net alsof wij een huurder zijn om te kijken of er gegevens gedeeld worden. Het belangrijkste onderdeel van deze acties is overigens de terugkoppeling, waarin we medewerkers laten zien wat er goed ging en wat aandacht vereist. Dit is vaak een echte eye-opener, en met alle aandacht rondom privacy en informatiebeveiliging is het een belangrijk aandachtspunt voor woningcorporaties geworden."

Zaakgericht werken en innovatief presenteren

"Uiteindelijk kunnen de cases die Innovatisering oppakt alles omvatten," gaat Laura verder. "Wij zijn bijvoorbeeld momenteel bezig met een case over zaakgericht werken. Ons uiteindelijke plan bij deze case is medewerkers op een speelse manier uitleggen hoe zaakgericht werken precies in elkaar steekt en hoe zij dit het beste kunnen adopteren. Als eerste case heeft de denktank anderhalf jaar geleden gekeken naar innovatief presenteren, en meer halen uit bekende producten als PowerPoint en Office 365. De keuze qua mogelijke onderwerpen voor cases is dus erg breed."



Laura Gruson

Kilian Schaap

Frisse blik

Op de vraag wat de ambitie is van Innovatisering, vertelt het duo: "Het is voor ons prachtig wanneer een corporatie met een proces of onderwerp komt waar ze graag een frisse blik op willen hebben. Dit geeft de studenten kaders waarbinnen ze kunnen werken, waarin wij de klant graag meenemen. Deze zomer willen wij de huidige case over zaakgericht werken afronden, waarna we hopen een nieuwe stroming studenten te mogen verwelkomen. Met hen willen wij na de zomer opnieuw een vraag of probleem vanuit de sector voorzien van een creatieve en innovatieve oplossing. Corporaties die gebruik willen maken van de denktank, nodigen wij van harte uit om contact op te nemen." ■

Robin Michels

Jeroen van de Poll

Place2BU (Mitros en Portaal): Community creëren voor jongeren in een schakelmoment in het leven

Net afgestudeerde studenten, statushouders en uitstromers uit de zorg samenbrengen in een wooncommunity, werkt dat? Ja, zeggen Mitros en Portaal die 'jongeren in een schakelmoment in het leven' ruim 500 woningen aanbieden onder de noemer **Place2BU**. Welke rol speelt digitalisering in een project dat specifiek gericht is op jongeren, en wat kunnen corporaties ervan leren? Een gesprek met projectleiders **Jeroen van de Poll** en **Robin Michels**.

Het samenbrengen van jongeren die net klaar zijn met studeren, statushouders en uitstromers uit de zorg is een unieke combinatie in Nederland. De jongeren die in Place2BU bij elkaar komen krijgen niet alleen een woning, maar vormen met elkaar ook een community. Jeroen: "Het is de bedoeling dat iedere bewoner aan de community bijdraagt. Bewoners zullen hier ongeveer tussen de twee en vijf jaar wonen. Het is de bedoeling dat dit concept door andere corporaties gekopieerd kan worden."

Het project Place2BU heeft een tijdelijk karakter, vertelt Robin. "De woningen moeten over tien jaar helaas verplaatst worden. We verwachten dat het grootste deel van onze bewoners na deze periode in een volgende fase van hun leven belanden, en toe zijn aan een volgende stap in hun wooncarrière."

Motivatie

Place2BU verschilt op een aantal manieren van de reguliere wijze waarop sociale woningen worden verdeeld. Robin: "Wij selecteren de bewoners bijvoorbeeld op basis van motivatie en niet op wachttijd. Omdat het een community betreft, zijn wij op zoek naar mensen die een actieve rol in de gemeenschap willen spelen. Bijvoorbeeld bij het helpen overbruggen van de taalbarrière bij statushouders, het organiseren van filmavonden of het koken voor een grote groep huurders."

In de community lopen bepaalde processen ook anders dan normaal, vertelt Jeroen: "Bijvoorbeeld bij reparaties kunnen huurders aangeven dat de aannemer naar binnen mag zonder dat zij thuis zijn. De aannemer haalt de sleutel op bij de sociaal beheerder, en na het afronden van de reparatie krijgt de huurder meteen per e-mail een foto van het resultaat. Zo kunnen ze direct beoordelen of ze tevreden zijn. Ook bij mutaties maken wij gebruik van foto's. De huurder neemt deze foto's en de woning wordt zo door de corporatie op afstand gecontroleerd en beoordeeld. Deze aanpak werkt overigens goed: wij hebben in het eerste jaar geen inspectie nodig gehad."

Gelijkwaardig samenwerken

Om de processen zo efficiënt mogelijk te laten verlopen, kozen Portaal en Mitros ervoor om Place2BU als apart project neer te zetten. Jeroen: "Hierin werken wij gelijkwaardig samen."

