

Rob van den Broeke
(QuaWonen): Langer
zelfstandig thuis wonen
vraagt om samenwerken

Aedes Benchmark:
Einde daling
beïnvloedbare
bedrijfslasten in zicht

Woonstad Rotterdam:
Huurachterstand en
onderhoud voorspellen
met predictive analytics

Lex de Boer: Lefier
als hèt voorbeeld
van de betaalbare
corporatie

CORPORATIEGIDS

STRATEGIE, BEDRIJFSVOERING EN ICT

MAGAZINE

9^e JAARGANG | NUMMER 4 | DECEMBER 2018

Samen verschil maken

Charlotte Beukeboom (Woonwijze):

Dichtbij de huurders staan, daar ligt onze kracht



INNOVATISERING

POWERED BY VVA-INFORMATISERING



Voor onze nieuwe case 'gamificatie datakwaliteit' gaan we met studenten van Innovatisering die studeren aan de Tilburg University op zoek naar hoe we op een **leuke, innovatieve en leerzame** manier medewerkers meer bewust kunnen maken van het belang van **datakwaliteit**!

Heeft jouw corporatie ook te maken met datakwaliteit-uitdagingen? En wordt je enthousiast van de gedachte om in **co-creatie** met een groep **studenten** onder professionele begeleiding van **Innovatisering** deze materie eens vanuit een heel andere hoek te benaderen? **Schrijf je dan in** voor deelname aan deze case en ontwikkel via **design-thinking** een frisse aanpak die jouw corporatie vooruit helpt!



Abracadata

Toont uw internetbrowser ineens opvallend veel advertenties over neusspray en hoestdrank? Grote kans dat Google weet dat u binnenkort verkouden gaat worden.

Met het gemak waarmee Google een griep epidemie voorspelt, kunnen corporaties dat met huurachterstanden, woningmutaties en het moment waarop dakleer aan vervanging toe is.



Steeds meer corporaties hebben toveren met data tot kunst verheven. Data zijn voor hen niet langer statische nullen en enen, dood en doelloos opgeslagen in databases. Data brengen voor hen dynamiek in corporatieprocessen en helpen ze het onvoorspelbare te voorspellen. Met predictive analytics wordt abracadata omgetoverd in abracadabra.

Veel leesplezier gewenst. En o ja, gezondheid natuurlijk.

Paul Tuinte en Martin Barendregt

- 12** Zoek voortdurend naar security kwetsbaarheden
- 22** Niet-DAEB: doen of niet doen?
- 26** Continuïteit voor de lange termijn waarborgen
- 29** Combinatie digitaal en menselijk contact
- 34** Aareon en cegeka-dsa koplopers in ERP-markt
- 38** Wees niet bang om te experimenteren met een chatbot
- 42** Denk groot en zet kleine stappen voor blijvend resultaat
- 44** Scrum: klant en organisatie worden er blij van
- 49** Automatische factuurverwerking maakt opmars in sector
- 57** Voldoen aan de AVG maakt ons werk makkelijker
- 60** Verbind bouwkundige, juridische en economische aspecten

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: Charlotte Beukeboom (Woonwijze)

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

Charlotte Beukeboom (Woonwijze):

Dichtbij de huurders staan, daar ligt onze kracht

Kleine corporaties doen het op veel fronten vaak beter dan grote corporaties, blijkt uit de Aedes Benchmark. Maar diezelfde benchmark laat ook zien hoe snel rooskleurige cijfers kunnen verwelken, bijvoorbeeld door incidentele kosten.

Charlotte Beukeboom, directeur-bestuurder van **Woonwijze**, is ervan overtuigd dat kleine corporaties het verschil kunnen blijven maken. "We staan veel dicht bij de huurders en ook de lijnen met gemeenten, welzijnsorganisaties en hulpverlening zijn kort. Daar ligt juist onze kracht."

Voor haar overstap naar de corporatiesector werkte Charlotte bij woningbeleggingsfonds Vesteda. Rendement maken en leegstand beperken was het credo. Toen het moederschap zich aandeede, groeide bij Charlotte ook de behoefte naar meer zingeving in haar carrière en om meer maatschappelijk van betekenis te zijn. In 2009 accepteerde ze een parttime functie als communicatieadviseur bij Woonwijze – toen nog Ons Bezit – in Vught. Inmiddels is ze er directeur-bestuurder en weet ze als geen ander: "Vastgoed is echt een middel om mensen een stap te laten zetten in de maatschappij."

Verbinden

In de nieuwe functie van communicatieadviseur gaf Charlotte 'communicatie' vorm. Ze kreeg de bevestiging dat je echt het verschil kunt maken door met elkaar in gesprek te gaan. Ook als onderwerpen gevoelig liggen. "In het verbinden van mensen ligt mijn kracht. En het voordeel van een kleine corporatie is dat je precies weet wat er leeft bij samenwerkingspartners, en wat er nodig is op het gebied van wonen. Daarbij weet je wat de talenten zijn van medewerkers, die je dus ook optimaal kunt benutten." Na vier jaar kwam de functie van manager Wonen vrij, waar Charlotte met succes op solliciteerde.

Huurderwijsheid

Als manager Wonen stapte ze dieper in de materie, vertelt Charlotte. "Een van de eerste dingen die ik heb opgepakt, is de huurderbelangenvereniging nieuw leven inblazen. De wijsheid zit namelijk bij de huurders." Ze introduceerde huisbezoeken, standaard zes weken na de eerste verhuur. "Daar haal je zoveel kennis mee op. Hoe het met de kinderen gaat, of ze de huur kunnen betalen of er financiële problemen dreigen. In veel gevallen kunnen we mensen hierdoor waar nodig tijdig attenderen op ondersteuning die in Vught beschikbaar is. Wij zijn er voor de huurders, niet andersom."

Interim-bestuurder

Eind 2017 besluit de Raad van Commissarissen om de directeur-bestuurder te schorsen. "Op papier was ik plaatsvervangend directeur en kwam ineens in de praktijk in die rol." De RvC

formuleerde de opdracht voor de interim-bestuurder. Die bestond onder andere uit het verbeteren van de relatie met de gemeente Vught, het vormgeven van een nieuwe koers en zorgen voor continuïteit. "Toen ik dat las, bedacht ik me: ik kan dit. Het is me op het lijf geschreven." Charlotte solliciteerde.

Fit en proper

Na een geslaagde fit en proper test voor de interim-periode werd de opdracht aan Charlotte gegund. Binnen anderhalf jaar maakte ze het ondernemingsplan 'Samen het verschil maken' af en leverde het – naar volle tevredenheid van de RvC – op. Na wederom een fit en proper test – ditmaal voor de rol van directeur-bestuurder – kreeg Charlotte 1 januari van dit jaar de kans om het organisatieplan ook ten uitvoer te brengen.

Voeling houden

Op de vraag of ze als directeur-bestuurder kan bogen op haar opgedane werkervaring, zegt ze: "Bij Vesteda heb ik geleerd om de mix van 'zakelijk waar nodig en sociaal waar het moet' goed te hanteren. Het zijn componenten die onlosmakelijk in de bestuursfunctie samenkomen. Het speelveld waarin ik nu als bestuurder actief ben, ken ik natuurlijk goed. De relatie met de gemeente is goed, zowel ambtelijk als bestuurlijk. En de huurders kennen me en spreken me aan. Het is belangrijk om benaderbaar te zijn, mensen goed te informeren en voeling te houden met de bewoners. Dat is de basis. Daarom kijken we als team continu naar waar we samen kunnen verbeteren."

Samen groeien

Volgens Charlotte kleven er geen nadelen aan het doorgroeien naar de rol van directeur-bestuurder vanuit de organisatie. "Het vraagt intern denk ik wel een stapje extra. Maar ik doe dat op een natuurlijke manier, ik neem mijn collega's er letterlijk in mee. Een van de dingen die ik heb geïntroduceerd is om eenmaal in de zes weken alle medewerkers in een half uur bij te praten over alles wat er speelt. Dat doen we staand, als een soort powersessie. Communicatie is zo belangrijk om mensen mee te nemen, dat ze begrijpen waar je als organisatie naartoe wilt. Zo groeien we samen in de nieuwe rolverdeling."

Afscheid nemen

Lastig is het soms ook, bijvoorbeeld toen er afscheid moest worden genomen van collega's omdat werkzaamheden terugliepen en taken veranderden. "Als een functie overbodig wordt, ben je het aan je huurders verplicht om erop te acteren. Dat hoort er ook bij. Van de andere kant, als je elkaar goed kent, weet je vaak beiden dat iemand niet gelukkig wordt van een nieuwe rol. Maar het is en blijft ingrijpend."

Ambities waarmaken

In het ondernemingsplan 2017-2021 richt Woonwijze zich op vijf thema's: Huurders en woningzoekenden staan voorop,

NEH ontzorgt
Outsourcen voor alle corporaties
Informatiebeveiliging
Device management
Office 365
En meer...



033 4343 070

 www.nehgroup.com

Betaalbaar wonen, Voldoende beschikbare en passende huurwoningen, Investeren in duurzaamheid en Samen werken aan een leefbare woonomgeving. Op de vraag waar de uitdaging zit, zegt Charlotte: "Het waarmaken op alle vlakken en dat financieel verantwoord doen. Als kleine corporatie kunnen we het verschil maken, we zijn wendbaar en hebben nauw contact met onze huurders. Maar begrensde investeringscapaciteit en wet- en regelgeving kunnen wel een verlamme werking hebben op onze ratio's. Tegelijkertijd moeten we de financiële continuïteit waarborgen, ons bezit verduurzamen en daarop visie vormen. Gaan we bijvoorbeeld voor CO₂-reductie of leggen we in deze ambitie een relatie met lastenverlichting?"

Goede buur

Het zijn hoofdbrekens die voor een woningcorporatie met pakweg 3.000 woningen en dertig medewerkers misschien wel lastiger zijn dan voor grotere corporaties, zegt Charlotte. "We willen het verschil blijven maken voor onze huurders. Dat moet uiteindelijk in het DNA van de hele organisatie zitten. Vroeger legden we meer nadruk op projectontwikkeling, nu op mensen helpen. We willen een goede buur zijn. En kunnen uitleggen waarom we het ene wel en het andere niet doen. Als corporatie moet je je continu legitimeren en daar werken we hard aan."

Ze vervolgt: "Ik zou nog meer willen doen voor oudere bewoners in Vught. Ruim 12 procent van onze huurders is 80 jaar of ouder, en dat aantal is groeiende. Ik maak me zorgen hoe deze groep verantwoord zelfstandig thuis kan wonen en zou daar als corporatie samen met de gemeente nog meer het verschil willen maken."

Compact

Met dertig medewerkers is de omvang van Woonwijze compact, zo blijkt ook uit de laatste Aedes benchmarkcijfers. Waar de oude cijfers een rooskleurig beeld schetsten, zijn de nieuwste cijfers wat minder. "Door onder andere het ontslag van mijn voorganger en het inhuren van een interim-manager Wonen voor anderhalf jaar zijn de beheerkosten gestegen. Als kleine corporatie zijn deze incidentele kosten vrij bepalend voor je beheernorm. Maar we staan er nog steeds goed voor."

Effectief

Charlotte vindt haar organisatie niet kwetsbaar, maar juist flexibel, wendbaar en effectief. "We werken met een 'sterrenteam' en kunnen snel schakelen. We zijn gewend om als netwerkorganisatie te opereren. Als we onze uniekheid kunnen behouden, wordt onze maatschappelijk toegevoegde waarde nog zichtbaarder. Dat blijft een uitdaging, en als we nog verder worden afgeroomd wordt het wel spannend," beaamt Charlotte. "Onze huidige maat en schaal past nu goed bij de gemeente Vught. Huurders zijn er ook duidelijk over: blijf benaderbaar, toegankelijk en word niet een grote



instelling op afstand. Enkele jaren geleden nam Woonwijze woningbezit over van het noodlijdende Vestia. Een oudere dame die huurde bij Vestia zei dat ze Woonwijze als warm en dichtbij ervaart. Die ervaring omschrijft precies wat wij in de toekomst willen vasthouden." ■

Rob van den Broeke (QuaWonen):

Langer zelfstandig thuis wonen vraagt om innig samenwerken

Afgelopen zomer presenteerde woningcorporatie **QuaWonen** uit de gemeente Krimpenerwaard (8.500 vhe) een nieuw ondernemingsplan voor de komende vijf jaar. Hoofdthema's zijn extra focus op duurzaamheid en huurders langer zelfstandig thuis laten wonen. CorporatieGids Magazine ging hierover in gesprek met directeur-bestuurder **Rob van den Broeke**.

De energietransitie ziet Rob als een grote uitdaging voor QuaWonen. "De stap naar energie- en CO2-neutraliteit is een forse. Voor ons betekent dit dat al onze 8.500 woningen uiteindelijk getransformeerd moeten worden. Dit is niet alleen een technische en financiële uitdaging, maar ook uitdagend omdat stappen samen met bewoners moeten worden gezet."

Niet in één dag

Volgens de laatste Aedes Benchmark-cijfers heeft QuaWonen een gemiddelde energie-index van 1,88 terwijl het Nederlands gemiddelde op 1,65 ligt. Deze achterstand wordt inmiddels ingelopen legt Rob uit: "Er is al veel geïnvesteerd, vooral in sloop en nieuwbouw. Van onze woningen zijn 2.000 recentelijk nieuw gebouwd en nog eens 2.000 hebben we al energetisch aangepakt. Dat betekent dat we nog 4.500 woningen te gaan hebben. Maar Rome is ook niet op één dag gebouwd, en zo wordt de energietransitie ook niet gerealiseerd."

Win-win

Bij de verduurzaming is QuaWonen continu op zoek naar de 'win-win-situatie'. "Je wilt dat de bewoner profiteert van lagere woonlasten en meer comfort. Aan de andere kant profiteert QuaWonen van een toekomstbestendige woning-portefeuille. De uitdaging zit hem in het feit dat de business-case per woning nog wel te maken is, maar dat uiteindelijk de omvangrijke investering gefinancierd moet kunnen worden. Binnen de spelregels van vandaag is de conclusie dat het niet mogelijk is om de transitie nu geheel te maken. De overheid is daarin sterk bepalend, met het handhaven van de verhuurdersheffing, het introduceren van fiscale maatregelen en het beperken van externe financiering."

Innig samenwerken

De focus op het langer zelfstandig thuis laten wonen van huurders – een ander belangrijk hoofdthema – is meer dan een reactie op de vergrijzing van de regio, legt Rob uit. "Meer dan vroeger huisvest de corporatie mensen op leeftijd met een zorgvraag, mensen die een beetje hulp nodig hebben om goed zelfstandig te kunnen samenwonen of nog wennen aan Nederland. Dit legt druk op het dagelijkse beheer en vergt van zorgpartijen, welzijnsorganisaties, de overheid en corporaties innig samenwerken."

Huidige woningvoorraad

QuaWonen bezit daarbij bovengemiddeld veel eengezinswoningen, ongeveer 60 procent van haar bezit. Op de vraag hoe dit aansluit bij het langer thuis laten wonen van huurders, zegt Rob. "De gemiddelde huurder op leeftijd wil niet anders dan blijven wonen waar men woont. Het is beleidsdeformatie om te denken dat mensen verhuizen een feest vinden. Voor het gros van de mensen is de huidige woning prima. Het gemak waarmee de politiek zegt dat mensen moeten verhuizen omdat ze schaarse woningen bezet houden, gaat mij veel te ver en is te gemakkelijk gedacht. Het is overigens een illusie om te denken dat je met nieuwbouw het tempo van vergrijzing kunt bijhouden. De oplossing zal toch gewoon gezocht moeten worden in de huidige woningvoorraad."

De corporatie ziet in domotica niet de oplossing voor langer veilig thuis wonen. "Dat is van vroeger. Je zult maar inzetten op VHS of Video 2000; voordat de woning ermee uitgerust is ligt de techniek alweer op de schroothoop van de geschiedenis. Internet, apps en de smartphone hebben dit inmiddels ingehaald. Daarbij zet QuaWonen in op een goede, fysieke basisuitrusting van de woning. In andere woorden: bredere deuren, drempelloos en goed toegankelijk. Daarnaast is het heel bepalend wat we met elkaar weten te organiseren aan de zachte kant, zowel onze dienstverlening als de afstemming met zorg en welzijn."

Stad als magneet

Ook al is langer zelfstandig thuis wonen van ouderen een hoofdthema, QuaWonen sluit de ogen niet voor het feit dat jongeren en starters in de regio Krimpenerwaard momenteel ook lastig aan bod komen. "Om de doorstroming in deze doelgroep te verbeteren, willen wij de komende jaren ons verdiepen in hun motieven om al dan niet te blijven wonen in de regio. Wat beweegt deze doelgroep en wat zijn de condities waaronder de grote stad lonkt? Is er geen passend woningaanbod of is de stad een te sterke magneet? We moeten er uiteindelijk voor zorgen dat iedereen die hier wil wonen, redelijk snel een passende woning kan bemachtigen."

Informatiebeveiliging, kans of bedreiging?

Bent u in staat in te spelen op de snelle digitalisatie en toenemende complexiteit om uw klanten en medewerkers goed te kunnen blijven bedienen?



We leven in een tijd waarin verandering de enige constante lijkt, met nieuwe digitale ontwikkelingen als belangrijke invloed. Informatiebeveiliging heeft een flinke correlatie met Privacy en met name AVG, uw beveiliging- en compliance vraagstukken zijn dan ook breder dan enkel de deur op slot draaien of een verwerkingsregister samenstellen. De huidige digitale samenleving en de nieuwe cyber bedreigingen dwingen iedere organisatie het informatiebeveiligingsvraagstuk op een andere, passende wijze in te richten.

Benieuwd hoe wij u kunnen helpen?

BEZOEK  AUDITTRAIL.NL/INFOVEILIG

 **Audittrail**
information security | privacy | quality | gsm

NIEUW: VASTGOED INFORMATIE PORTAAL (VIP)

Je eigen venster op vastgoeddata

www.bataviagroep.nl



Samen wonen belangrijk maken

Als laatste onderdeel wil de Zuid-Hollandse corporatie zich de komende jaren inzetten voor leefbare buurten. "Dit is wat mij betreft een open deur," vertelt Rob. "Het Nederlandse volkshuisvestingssysteem is uniek in de wereld. Problemen zoals in het buitenland kennen wij niet. Dat is niet toevallig, maar het gevolg van een bewuste keuze om samen wonen belangrijk te maken. Leefbare buurten zijn een randvoorwaarde om de toekomst goed tegemoet te kunnen treden, en inzet daarop is geen kostenpost maar een basale investering in morgen."

Gezonde financiële basis

De afgelopen jaren scoorde QuaWonen erg goed in de Aedes Benchmark op bedrijfslasten, zo'n 200 euro per vhe minder dan gemiddeld. Volgens Rob ligt hier de reorganisatie uit 2013 en 2014 aan ten grondslag. "We hebben toen de keuze gemaakt de organisatie terug te snoeien naar de basis. De nieuwe takken en blaadjes die nu aan de boom groeien dragen bij aan de opgave 'buiten op straat' en zijn nodig in het kader van wet- en regelgeving. De oplopende kosten die je daardoor de laatste jaren licht ziet ontstaan, is wat mij betreft daarom verdedigbaar. Je zorgt inmiddels voor toegevoegde waarde."

Toegevoegde waarde

Toegevoegde waarde is ook de eis die Rob stelt aan ICT-

middelen die de organisatie inzet om haar doelstellingen te verwezenlijken. Eerder dit jaar nam QuaWonen om die reden een nieuw ERP-systeem in gebruik. "We kwamen uit een tijd met expertsystemen en spaghetti," legt Rob uit. "Daarmee bedoel ik: ICT die ingewikkeld met elkaar verknoopt was. We hadden die systemen nodig om het gemis aan functionaliteit in ons basis ICT-systeem op te vangen. Vanwege beheersbaarheid hebben we nu echter gekozen voor een brede ERP-kern en een ICT-landschap zonder spaghetti. Hierbij zijn we ondersteund door adviesbureau Hersense. Zij hebben ons door het woud aan keuzen en besluiten geholpen en ons ondersteund om te komen tot een goede basisinrichting. Het implementeren van een nieuw ERP-systeem is immers geen kernactiviteit van ons, dat kun je beter de hulp inschakelen van mensen met kennis en ervaring."

Continu meebewegen

"Het landschap waarbinnen corporaties de afgelopen 120 jaar hebben gewerkt, is nooit hetzelfde geweest," sluit Rob af. "Het heeft zich altijd ontwikkeld en aangepast aan de grillen van de tijd. De sector heeft altijd meebewogen op de maatschappelijke vraag, en dat zal de komende jaren niet anders zijn. Er komt een moment dat de overheid de conclusie trekt dat er wellicht iets teveel kind met badwater is weggespoeld, en dan is er een nieuw probleem gedefinieerd waarvoor nieuwe oplossingen nodig zijn. Saai zal het in ieder geval nooit worden." ■

Eric de Graaf

Twan Willems

Eric de Graaf en Twan Willems (Claranet): Zoek voortdurend naar security kwetsbaarheden en versterk deze

Woningcorporaties hebben de afgelopen jaren flink getimmerd aan de veiligheid van hun organisatie, zowel fysiek als digitaal. Maar bestaat er een scenario waarin een optimaal security-model is bereikt en je als corporatie achterover kunt leunen, of blijft dit altijd een continu streven? CorporatieGids Magazine ging hierover in gesprek met Eric de Graaf en Twan Willems van Claranet.