Om ervoor te zorgen dat je niet langs elkaar heen werkt, hebben we vanaf dag één afgesproken het werk, de kosten en de inkomsten eerlijk te verdelen. Mitros richt zich op de huuradministratie, het contractwerk en het onderhoud. Portaal verzorgt het sociaal beheer en alles wat daarbij komt kijken. Hierbij kijken we natuurlijk wel met elkaar mee om zoveel mogelijk van elkaar te leren."

Digitale processen

Omdat Place2BU zich richt op jongeren was de keuze voor het 'digitaal insteken van processen' erg logisch, vertelt Robin. "Jongeren doen bijna alles in hun leven al digitaal. Het verbaast ze als wij bijvoorbeeld opeens met papieren contracten komen. Via een portal kunnen bewoners alle zaken digitaal regelen, zoals het wijzigen van persoonsgegevens, indien van reparatieverzoeken, opzeggen van de huur en aanvragen van onderhuur. Wij hebben ook geen telefoonnummer dat gebeld kan worden. Alles gaat via de huurdersportal of WhatsApp. Als onze huurders persoonlijk contact nodig hebben, is dat geen enkel probleem. De sociaal beheerder heeft elke dag een inloopsprekkuur en er kan indien nodig op andere tijden een afspraak ingepland worden."

Proeftuin

De twee corporaties hebben ervoor gekozen om het project zo digitaal en lean mogelijk in te steken. Jeroen: "Place2BU is een mooie proeftuin. Het project is overzichtelijk qua grootte en de woningen zijn allemaal hetzelfde. We hebben het vanaf de eerste dag 'digitaal' neergezet. Het aanmelden, tekenen van contract, het contact met de verhuurder: alles gaat digitaal. De stap was dus gezet om hierop voort te bouwen."

Het ICT-landschap is daarom erg bescheiden ingericht: een ERP-systeem en Office365. "We hebben geprobeerd het zo makkelijk en snel mogelijk te houden. De flexibiliteit die we hebben met het nieuwe systeem is prettig. We vragen huurders na elk proces wat ze doorlopen hebben wat ze ervan vonden, en vaak krijgen we goede feedback over hoe iets beter kan. Dan is het ontzettend leuk voor de medewerker als hij de huurder binnen twee uur kan melden dat het een goed idee was en dat het is doorgevoerd. De medewerker wordt in zijn kracht gezet en de huurder voelt zich gehoord. En dat zien wij vervolgens weer terug in de klanttevredenheid."

Focus op lean

Mitros en Portaal werken hierbij samen met softwareleverancier Van Dinther. "Zij leveren onder andere de Office365 oplossing waarmee wij zo snel de wijzigingen kunnen doorvoeren. Van Dinther was daarnaast al in een vroeg stadium betrokken bij Place2BU. Ze denken mee en komen met mooie oplossingen. Bij het bouwen hielden ze de focus op het lean houden van het systeem en processen, en keken constant hoe stappen versimpeld konden worden. Dat hielp om de cloudapplicatie simpel en begrijpelijk te houden."



NEH ontzorgt.

Informatiebeveiliging
Security awareness
SOC/SIEM
AVG



033 4343 070



www.nehgroup.com



Feedback van huurders

De feedback van huurders over de processen van Place2BU noemt het duo erg belangrijk. “Wij hebben bewust geen product neergezet wat ‘af’ is, maar een minimum viable product: een product met net genoeg functies om levensvatbaar te zijn. Daarna hebben wij gekeken naar wat de huurders willen, als een soort start-up. Een voorbeeld is het verplicht uploaden van een foto bij een reparatieverzoek. Dat was eerst het geval, maar is het wel logisch dat je een foto van je verwarming moet nemen wanneer deze niet werkt? Door dit soort dingen aan te passen voelen de huurders zich gehoord. We ontwikkelen niet wat zij niet willen, maar kunnen direct aan de slag met oplossingen die het verschil maken.”

Automatiseren van eenvoudige processen

Het intuïtief automatiseren van eenvoudige processen – zoals het eerdergenoemde voorbeeld van het opsturen van een foto van de reparatie naar de huurder – is iets wat Place2BU uniek maakt vergeleken met vaak nog traditioneel geautomatiseerde processen bij Mitros en Portaal. Robin: “Een ander goed voorbeeld is het aanvragen van huisbewaarderschap. Formulieren kunnen makkelijk heen en weer worden gestuurd tussen de huurder en verhuurmedewerker, bijvoorbeeld om nog wat gegevens aan te vullen. Als alles helemaal goed is, ontvangt de huurder direct en volledig geautomatiseerd een contract. Zodra dit getekend is, wordt het netjes gearchiveerd en worden te zijner tijd de nodige reminders automatisch verstuurd. Wij hebben op deze manier meer inzicht in het proces, terwijl deze voor de huurder makkelijker worden gemaakt.”