Wat zijn de belangrijkste security-ontwikkelingen bij woningcorporaties van de afgelopen jaren?

De belangrijkste recente ontwikkeling is de introductie van de AVG begin dit jaar. Hoewel de introductie feitelijk al in 2016 plaatsvond, is de bewustwording pas rond de handhaving op 25 mei van dit jaar op gang gekomen. Het leek wel alsof er een inhaalslag gemaakt moest worden, want iedereen dook er bovenop met kennissessies, webinars en whitepapers, gevolgd door adviseurs die als paddenstoelen uit de grond schoten op zoek naar AVG-projecten. Het directe gevolg was dat veel stakeholders murw werden van de hoeveelheid informatie die ze voorgeschoteld kregen en veelal nog steeds niet AVG-proof zijn.

Is security een ondergeschoven kindje bij woningcorporaties?

Een ondergeschoven kindje is wellicht niet de juiste benaming, maar het is duidelijk dat databaseveiliging zorgt voor een uitdaging. Uit ons onderzoek naar cloudadoptie bij woningcorporaties vorig jaar bleek dat security een van de belangrijkste uitdagingen was, en dat veel organisaties daarom ervoor kozen om toch wat langer gebruik te maken van hun huidige IT-platform.

Daarnaast zien we dat er sprake is van onderschatting door gebruikers. Dit kun je bijvoorbeeld terugzien in de effectiviteit van ransomware-aanvallen. IT-leveranciers hebben vaak hun zaakjes goed op orde, en cyberaanvallen worden daarom vaak gericht op de gebruiker. Omdat ze de gevaren niet goed doorhebben en bijvoorbeeld systemen en software niet updaten, kunnen miljoenen euro's aan data worden gestolen. Iets dat met het simpelweg accepteren van een update of aanbrengen van een patch met grote waarschijnlijkheid voorkomen kan worden.

Jullie vergelijken security met een Jenga-toren, waar zit de overeenkomst?

Security is enorm complex en gaat veel verder dan het plaatsen van een firewall waar je geen omkijken aan hebt. En omdat het zo complex is, heb je expertise nodig die niet altijd voorhanden is. Daarmee wordt het vaak een sluitstuk bij projecten, onder het motto 'we laten er wel naar kijken als de rest bekend is'. En met die instelling loop je achter de feiten aan. Je kan simpelweg niet alleen focussen op groei en veranderingen zonder de gaten te pareren. Hierin zit de vergelijking met de Jenga-toren: de focus ligt op het zo hoog mogelijk maken van de toren, terwijl het spel juist draait om het omvallen van de toren.

Hoe richten woningcorporaties security wél op een goede manier in?

De eerste stap is security meenemen in het design van de IT-omgeving zodat je direct voorbereid bent op veranderingen en groei. En als je daadwerkelijk gaat veranderen, moet je in stap twee zorgen dat de gaten die getrokken worden – kwetsbaarheden die ontstaan – al vooraf geïdentificeerd zijn en meegenomen worden in het project.

Wat is de rol van de cloud bij security voor woningcorporaties?

Veel corporaties denken dat security lastiger wordt omdat ze verantwoordelijkheid uit handen moeten geven. Maar door dit over te dragen aan experts, weet je dat mensen ermee bezig zijn voor wie het hun core business is. Maar het in de cloud beleggen van IT betekent niet dat je gevrijwaard bent van gevaar: zoals eerder gezegd blijft de mens een belangrijk target. Persoonlijk gerichte aanvallen – ook wel spear-fishing genoemd – worden steeds beter uitgevoerd. Voldoende bewustwording bij gebruikers blijft daarom altijd essentieel.

Bestaat er een optimaal security-model voor woningcorporaties, of is dat een continu streven?

Omdat er zoveel geld verdient kan worden aan de data van woningcorporaties, zullen criminelen altijd creatieve, nieuwe manieren proberen te vinden hieraan te komen. Het 'optimale model' om jezelf hier tegen te beschermen verandert daarvoor steeds. Als organisatie moet je daarom zelf continu op zoek naar kwetsbaarheden en deze versterken. Je kan met geautomatiseerde testen jezelf steeds controleren, maar dit vraagt ook om een andere mindset van medewerkers over hoe ze om moeten gaan met bedreigingen van buitenaf. Een klein beetje extra argwaan kan echt geen kwaad.

Wat is jullie propositie in de sector?

Claranet biedt woningcorporaties een volledig pallet aan diensten. Zo bieden wij bescherming op technisch vlak – bijvoorbeeld via firewalls en anti-virusscanners – die shadow-IT buiten de deur houden. Hiermee bedoelen wij het onwenselijke gebruik van niet-standaard diensten op IT-gebied als Dropbox of WeTransfer voor bedrijfsinformatie. Daarnaast houden we met geautomatiseerde kwetsbaarheidsscans controle op de beschermmaatregelen en geven we trainingen op het gebied van penetratietesten en bewustwording onder medewerkers.

We nemen hierbij volledige ontzorging voor onze rekening, waarbij we rekening houden met de groei van de organisatie en zorgen dat de flexibiliteit niet in gevaar komt en de beveiliging zo optimaal mogelijk is. ■

Woonstad Rotterdam: Huurachterstand of onderhoud: we voorspellen het met predictive analytics

In het verleden behaalde resultaten bieden geen garantie voor de toekomst. Of toch wel? **Woonstad Rotterdam** past predictive analytics toe om voorspellingen te maken voor de toekomst. Hoe voorspelbaar is huurachterstand, een verhuizing of onderhoud eigenlijk? CorporatieGids Magazine ging hierover in gesprek met **Adriaan Nering Bögel**, **Bobbie van Beest** en **Wouter Tuinenberg**, leden van het team Digitale Innovatie en Transformatie van de Rotterdamse corporatie.

“**M**et predictive analytics proberen wij te voorspellen wat er in de toekomst gaat gebeuren, op basis van gebeurtenissen uit het verleden,” legt Adriaan uit. “Door in de historische data op zoek te gaan naar patronen en verbanden met behulp van geavanceerde technieken, ontwikkelen wij een voorspellend model. Dat gebruiken we bijvoorbeeld om onderhoud aan onze woningen te voorspellen en betalingsachterstand bij onze huurders te voorkomen.”

Onderhoud en betalingsproblemen

Over het voorspellen van betalingsproblemen bij huurders zegt Wouter: “Het doel is om huurders eerder passende hulp te kunnen bieden en ze voor deurwaardertrajecten te behoeden. Bij het voorspellen van onderhoud is het doel vooral het voorkomen van defecten waar huurders overlast van ondervinden. Verder zetten we predictive analytics in om woningmutaties te voorspellen.”

Voorspellen woningmutaties

Op de vraag waarom het zo nauwkeurig mogelijk voorspellen van woningmutaties ook zinvol is, zegt Adriaan: “Dat een huurder bijvoorbeeld binnen nu en drie jaar met 80 procent zekerheid gaat verhuizen, is lastig om te zetten naar acties in de praktijk. Wanneer we dit kunnen terugbrengen naar een voorspelling met een kleiner tijdvak – zoals een half jaar of een maand – kan daar direct actie op worden ondernomen. Dit vraagt echter wel om een ander type data en een andere manier van analyseren.”

Modellen kiezen

Bobbie legt uit hoe predictive analytics werkt. “De eerste stap is kijken naar welke processen gebaat zijn bij voorspellende informatie. Vervolgens wordt de case samen met collega’s uit de business besproken en uitgewerkt. Daarna vindt een verkenning plaats van de beschikbaarheid en kwaliteit van historische data. Dit is allemaal mensenwerk, waarbij computers slechts hulpmiddelen zijn.” Wanneer aan alle voorwaarden is

voldaan, begint Woonstad Rotterdam met het werken naar voorspellende modellen. “Voor het voorspellen ontwikkelen we verschillende modellen waar we vervolgens de best passende van kiezen. Voorafgaand aan de modelvorming wordt een beschrijvende en verklarende analyse uitgevoerd. De uitkomsten worden getoetst aan en verrijkt met de inhoudelijke kennis vanuit de business.”

Stip op de horizon

“Het uiteindelijke doel is om de voorspellingsmodellen te implementeren in de systemen die onze werkprocessen ondersteunen,” vertelt Wouter. “Pas dan is er sprake van volledige automatisering. Informatie die collega’s uit de systemen halen, wordt verrijkt met informatie uit de voorspellingsmodellen. Dat is onze stip op de horizon.”

Relevante data

Beschikken over veel data is per definitie niet altijd beter bij predictive analytics, vertelt Bobbie. “De kwaliteit is net zo belangrijk. Op basis van de beschrijvende en verklarende analyse en de input vanuit de business maken wij een onderscheid tussen relevante en overige data. Onze primaire databronnen zijn de systemen die onze werkprocessen ondersteunen. De data worden voor dat doel gegenereerd. Dit sluit in beperkte mate aan op de databehoeftes vanuit predictive analytics. Dat is een van de redenen dat er zoveel tijd besteed wordt aan datapreparatie. Advies over data-generatie, verzameling en opslag is daarom vaak een onderdeel van het proces.”

Continue flow

“Daarnaast vraagt predictive analytics om een zeer frequente of liever continue flow van data, waarvoor aanpassingen in de infrastructuur nodig zijn. Om dit voor elkaar te krijgen realiseren we momenteel een Enterprise Data Hub. Dat is een soort Data Lake met gestructureerde data uit verschillende bronnen. Tot nu toe hadden we vooral managementrapportages via een datawarehouse die gevoed werden door onze ERP-systemen. Maar voor predictive analytics is ook data nodig uit externe bronnen. Door alles via één infrastructuur te laten lopen kunnen zowel de datamodellen als de reguliere managementrapportages daarvan profiteren.”

Woonstad Rotterdam werkt hiervoor onder andere samen met haar ERP-leverancier Centric. Adriaan: “Zij helpen ons met het verzamelen en voorbereiden van de data voor analyses. Daarnaast helpt Centric ons bij het keuzeprocess voor het vinden van een geschikt model om te voorspellen.”

Business rules

De voorspellende inzichten van predictive analytics helpen Woonstad Rotterdam business rules beter toe te passen. Wouter: “Het uiteindelijke resultaat van een model bestaat vaak uit kansen op een bepaalde gebeurtenis voor een



Adriaan Nering Bögel

Wouter Tuinenberg

Bobbie van Beest

Van dichtbij meemaken

Software voor vastgoed

Onze oplossingen dragen bij aan verhoogde huurderstevredenheid, efficiënt vastgoedbeheer, betere samenwerking met partners in de keten en juiste stuur- en verantwoordingsinformatie. Wij geloven in software die eenvoudig is in gebruik. Of u nu huurder, vastgoedmedewerker of partner in de keten bent, iedereen kan makkelijk werken met onze oplossingen en beschikt over alle relevante informatie. **Meer weten? Ga naar www.cegeka-dsa.nl**

Open, Veilig en Innovatief



specifieke doelgroep. Bijvoorbeeld: huurders jonger dan dertig jaar, wonend in een appartement voor tenminste zes jaar, hebben 60 procent kans om binnen twaalf maanden het huis te verlaten. De resultaten van zo'n model nemen we als nieuwe databron op in onze Enterprise Data Hub zodat het gebruikt kan worden bij business rules tijdens het uitvoeren van normale bedrijfsprocessen. Meestal zullen dit strategische keuzes zijn over bijvoorbeeld renovatie en sloop en nieuwbouw. Maar ook over dagelijkse vraagstukken zoals het vervangen van een keuken zien we mogelijkheden om de resultaten van voorspellende modellen te gebruiken."

Gesprek met de gemeente

Daarbij kunnen de voorspellingen het gesprek met stakeholders als de gemeente ondersteunen. "Bijvoorbeeld bij het voorspellen van betalingsachterstanden, wat zowel een bedrijfsmatig als maatschappelijk probleem is," vertelt Bobbie. "Betalingsachterstanden gaan vaak gepaard met financiële problemen als problematische schulden. Hierin willen we meer met de gemeente optrekken. Dit werkt overigens twee

kanten op, want wij kunnen met behulp van gemeentelijke gegevens ons voorspellingsmodel enorm verbeteren."

Volgende stap

Kijkend naar de toekomst van predictive analytics, ziet Adriaan de volledige automatisering van voorspellingsmodellen in de systemen die werkprocessen ondersteunen als volgende stap. "Tegelijkertijd moeten de toegankelijkheid, kwantiteit en kwaliteit van data verder ontwikkeld worden. Het gaat hierbij om toegang tot interne én externe databronnen. Een belangrijke reden voor verhuizen is bijvoorbeeld een verandering in de samenstelling van het huishouden. Momenteel beschikken wij niet over deze gegevens. Door de nieuwe privacyregels wordt het uiteraard eerder moeilijker dan makkelijker om dit soort informatie te verzamelen, laat staan vast te leggen. Daarom werken wij nauw samen met onze collega's van Juridische Zaken om alle beslissingen goed te verantwoorden richting de Autoriteit Persoonsgegevens. Want het feit blijft dat predictive analytics helpt betere beslissingen te nemen. Daar zijn uiteindelijk onze huurders het meeste mee gebaat." ■

Werk waar je wil.

Dankzij vast mobiel integratie en de Unexus App ben je altijd beschikbaar.

www.unexus.nl

Wat we doen

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

ORGANISATIE-
ONTWIKKELING

DIGITALISERING

GASTVRIJHEID &
KLANTGERICHTHEID

WWW.TIJDVOORANDERSOM.NL

Vijf jaar Aedes Benchmark:

Einde daling beïnvloedbare bedrijfslasten in zicht, stabilisering huurdertevredenheid bereikt

De Aedes Benchmark viert haar vijfde verjaardag. Sinds de introductie van deze kritische prestatie index voor woningcorporaties daalden de beïnvloedbare bedrijfslasten met 25 procent. Corporaties sneden daarvoor in eigen vlees en verhoogden de efficiency van de bedrijfsvoering. Saillant genoeg steeg onderwijl de huurdertevredenheid. Tot dit jaar.

"Het gelijk gebleven huurderoordeel is geen zorg, wel een aandachtspunt," schrijft Aedes voorzitter Marnix Norder in het voorwoord van het benchmarkrapport 2018. "Want dat is waar we het uiteindelijk allemaal voor doen: tevreden huurders." CorporatieGids Magazine keek met dat doel – tevreden huurders – eens naar de scores en vroeg zich af: wat mag dat kosten?

Broertjes en zusjes

Als we het doen voor tevreden huurders, dan kunnen grotere corporaties wat van hun kleine broertjes en zusjes opsteken. De in Aedes benchmark-termen S-jes, XS-jes en XXS-jes – in dit artikel de kleine corporaties – in de sector troeven de groten namelijk af op huurderoordeel. Zo oordelen nieuwe huurders van de kleine corporaties positiever over klanttevredenheid dan die van de grote corporaties.

DIGITAAL NIET PERSOONLIJK? ZEKER WEL!



Betere service in de wijk

Natuurlijk gaat u als toekomstbestendige corporatie 'maximaal digitaal'. Want dat mes snijdt aan twee kanten: uw huurders stellen het op prijs dat ze hun zaken zelf kunnen regelen en uw backoffice wordt ontlast.

Maar lang niet elke huurder kan (of wil) digitaal 'op eigen benen'. En bij complexe sociale en financiële problematiek is selfservice zelfs helemaal geen optie.

Centric ontwikkelde daarom WocasOnline: een nieuwe mobiele frontoffice-applicatie. Daarmee kunnen uw medewerkers – verhuurmakelaars, wijkbeheerders, incassomedewerkers – hun werk op locatie doen. Gewoon in de wijk. Of bij de huurder thuis. Zij hebben namelijk altijd en overal direct toegang tot alle informatie die zij nodig hebben.

De corporatie van de toekomst is zichtbaar in de wijk en stapt proactief op de huurder af voor steun en advies op maat.

Weten hoe WocasOnline werkt? Laat het ons weten! We komen graag bij u langs voor een demo en een goed offline gesprek.

www.centric.eu/woningcorporaties

Ook ten aanzien van de afhandeling van een reparatieverzoek doen de drie groepen kleinste corporaties het minstens zo goed als de middenmoters of zelfs veel beter dan de middenmoters en de twee groepen grootste corporaties.

Trekken huurders voorgoed de deur achter zich dicht, blijkt wederom dat ze dat met de grootste tevredenheid doen bij de drie groepen kleinste corporaties.

Nieuwe huurders, bestaande huurders en huurders met een reparatieverzoek spreken hun oordeel in het voordeel uit van de kleinste corporaties.

Wat mag dat kosten?

Dat brengt ons bij de vraag: als we het allemaal voor een tevreden huurder doen, wat mag dat dan eigenlijk kosten? Tevredenheid is een subjectieve beleving. Onvergetelijke ervaringen zijn volgens een grote creditcardmaatschappij zelfs niet in geld te vertalen. Bedrijfslasten gelukkig wel. Feit is dat de beïnvloedbare bedrijfslasten over de hele linie al vijf jaar dalen. Afgelopen jaar komt de daling van de beïnvloedbare bedrijfslasten vrijwel volledig door een daling van de personeelskosten. De verwachting is dat de bedrijfslasten in de toekomst zullen stabiliseren.

Gemiddeld een 7,6

Het huurdersoordeel loopt daarop vooruit: dit jaar is dat voor het eerst gestabiliseerd. Nemen we het gemiddelde van alle scores, dan rolt daar een keurige 7,6 uit voor huurderoordeel. Kijken we naar de gemiddelde beïnvloedbare bedrijfslasten in de sector, is dat 764 euro per vhe. Ofwel, een goede honderd euro per tiende huurderoordeel.

Kleinsten

De benchmark toont aan dat de kleinste corporaties hogere beïnvloedbare bedrijfslasten hebben dan de grotere broers en zussen. Gemiddeld besteden de drie kleinste groepen 860 euro per vhe. Het gemiddelde cijfer huurderoordeel voor deze groepen is een 7,7. Dat is een kleine 112 euro per tiende huurderoordeel.

Grootsten

Kijken we naar het gemiddelde van de beïnvloedbare bedrijfslasten bij de drie grootste groepen corporaties, dan is dat 758 euro per vhe. Daarmee scoren deze corporaties gemiddeld een 7,5. Dat is ruim honderd euro per tiende huurderoordeel.

Tabel 2-2: Ontwikkeling deelscore Nieuwe huurders per grootteklasse

	XL	L	M	S	XS	XXS
2014	7,2	7,1	7,4	7,5	7,6	7,5
2015	7,2	7,2	7,4	7,5	7,6	7,7
2016	7,4	7,4	7,5	7,6	7,8	7,8
2017	7,5	7,4	7,5	7,7	7,9	7,9
2018	7,5	7,5	7,6	7,7	7,8	7,9

Tabel 2-1: Ontwikkeling deelscores Huurders met een reparatieverzoek per grootteklasse

	XL	L	M	S	XS	XXS
2014	7,2	7,3	7,5	7,3	7,6	7,6
2015	7,2	7,4	7,5	7,6	7,7	7,7
2016	7,3	7,4	7,5	7,6	7,6	7,6
2017	7,4	7,5	7,6	7,7	7,8	7,6
2018	7,4	7,4	7,6	7,7	7,6	7,9

Tabel 2-3: Ontwikkeling deelscore Vertrokken huurders per grootteklasse

	XL	L	M	S	XS	XXS
2014	7,1	7,0	7,2	7,0	7,5	7,5
2015	7,0	7,2	7,3	7,4	7,6	7,7
2016	7,1	7,2	7,3	7,4	7,5	7,8
2017	7,3	7,3	7,4	7,6	7,6	7,6
2018	7,4	7,4	7,5	7,6	7,5	8,0

Alleen de allergrootste corporaties doen het voor minder, met 739 euro per vhe net iets minder dan honderd euro per tiende huurderoordeel.

Conclusie, ja kleine corporaties scoren beter op huurderoordeel, zei het slechts twee tiende punt meer dan de grotere corporaties. Die twee tiende punt 'kost' een huurder bij een kleine corporatie 102 euro aan beïnvloedbare bedrijfslasten meer dan bij een grotere corporatie. Daarmee lijkt hogere tevredenheid toch een prijs te hebben. ■

Figuur 3-2: Beïnvloedbare bedrijfslasten naar grootteklasse 2016-2017



(Bron afbeeldingen: Aedes benchmark)

Niet-DAEB: doen of niet doen?

Sinds 1 januari 2018 hebben corporaties conform de nieuwe Woningwet in de bedrijfsvoering een scheiding aangebracht tussen hun sociale huurwoningen en de duurdere, geliberaliseerde of nog te liberaliseren woningen. Daarmee is de omvang van het duurdere deel van het woningbezit een stuk zichtbaarder geworden. In de aanloop naar deze scheiding bezonnen corporaties zich op hun beleid ten aanzien van dit woningbezit. **Platform31** verkende de beleidskeuzes die corporaties hierbij maakten.