Interne efficiency

De focus op digitale processen betekent dat het werk voor medewerkers ook is veranderd. Jeroen: “Het is voor hen transparanter, efficiënter en overzichtelijker geworden. Het werkproces van een huurder opvoeren, het opstellen van een contract, het tekenen hiervan en het archiveren is teruggebracht van anderhalf uur naar slechts tien minuten.” Een ander voorbeeld is de rol van de medewerker verhuurzaken. “Bij Place2BU pakt één medewerker dit parttime op. Dat zijn 510 woningen met een hoge mutatiegraad. Door slim te automatiseren is het voor de medewerker mogelijk een groter aantal woningen onder haar vleugels te nemen.”

“Het is fijn om te zien dat de medewerkers er blij van worden dat ze hun tijd niet meer kwijt zijn aan administratieve zaken, maar juist aan het daadwerkelijk helpen van de huurders die dit nodig hebben. En dat heeft een positief effect op bijvoorbeeld de andere medewerkers van Mitros. Die zien het verschil en willen er ook graag mee aan de slag. Elke afdeling ziet wel een stukje waarvan het zegt ‘hiervan zou het werk voor mij een stuk simpeler en leuker worden’.”

Corporatie van de toekomst

Vooruitkijkend op de toekomst zien Robin en Jeroen de community de komende jaren verder groeien. Robin: “Een gemeenschap is niet in één week opgebouwd, dat kost tijd. We verwachten steeds meer initiatieven van onze huurders, en natuurlijk een hoop hechte vriendschappen en mooie voorbeelden van mensen die van elkaar leren. Wat betreft het platform zijn wij gestart met een compacte versie. Er zijn nog ideeën genoeg en verwachten de komende tijd nog flink uit te pakken, onderweg naar de corporatie van de toekomst.” ■



Middenhuurwoningen in de mist

De Commissie-Van Gijzel constateerde eind 2017 een toenemend tekort aan woningen in het middenhuursegment. In de komende tien jaar zou de extra behoefte tussen 60.000 en 200.000 woningen bedragen. Van Gijzel bepleit de inrichting van een landelijke samenwerkingstafel en een reeks lokale samenwerkingstafels waarin alle stakeholders informatie uitwisselen en onderling hun beleid afstemmen.

Middenhuurwoningen worden door de Commissie gedefinieerd als woningen met een huur tussen 700 en 1.000 euro per maand. De precieze definitie van middenhuur verschilt per regio. Hier begint de verwarring. Het rapport gaat feitelijk over woningen met een vrije huur. In vele delen van Nederland zijn woningen met een huur tot 1.000 euro het topsegment in de huursector.

De Woningwet gaat ervan uit dat gemeenten periodiek een Woonvisie opstellen. Op basis hiervan maken gemeente en woningcorporaties, samen met huurdersorganisaties, jaarlijks prestatieafspraken. Voor de marktsector is concurrentie het vertrekpunt.

Van Gijzel beveelt aan om de markttoets voor corporaties te vereenvoudigen. De voorrangspositie van marktpartijen ten opzichte van de niet-DAEB-tak van corporaties moet vervallen. Deze verstandige aanbeveling sluit aan op het Regeerakkoord van het Kabinet-Rutte III. Het aanbod van middenhuurwoningen zou een strategische opgave voor de niet-DAEB-tak van corporaties moeten zijn.

Van Gijzel bepleit het opzetten van een saneringsfonds voor binnenstedelijk bouwen van middenhuurwoningen. Het gaat om een revolverend fonds waarmee het bouwrijp maken van stedelijke locaties voor middenhuurwoningen wordt voorgefinancierd. Waarom zou zo'n fonds niet gelden voor de bouw van koopwoningen en sociale huurwoningen? De her-introductie van een Investeringsbudget Stedelijke Vernieuwing zou de extra kosten van het binnenstedelijk bouwen van alle woningen (koop, markthuur, sociale huur) kunnen afdekken.

Van Gijzel beveelt voorts aan om middenhuurwoningen als schaarse woningen te distribueren; deze woningen moeten vergunningsplichtig worden. Voorts adviseert Van Gijzel dat lokale bestuurders bepalen welke aanvangshuren worden gevraagd en hoe de jaarlijkse huurverhogingen eruitzien. Dit zou een ongekende regulering van de vrije sector betekenen, hetgeen bij de marktpartijen het bouwen van middenhuurwoningen sterk zou afremmen. Geen wonder dat Bouwend Nederland, IVBN, Neprom en NVB dergelijke aanbevelingen niet zien zitten.

Eén aanbeveling ontbreekt in het rapport van de Commissie-Van Gijzel. Door de hypotheekrenteaftrek en de verhuurderheffing is er sprake van een zeer ongelijk speelveld op de woningmarkt tussen koopwoningen, sociale en commerciële huurwoningen. Koopwoningen worden gesubsidieerd, sociale-huurwoningen worden per saldo beboet. Er is veel aan gelegen om deze ernstige weeffout te herstellen, zodat wordt vermeden dat het tekort aan betaalbare huurwoningen verder oploopt.

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



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."*



Fijne vakantie!

Lekker even offline ;)

Zig