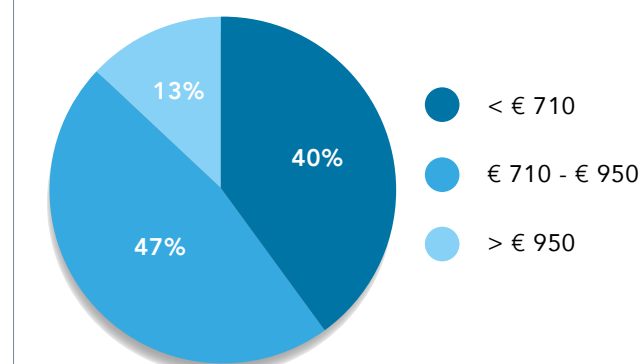
Niet-DAEB-bezit van Elken dat onlangs is afgestoten

Deze verkenning lijkt aan het licht te brengen dat veel corporaties geen hoge ambities koesteren ten aanzien van dit duurdere deel van hun bezit. Op termijn verwachten ze dit deel van het woningbezit zelfs af te bouwen. Slechts een klein deel voorziet op korte termijn groei. Uitgaande van deze keuzes mag van de meeste woningcorporaties in het middeldure huursegment geen grote rol worden verwacht.

Corporaties aanzienlijke speler in middensegment

Hoewel het aandeel niet-DAEB in de individuele portefeuilles van corporaties relatief klein is (gemiddeld 5 procent), beschikken de Nederlandse corporaties gezamenlijk over ongeveer 140.000 van deze woningen. Op een totale omvang in Nederland van ongeveer 479.000 woningen in de middenhuur is dit een aanzienlijk aantal.

De verkenning laat zien dat bijna twee derde van de niet-DAEB woningen van corporaties zich bevindt boven de liberalisatiegrens. Deze geliberaliseerde woningen voor huishoudens met een middeninkomen zijn tussen 710 euro en 950 euro geprijsd. Corporaties wijzen deze woningen vooral toe aan huishoudens met een laag midden- en middeninkomen en zijn daarmee een belangrijke aanbieder van betaalbare en middeldure huurwoningen.



Grafiek 1: Verdeling niet-DAEB woningen naar huurprijs

Versnipperd en verspreid

De niet-DAEB woningportefeuilles van de corporaties die deelnamen aan de verkenning zijn relatief klein: gemiddeld 5 procent van het woningbezit. Bovendien zijn die aantallen versnipperd en verspreid aanwezig in de woningmarktregio van de corporatie. Bijna 75 procent van de corporaties geeft aan dat de niet-DAEB woningportefeuille vooral bestaat uit gemengde complexen, aangevuld met enkele complexen met uitsluitend niet-DAEB woningen. Het grootste deel van de niet-DAEB woningen van de corporaties ligt dus verspreid in complexen tussen de reguliere sociale huurwoningen.

Geleidelijke afbouw overheerst

Voor de komende vijf jaar wordt door gemeenten een marktvraag verwacht van 76.000 tot 100.000 woningen, al lopen de schattingen zeer uiteen. Door de toenemende krapte op de woningmarkt wordt de roep om snel meer woningen in het middeldure huursegment toe te voegen steeds luider. Onlangs kwam minister Ollongren met voorstellen die ook de mogelijkheden verruimen voor woningcorporaties in het middeldure huursegment (Wet maatregelen middenhuur). Het is nog maar de vraag of corporaties hiervan ook daadwerkelijk gebruik gaan maken.

Vier van de vijf corporaties die deelnamen aan de verkenning verwachten in hun werkgebied een stabiele of toenemende vraag naar middeldure huurwoningen. Desondanks hanteert het merendeel van de corporaties (59 procent) een passieve niet-DAEB strategie. Deze corporaties sturen aan op het geleidelijk, of zelfs volledig afbouwen van het niet-DAEB deel van hun woningportefeuilles. Vooral in gebieden waar de druk op de woningmarkt minder hoog is, verwachten corporaties niet-DAEB woningen af te stoten.

In stedelijke gebieden lijkt een wat rustiger verkoopbeleid te worden gehanteerd. Toch verwacht een aanzienlijk deel van de corporaties ook daar het bezit aan middeldure huurwoningen op termijn terug te brengen. Met het oog op de verspreide ligging van de niet-DAEB woningen, ligt verkoop bij mutatie het meest voor de hand. Ook wordt in sommige gevallen huurprijsverlaging toegepast.

Strategie	Korte termijn (5 jr.)	(Middel)lange termijn (> 5 jr.)
Groei	11%	2%
Stabilisatie	30%	41%
Geleidelijke afname	50%	48%
Volledige afbouw	9%	9%
Totaal	100%	100%

Grafiek 2: Ontwikkeling niet-DAEB tak

Op groei gerichte strategie neemt af

Slechts een klein deel van de corporaties (11 procent) voert op korte termijn in het niet-DAEB segment een actieve, op groei gerichte strategie. Voor de wat langere termijn verwachten deze corporaties een stabilisatie van de omvang van de niet-DAEB portefeuille. Vaak gaat het om corporaties die in stedelijk gebied actief zijn, waar de druk op de woningmarkt hoog is. Deze corporaties hebben oog voor de nood van de groep huishoudens met een laag middeninkomen die op de huidige woningmarkt 'in de knel' zit. Ze geven aan flexibel op toekomstige ontwikkelingen in de markt te willen

De Datarotonde Platform voor bouwen aan business



Wij doen alles om uw
resultaten te realiseren.

Hoffman Krul & Partners



inspelen en hebben daarvoor bewust een aantal woningen niet-DAEB gemaakt. Afhankelijk van ontwikkelingen in de markt wordt de huur van deze woningen op termijn tot boven de liberalisatiegrens verhoogd. Mits het aantal sociale huurwoningen op peil blijft en dit beleid niet ten koste gaat van de primaire doelgroep. De DAEB-kerntaak blijft immers voorop staan. Over het algemeen worden hierover met gemeente en bewonersorganisatie prestatieafspraken gemaakt.

Niet-DAEB, niet doen

De belangrijkste reden die corporaties aanvoeren voor de terugtrekkende beweging, is dat zij zich naar aanleiding van de wettelijk afgedwongen scheiding in de vastgoedportefeuille, hebben bezonnen op de vraag wat de kernactiviteit van de corporatie is. Het merendeel heeft daarbij de conclusie getrokken dat ze een DAEB-corporatie zijn. Het middeldure huursegment zien zij toch vooral als een taak van commerciële partijen. Onder het motto 'Niet-DAEB, niet doen' trekken deze corporaties zich terug op het DAEB-deel van de woningportefeuille. En zien zij hun niet-DAEB gedeelte als appeltje voor de dorst, dat wordt aangesproken als de investeringsopgave in de DAEB-portefeuille, bijvoorbeeld voor verduurzaming, daartoe aanleiding geeft.

Middenhuur gaat verloren

Gevolg van deze beleidskeuzes is dat een belangrijk deel van de middeldure huurwoningen die in het bezit zijn van woningcorporaties, de komende jaren door verkoop verloren gaat. Alleen als niet-DAEB woningen complexgewijs aan beleggers worden verkocht, blijven de woningen voor tenminste zeven jaar voor de huurmarkt behouden. Overigens kan een nieuwe eigenaar dan wel een hogere huurprijs vragen, bijvoorbeeld bij nieuwe verhuringen of via een boven-inflatoir huurbeleid.

In ontspannen woningmarkten hoeft dit verkoopbeleid niet tot problemen te leiden, omdat het gat tussen huren en kopen hier in de regel klein is. In steden en andere gebieden met meer marktdruk, kan dit tot een verdere versmalling van het aanbod van middenhuur leiden. Sinds de invoering van de nieuwe Woningwet zijn in deze gebieden door marktpartijen weliswaar meer vrije sector huurwoningen gerealiseerd, maar veelal betreft het woningen in duurdere prijsklassen, boven de 1.000 euro, of kleine huurappartementen met een huurprijs rond de 900 euro. Een smaller aanbod van middeldure huurwoningen kan de druk bij gemeenten verhogen om de huurprijzen in het marktsegment verder te reguleren.

Daar staat tegenover dat het afbouwen van het niet-DAEB segment door corporaties voor een deel kan worden gecompenseerd door collega corporaties die een actievere strategie voeren. Want dan kunnen niet-DAEB woningen onder de liberalisatiegrens bij mutatie liberaliseren.

In steden als Amsterdam en Utrecht maken corporaties hierover afspraken. In hoeverre deze stromen elkaar in balans houden is lastig in te schatten. Veel zal afhangen van het tempo waarin corporaties hun niet-DAEB bezit van de hand doen. Maar ook van de afspraken die corporaties met gemeenten kunnen maken over het op peil houden van de voorraad sociale huurwoningen.

Niet-DAEB in prestatieafspraken?

Gemeenten kunnen corporaties aanspreken op het verkoopbeleid en het liberalisatiebeleid in het niet-DAEB segment, maar formeel zijn corporaties niet verplicht hierover (prestatie-)afspraken te maken. Bovendien heeft slechts een klein deel de ambitie om in het niet-DAEB marktsegment actief te zijn. Uitgaande van deze beleidskeuzes lijken gemeenten geen grote rol te mogen verwachten van corporaties in het middeldure huursegment.



Tot slot valt op dat geen van de corporaties het initiatief heeft genomen om de eigen niet-DAEB portefeuille te bundelen met die van collega-corporaties. Bijvoorbeeld door de afzonderlijke niet-DAEB portefeuilles in een gezamenlijke woningvennootschap onder te brengen. Met het oog op het versnipperde niet-DAEB bezit was dit een reële optie geweest. De complexiteit, het ingrijpende karakter en de korte implementatietermijn van het scheidingsdossier hebben hier vermoedelijk een rol gespeeld. Maar ook de angst dat het Rijk corporaties op termijn zou dwingen het niet-DAEB bezit af te stoten, heeft corporaties mogelijk op het spoor van de administratieve scheiding gezet. Tegen de achtergrond van de huidige krapte in het middeldure huursegment lijkt het niet bundelen van de niet-DAEB portefeuilles door corporaties een gemiste kans. ■

Het volledige onderzoeksrapport is terug te vinden op de website van Platform31.

Jan Pieter Cleveringa en Gerrit Kroes (NEH): Continuïteit voor de lange termijn waarborgen met behoud van autonomie en cultuur

Gerrit Kroes

Jan Pieter Cleveringa

In oktober werd bekend dat een investeerder, in de vorm van Total Specific Hosting, een meerderheidsbelang in NEH heeft genomen. Bijna gelijktijdig kondigde het bedrijf aan het technisch infrastructuurbeheer van NCCW over te nemen. Wat betekenen deze op zichzelf staande ontwikkelingen voor het outsourcing-bedrijf uit Leusden? CorporatieGids Magazine vroeg het aan Algemeen Directeur **Jan Pieter Cleveringa** en Directeur Operations **Gerrit Kroes** van NEH.

Wat betekent de vorming van TSH voor jullie strategie de komende jaren?

Na 21 jaar – met alle vijf oprichters die nog actief zijn in de organisatie – hadden wij het gevoel om ook voor de komende 21 jaar de autonomie en continuïteit voor onze collega's en klanten verder te willen borgen. De financiële slagkracht van de samenwerking met en binnen TSH biedt ons de mogelijkheid om naast onze autonome groei, vanuit een gedeelde visie over het zijn van leidende platformen voor de semipublieke sector, ook te groeien door acquisitie.

Wat is de meerwaarde van het samenwerken met Vancis voor jullie corporatieklanten?

Wat NEH doet voor woningcorporaties in de stap naar de

public cloud, doet Vancis als zusje binnen TSH voor de educatiesector. De samenwerking kan naar de toekomst toe mogelijkheden bieden voor de uitwisseling van kennis en kunde. Een van onze uitgangspunten bij de samenwerking was onze autonomie, borging van continuïteit voor collega's en klanten en zelf lekker door kunnen blijven werken. En dat is precies hoe het gaat. Bij NEH verandert er daarom qua organisatie en koers niets, en voor corporaties betekent het dat we een nog sterkere positie in de markt kunnen innemen.

Wat betekent de samenwerking met NCCW voor jullie strategie de komende jaren?

De overname van het technische infrastructuurbeheer betekent een verdere groei in outsourcingdiensten voor NEH en een

vergroting van onze zichtbaarheid. De opdracht past bij onze visie 'een landelijk ICT-platform voor woningcorporaties', en daarbij komt dat je niet vaak de kans krijgt om een heel team van zeer ervaren, kwalitatief hoogwaardige en hooggekwalficeerde beheerders aan je team te voegen. Wij zijn hier dan ook enorm blij mee.

Jullie droegen in het verleden enkele jaren de naam NCCW Shared Services. Denk je dat corporaties NEH door de nieuwe samenwerking opnieuw met NCCW gaan associëren?

Daar is geen reden toe. De eerste samenwerking tussen NEH en NCCW ontstond in 2004 toen NEH Shared Services haar eerste outsourcingovereenkomsten sloot met Woningstichting Hellendoorn en BWS Raalte. Vanaf dit moment werd er gekeken naar een mogelijke samenwerking en zo geschiedde. Samen met Johan Meiring, oud financieel directeur van NCCW, werd in 2008 NCCW Shared Services opgericht. Het gebruik van de naam NCCW gaf ons destijds een vliegende start. Toen NCCW in 2012 overgenomen dreigde te worden door Unit4, heeft NCCW haar aandelen aan NEH terug verkocht. We hebben vanaf het begin een onafhankelijke positie ingenomen en doen zaken met corporaties met verschillende ERP-pakketten. Al snel hadden we honderden verschillende applicaties voor corporaties in beheer. In 2010 hebben we de naam, in goed overleg, terug aangepast naar NEH Shared Services. De huidige afspraak tussen NCCW en NEH komt enkel neer op de uitbesteding van het technische infrastructuurbeheer. Deze uitbesteding biedt NCCW de kans om zich

compleet te richten op haar primaire taak: het ontwikkelen, bouwen en onderhouden van software voor woningcorporaties. Er is verder geen reden tot associatie.

Hoe zien jullie de corporatiesector veranderen en wat betekent dat voor NEH op de middellange termijn?

Binnen de sector zie je nog veel fragmentatie aan veelal lokale ICT-partijen die wat voor een corporatie doen. We merken in selectietrajecten dat corporaties ontzorging zoeken en graag aanhaken bij partijen die ze ook naar de toekomst toe professioneel kunnen blijven ondersteunen. En daar komt meer bij kijken dan alleen een server hosten en zeggen dat je clouddiensten biedt. De technische wereld om ons heen verandert razendsnel en dat betekent dat je als organisatie mee moet veranderen. ICT zal naar de toekomst toe steeds meer als SaaS-applicatie uit de Cloud van één van de tech-reuzen zoals Microsoft komen.

Vanuit het idee dat we in de sector bedrijfskosten willen verlagen heeft NEH vanuit alle bescheidenheid deze uitdaging opgepakt. Inmiddels zijn er gedeelde platformen voor Tobias, Unexus en Klantvenster, en werken we met diverse applicatieleveranciers zoals cegeka-dsa, NCCW en Itris samen om dit verder uit te bouwen. Met andere woorden: geen ouderwetse investeringen in eigen hardware of eigen datacenters meer, maar flexibel afnemen uit de Cloud, regie voeren en medewerkers ondersteunen. Daar zullen wij ons de komende jaren op blijven richten. ■

JOIN A SMARTER WORLD

MET HET DIGITALE ECOSYSTEEM VAN AAREON

AAREON SMART WORLD

Woningcorporaties opereren in een steeds sneller veranderende wereld. Oude gewoonten en analoge processen worden ingeruild voor digitalisering en een steeds sterker geïntegreerd netwerk van collega's, ketenpartners en huurders.

Maak daarom kennis met ons digitale ecosysteem: de Aareon Smart World. Binnen de Smart World komen alle oplossingen, processen en diensten bij elkaar en grijpen op elkaar in. Met de Aareon Smart World leveren wij een uitgebreid portfolio dat interactie tussen alle belanghebbenden mogelijk maakt en end-to-end integratie biedt tussen klanten, medewerkers en business partners.

Meer weten over hoe de Aareon Smart World bij een corporatie kan worden gebruikt, geheel geïntegreerd, gestandaardiseerd en veilig aangeboden vanuit de Aareon Cloud?

Kijk op www.aareon.nl of neem contact met ons op, we vertellen u er heel graag meer over!

Marcel Jansen en Anja van Burgsteden (Kennemer Wonen): Combinatie digitaal en menselijk contact is beste van twee werelden

Drie jaar geleden voorspelde directeur-bestuurder Dick Tromp van Kennemer Wonen in *CorporatieGids Magazine* dat binnen een paar jaar 'het gros van de klanten theoretisch gezien geen medewerker meer nodig heeft om zijn zaken af te handelen'.

Is zijn voorspelling uitgekomen? Een gesprek over goed klantcontact met Informatiecoördinator Marcel Jansen en Informatieanalist Anja van Burgsteden.

Goed klantcontact is volgens het duo 'duidelijk zijn en doen wat je afsprekt'. Op de vraag wat dat precies betekent, zegt Marcel: "Kennemer Wonen werkt hard aan het realiseren van voldoende en betaalbare woningen. Daar hoort ook een betrouwbare dienstverlening bij. Betrouwbaarheid en een positieve waardering ontstaat naar onze mening als je duidelijk bent, maar ook door over een langere periode goede prestaties te realiseren. Betrouwbare informatie en goede systemen spelen hierbij een belangrijke rol, net als betrokken en gedreven medewerkers."

Digital assisted-strategie

Kennemer Wonen opereert in de regio Noord-Kennemerland in vijf verschillende steden en dorpen. Een gebied met veel vergrijzing, maar dit betekent volgens Anja niet dat de corporatie minder inzet op digitale mogelijkheden. "Uit onderzoek blijkt dat ongeveer tien procent van de volwassenen over onvoldoende digitale vaardigheden beschikt. Onder ouderen zal dit percentage op dit moment nog iets hoger liggen, al zullen de ouderen van de toekomst steeds meer digitaal vaardig zijn. Om er ook voor deze doelgroep

Scoren met NCCW

Weten hoe uw woningcorporatie kan scoren op klanttevredenheid en efficiënter werken?

Kijk vandaag nog op www.nccw.nl/scoren en kijk wat wij voor uw woningcorporatie kunnen betekenen en vraag direct uw demo aan.

Maar let op, wees er snel bij want de eerste 50 aanvragen ontvangen sowieso de scoren-met-NCCW-bal.

www.nccw.nl/scoren



te zijn, blijven onze andere communicatiekanalen naast ons online huurdersportaal beschikbaar, maar creëren we geen aparte papieren dienstverlening. Wat dat betreft passen wij een 'digital assisted'-strategie toe: via het digitale kanaal, met eventueel hulp via ons KCC."

Begrijpelijke structuren

Om huurders te begeleiden naar het digitale kanaal, probeert Kennemer Wonen processen eenvoudig en overzichtelijk te houden. Marcel: "Ons huurdersportaal en klantvolgsysteem is heel intuïtief. We kiezen bewust niet voor alles wat mogelijk is, maar voor begrijpelijke structuren en zo eenvoudig mogelijke keuzemogelijkheden. Dit houdt de drempel ook voor minder digitaal vaardige huurders laag, en doorgaans maakt dat voor ons de procesafhandeling minder complex. Bij de introductie van nieuwe huurders tot het portaal proberen we hen zoveel mogelijk te betrekken, en worden nieuwe zaken voorgelegd aan een huurderspanel."

Klantreizen

"We hebben daarbij een aantal klantreizen opgesteld," gaat Anja verder. "Hierbij zijn we begonnen met het verhuurmutatieproces. Vanuit verschillende klantgroepen hebben we het proces doorgenomen en aangepast. We hebben ook een luisterpanel gedaan om de aanpassingen te toetsen. Dit levert de huurder meer gemak op, bijvoorbeeld met een digitale intake in plaats van een afspraak bij ons op kantoor. Daarnaast laten we de huurder beslissen welk kanaal zijn of haar voorkeur heeft. Huurders kunnen zelf aangeven of ze hun post digitaal of fysiek willen ontvangen, en hebben ook de keuze medewerkers digitaal, telefonisch of op kantoor te spreken. Op deze manier realiseren wij heldere klantcommunicatie die aansluit op de wensen van de huurder. En dat sluit weer aan op onze visie: de klant kennen, weten waar hij of zij behoefte aan heeft en daarin te kunnen voorzien."

Tijdige opvolging klantvragen

Om de klantreizen te faciliteren maakt Kennemer Wonen

gebruik van het klantportaal en klantvolgsysteem Umbrella. Marcel: "Door het klantvolgsysteem hebben onze medewerkers direct inzicht in de klantsituatie en kunnen ze gericht antwoord geven. In Umbrella is één kennisbank opgenomen, waardoor uniform vragen worden beantwoord via het huurdersportaal of ons KCC. De meldingen en aanvragen worden vastgelegd in Umbrella. Dit maakt het voor de organisatie makkelijk om de meldingen of aanvragen te volgen en de voortgang te bewaken. Medewerkers die niet dagelijks met dit systeem werken, krijgen hun taken ook via het social intranet Embrace te zien. Klantvragen komen zo op meerdere manieren onder de aandacht voor een tijdige opvolging."

De corporatie heeft zichzelf als doel gesteld 80 procent van het klantcontact af te handelen in de eerste lijn. Afgelopen jaar lag het niveau op 76 procent. "Op dit moment ligt dat getal iets lager," legt Anja uit. "We zijn volop bezig met aanpassingen in onze processen, en sturen hier nog niet actief op. De vraagboom in ons klantvolgsysteem helpt ons uiteindelijk dit hoge percentage te bereiken. Het grote voordeel hiervan is dat collega's uit de tweede lijn meer tijd hebben voor het afhandelen van complexe zaken."

Digitalisering en menselijk contact

"We zien inmiddels dat digitaal klantcontact heel normaal is geworden," vertelt Anja op de vraag of het gros van de klanten nog wel een medewerker nodig heeft. "De beste dienstverlening bereik je met een combinatie van digitalisering en menselijk contact. Je zou dit een beetje kunnen vergelijken met de discussie rondom de zelfrijdende auto. De beste zelfrijdende auto is die waarbij de bestuurder betrokken is. Bij Kennemer Wonen starten veel diensten digitaal, maar is binding houden met onze klanten van cruciaal belang."

"Hoe goed digitale processen ook in elkaar steken, de menselijke maat is essentieel," beaamt Marcel. "Misschien dat dit ooit gaat veranderen, maar voor nu is het de mens die het verschil maakt." ■

FG, SO & PO

-as a service-

Uw functionaris gegevensbescherming, security officer en/of privacy officer, naar behoefte inzetbaar!

Verzeker u ook van een gecertificeerde professional, altijd bereikbaar en inzetbaar.

- Kennis- & implementatiepartner
- Periodiek onderhoud & verantwoordingsrapport
- Coördinatie & aanspreekpunt bij incidenten.

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



Powered by

smartr.

Slimmer organiseren!

Kees van Nieuwamerongen



Voorzichtigheid troef?

Onlangs ben ik met Vestia Den Haag Moerwijk en Rotterdam Zuid in geweest en bezocht ik met Rochdale de Bijlmer. In een korte tijd word je zo ondergedompeld in de actuele uitdagingen van de corporaties: problemen achter de voordeur, sociaal economische achterstanden, verwarde personen, schooluitval en criminaliteit.

Combineer dit met verduurzaming, de nieuwbouwopgave, de wens om eenzijdig samengestelde wijken te voorkomen en een teruglopende verdien capaciteit, en het palet is compleet. Ga er maar aanstaan. Terecht is er de laatste tijd veel aandacht in de media en de politiek voor de vele eisen die aan corporaties gesteld worden.

De corporaties hebben laatst een brief van ons ontvangen over de leefbaarheidsnormen. Die riep wat vragen op. Als je de problematiek in de wijken ziet, waarom dan nadere regels stellen op het terrein van de leefbaarheid? Het is goed om dat misverstand uit de wereld te halen. Er is geen sprake van nadere regels; we hebben de bestaande regels verduidelijkt en aangegeven hoe we daar mee omgaan. We hebben transparantie gebracht in ons werk, en gaan pas focussen als daarvoor een gerede aanleiding is; ook hier werken we risicogericht. Leefbaarheidsuitgaven moeten wel een basis hebben in de prestatieafspraken. Dat hoeft niet uitgebreid te zijn, als er maar over gesproken is met de gemeente en huurders en het resultaat op enigerlei wijze is vastgelegd. Hoe meer er besteed wordt aan leefbaarheid, des te meer verantwoording we verwachten. Dat klinkt mij niet onredelijk in de oren; daar is het financiële normbedrag voor bedoeld.

Het tweede punt is dat het moet gaan om uitgaven en initiatieven die verbonden zijn met het wonen en de woning. Van de corporatie kan immers moeilijk verwacht worden dat zij de volledige regie neemt ten aanzien van de leefbaarheidsproblematiek; hier zijn zorg- en welzijnsinstellingen en politie

maar vooral de gemeenten voor. Met dit in het achterhoofd is er meer mogelijk dan momenteel gebeurt.

Corporaties zijn relatief voorzichtig als het gaat om de leefbaarheidsnormen. Die voorzichtigheid past in een patroon. Corporaties zijn ook voorzichtig als het gaat om de financiële normen. Niet zelden gaan zij nog een stuk onder de normen zitten van WSW en Aw en blijft ruim binnen de grenzen bij het passend toewijzen en de staatssteun. Geld in de niet-DAEB blijft daar en wordt zo dood kapitaal. Vrijwillige initiatieven om corporaties met financiële problemen te helpen komen slechts moeizaam van de grond.

Het klinkt misschien raar van een toezichthouder, die behoedzaamheid eigenlijk wel mooi vindt, maar uiteindelijk gaat het natuurlijk om het realiseren van het volkshuisvestelijke doel. Té behoedzaam optreden, hoe begrijpelijk misschien ook in het licht van het verleden, is ook weer niet de bedoeling.

Liever heb ik een goed gesprek tussen toezichthouder en corporatie om de grenzen te verkennen dan dat op voorhand al wordt aangenomen dat het toch wel niet zal mogen. Gelukkig weten steeds meer corporaties ons te vinden om dat gesprek aan te gaan. Ik hoop de rest ook snel te begroeten. ■

Kees van Nieuwamerongen is directeur Autoriteit woningcorporaties bij ILT

0513 619 350 info@viadata.nl

VIA DATA
AUTOMATISERING

De beste match voor het **managen**
van **vastgoedonderhoud**



ViaData
+
Microsoft Dynamics

Connect-It 365 Fieldservice

www.viadata.nl/connect-it365

verbindt.

Aareon en cegeka-dsa koplopers in ERP-markt corporatiesector



Traditiegetrouw brengt *CorporatieGids Magazine* aan het eind van het jaar de verschuivingen op de ERP-markt in de corporatiesector in beeld. Bron voor dit artikel zijn de marktaandeelcijfers volgens de 'ERP-monitor' van **Annelies van den Berg**, directeur **HC&H Consultants**. Een gesprek met Annelies over koplopers, verschuivingen en de toekomst van ERP.

Marktaandeel in percentage vhe

Leveranciers	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Aareon	19%	19%	18%	19%	22%	22%	27%	27%
cegeka-dsa	28%	29%	30%	29%	28%	30%	31%	31%
Centric	14%	12%	12%	12%	12%	13%	13%	13%
Incit Nederland B.V.	1%	1%	1%	1%	2%	2%	1%	1%
Itris	9%	10%	10%	11%	12%	13%	13%	13%
NCCW	21%	20%	19%	19%	14%	13%	11%	11%
SAP Nederland B.V.	8%	9%	9%	9%	9%	9%	4%	4%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Marktaandeel in aantal corporaties

Leveranciers	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Aareon	63	63	61	62	67	66	71	72
cegeka-dsa	56	59	60	55	46	47	48	48
Centric	20	14	13	14	14	15	15	15
Incit Nederland B.V.	1	1	1	1	2	2	1	1
Itris	36	39	39	42	52	53	55	55
NCCW	112	110	105	102	91	84	80	79
SAP Nederland B.V.	6	7	7	7	7	7	4	4
TwinVision	0	0	0	0	1	1	1	1
Totaal	294	293	286	283	280	275	275	275

W e beginnen met een line up van ERP-leveranciers met marktaandeel in de corporatiesector.

Kopgroep

De kopgroep wordt gevormd door Aareon en cegeka-dsa. Aareon verkoopt actief Tobias AX2012 en ontwikkelt een SaaS-oplossing op basis van Microsoft Dynamics 365 for Operations. Cegeka-dsa verkoopt actief Dynamics Empire en ontwikkelt een SaaS-oplossing op basis van Microsoft 365 Business Central.

Volgers

Centric onderhoudt Key2Wocas. Eén corporatie maakt gebruik van Xpand (Incit, onderdeel Aareon Groep), deze oplossing wordt niet meer actief aangeboden. SAP-dienstverlener Ctac gaat actief de markt op met Fit4Woco, een SaaS-oplossing gebaseerd op SAP S/4HANA. Itris (TSS) is actief met haar web gebaseerde oplossing ViewPoint. NCCW (TSS) is gestopt met Property Management en actief met XBIS Online.

Nieuwe spelers zonder marktaandeel

Dan zijn er nog twee ERP-leveranciers actief zonder markt-aandeel. SAP-dienstverlener INSynQ is actief met een on demand oplossing. Changeblue is actief met Corpomanager, het SaaS ERP-systeem gebaseerd op Axxerion.

Mutaties

In totaal zijn er in 2018 – gemeten tot 1 januari 2019 – 28 mutaties van ERP-oplossingen bij corporaties geweest, waarvan zeven als gevolg van fusies. Van de 21 mutaties, waar

Mutaties per segment naar aantallen vhe 1.000 - 5.000 vhe

Acht corporaties implementeren in 2018 en zijn op 1 januari 2019 over op een ander systeem. Eén corporatie is aan het implementeren en gaat naar verwachting eind 2018 live. Vier hiervan hebben voor een andere leverancier gekozen, twee voor een nieuw product van dezelfde leverancier. Drie corporaties implementeren vanwege een fusie.

5.000 – 10.000 vhe

Acht corporaties implementeren in 2018 en zijn op 1 januari 2019 over op een ander systeem. Eén corporatie is aan het implementeren en gaat naar verwachting eind 2018 live. Vier hiervan hebben voor een andere leverancier gekozen, één voor een nieuw product van dezelfde leverancier. Vier corporaties implementeren vanwege een fusie.

10.000 – 20.000 vhe

Vijf corporaties implementeren in 2018 en zijn op 1 januari 2019 over op een ander systeem. Vier hiervan hebben voor een andere leverancier gekozen, één voor een nieuw product van dezelfde leverancier.

Meer dan 20.000 vhe

Eén corporatie implementeert in 2018 en is op 1 januari 2019 over op een ander systeem. Drie corporaties zijn aan het implementeren en gaan naar verwachting eind 2018 live. Twee hiervan hebben voor een andere leverancier gekozen, één voor een nieuw product van dezelfde leverancier. Eén corporatie implementeert vanwege een fusie.


```
graph TD; Login[Login] --> WoningAanbod[Woning aanbod]; WoningAanbod --> WoningAccepteren[Woning accepteren]; WoningAanbod --> WoningInspectie[Woninginspectie]; WoningInspectie --> ReparatieUitvoeren[Reparatie uitvoeren]; WoningAccepteren --> Verhuizen[Verhuizen]; ReparatieUitvoeren --> Verhuizen;
```

Login

- Email
- Wachtwoord

Woning aanbod

- Niet interessant
- Bezichtiging plannen

Woning accepteren

- + Digitaal ondertekenen huurcontract
- + Plannen inspectie

Woninginspectie

- Akkoord
- Niet akkoord

Reparatie uitvoeren

Verhuizen

- Huur betalen
- Reparatieverzoek indienen
- Klacht melden
- Huur opzeggen



7

Laura Gruson (VVA-informatisering):

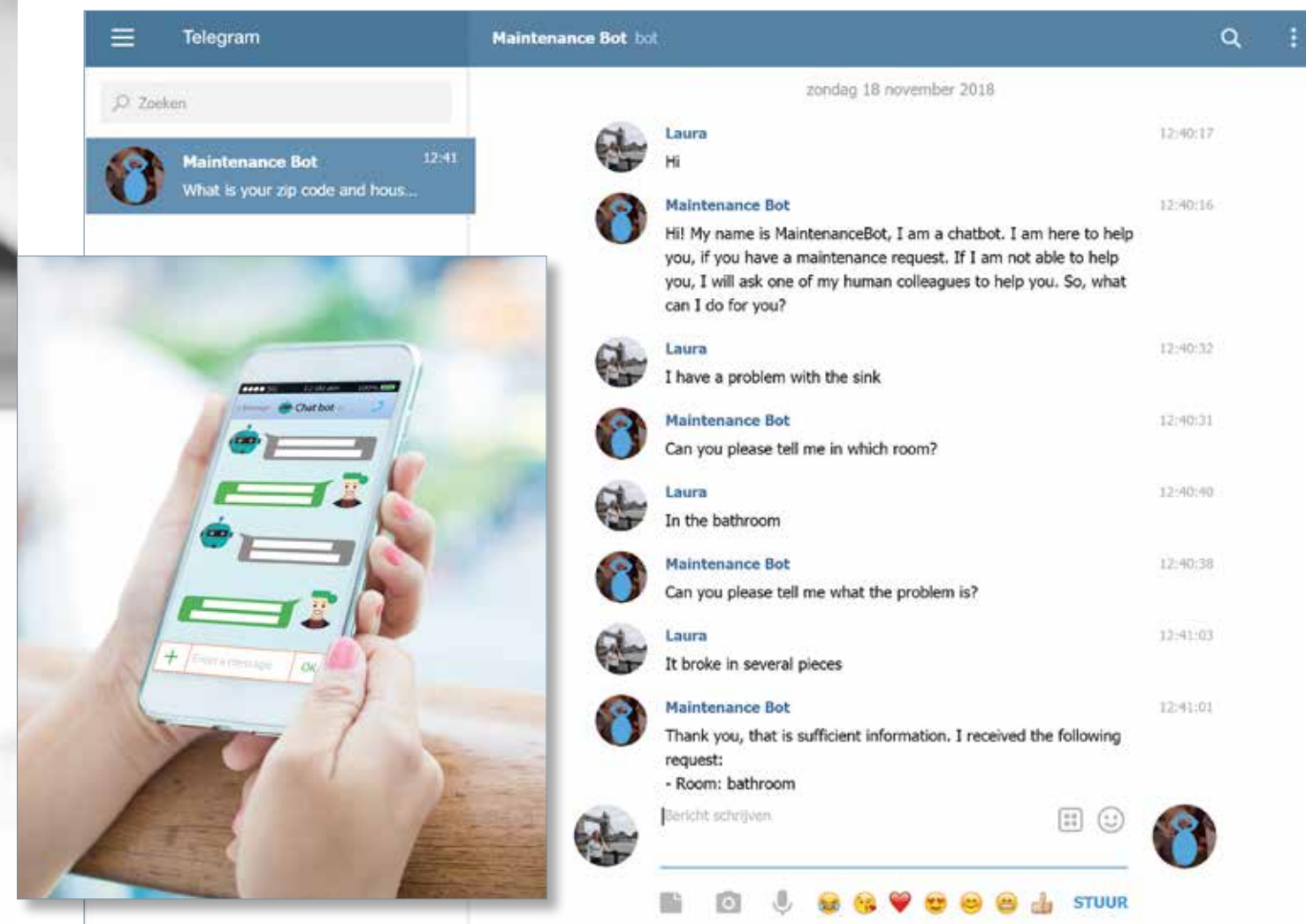
Wees niet bang om te experimenteren met een chatbot

Woningcorporaties hebben de afgelopen jaren flink ingezet op efficiënter contact met huurders. Zo nemen de digitale contactmogelijkheden toe, waar dit fysiek en telefonisch contact zou moeten vervangen. Een rijzende ster aan de digitale hemel is de inzet van een chatbot. Kan een chatbot het contact met de huurder overnemen? Wij vroegen het aan **Laura Gruson**, Business Consultant bij **VVA-informatisering**, die onderzoek deed naar chatbots bij woningcorporaties.

Afgelopen jaar studeerde Laura af aan Tilburg University. Bij haar onderzoek naar chatbots bij woningcorporaties heeft Laura vooral gekeken naar de toepassing van een chatbot voor het onderhoudsproces. Op de vraag waarom, vertelt ze: "Dit proces is opeenvolgend opgebouwd en

generiek voor de meeste corporaties. Een extra uitdaging in dit proces is dat het integraties vereist met verschillende applicaties. Hierdoor werden diverse aspecten en mogelijkheden van de chatbot onderzocht."

>>



Aangeleerde intelligentie

"Een chatbot is een chat-robot die vragen of verzoeken kan beantwoorden op basis van intelligentie die haar geleerd is," definieert Laura. "Deze vorm van intelligentie wordt ook wel kunstmatige intelligentie genoemd. De bedoeling van de chatbot is dat zij reageert alsof ze een daadwerkelijk menselijke medewerker is en dus een conversatie met de huurder kan aangaan. Hiervoor heeft zij een goed gevulde kennisbank nodig en maakt zij gebruik van natuurlijke taalverwerking en intelligentie om deze conversatie te laten plaatsvinden."

Ondersteuning van het KCC

De tijd die corporatiemedewerkers momenteel kwijt zijn bij een regulier klantcontact, is volgens Laura een belangrijke reden om te kijken naar de mogelijkheden van chatbots. "Een chatbot kan de vraag screenen en waar mogelijk de klant al helpen bij de vraag. Daarbij kun je aangeven dat de vraag doorgestuurd wordt naar een menselijke medewerker wanneer de chatbot er niet uitkomt. Hierdoor kunnen medewerkers de tijd gebruiken om zich te richten op de specifiekere of lastigere vragen. De chatbot hoeft daarbij telefonisch of persoonlijk contact niet te vervangen, maar dient puur als ondersteuning van het KCC."

Ieder moment beschikbaar

Het belangrijkste verschil tussen regulier online contact en contact via een chatbot is het gemak voor de huurder. "Online kan veel worden gedaan, maar huurders moeten vaak zoeken waar ze precies moeten zijn en hoe stappen doorgelopen moeten worden," legt Laura uit. "Meestal is het sneller om bijvoorbeeld telefonisch contact te zoeken met de corporatie, omdat medewerkers dan gelijk weten waar ze moeten kijken. Een goed ingerichte chatbot kan dit ook. Als een huurder bijvoorbeeld het e-mailadres wil wijzigen, kan dit aan de chatbot worden gevraagd. Daarbij kan een chatbot 24 uur per dag vragen beantwoorden, waardoor een huurder bijvoorbeeld via de chat gemakkelijk een reparatieverzoek kan indienen en inplannen. Dat komt onderaan de streep de huurder tevredenheid ten goede."

Als goede voorbeelden in andere sectoren van een chatbot noemt Laura Blue Bot (BB) van KLM en Billy van Bol.com. "Deze chatbots zijn volledig geïntegreerd en kunnen bijvoorbeeld producten bestellen, vluchten boeken en de status hiervan ophalen. Zowel BB als Billy laten zien dat een chatbot heel succesvol kan zijn, maar dat goed management wel nodig is. Kwalitatief goede en schone data hebben grote invloed op

>>

Functioneel Beheer as a Service

van **her**sense

de ideale oplossing voor de ondersteuning
van uw beheerprocessen!



**we verbinden organisatie en ICT
verbeteren de kwaliteit van
het applicatiebeheer
en delen en borgen onze kennis**

Onze medewerkers hebben veel ervaring binnen de corporatiesector. Daardoor kennen zij de dynamiek, informatiesystemen en bedrijfsprocessen van corporaties als geen ander.

www.hersense.nl tel. 06-21 57 47 91


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

de mate van succes, zeggen ze bij Bol.com. En dat klopt: op het moment dat er rommel in de chatbot wordt gestopt, komt er ook rommel uit."

Snel te gebruiken

In haar onderzoek heeft Laura een voorstel gemaakt hoe een woningcorporatie een chatbot binnen de organisatie kan uitrollen. Op de vraag wat daarbij de belangrijkste resultaten waren, zegt ze: "Een simpele chatbot kan enorm snel in elkaar gezet worden. Op het moment dat er geen integraties met andere systemen nodig zijn, is een prototype dat de meest generieke vragen beantwoordt zo opgezet. Vanuit daar kan de chatbot uitgebreid worden naar grotere en meer ingewikkelde processen."

Het reparatieverzoekenproces zoals deze nu gepresenteerd wordt in een vragenboom, bleek met een chatbot gebruiksvriendelijker ingericht te kunnen worden. "Het reparatieverzoek draait in principe om drie elementen: de ruimte (badkamer), het object (de kraan) en het probleem (lekt). Als we vanuit deze gedachtegang redeneren, wordt het proces een stuk duidelijker voor zowel de huurder als de corporatiemedewerkers."

Transparant communiceren

"Daarbij moeten ook de verwachtingen van de huurder gemanaged worden," gaat Laura verder. "Bij een probleem maakt het hen vaak niet veel uit via welk kanaal ze geholpen worden, als ze maar geholpen worden. Een chatbot biedt hier uitkomst door de huurder 24/7 'te woord' te staan, maar daardoor kan de reactie wel minder menselijk overkomen. Het is daarom belangrijk aan de voorkant transparant te zijn door te vermelden dat de huurder communiceert met een chatbot. De huurder zal hierdoor beter begrijpen waarom sommige vragen mogelijk herhaald moeten worden of de reactie wat minder menselijk klinkt."

Eén proces

"Ook al zou je het liefst willen dat de chatbot honderd procent van de vragen van de huurder beantwoordt, in de praktijk zullen er altijd vragen gesteld worden die de chatbot niet begrijpt," gaat Laura verder. "Bijvoorbeeld omdat de huurder niet goed Nederlands spreekt of een heel specifieke vraag heeft waar de chatbot geen kennis van heeft. Het is een goed streven om 80 procent van de vragen door de chatbot af te laten handelen, terwijl medewerkers de overige 20 procent oppakken."

"Een corporatie is daarbij gebaat om klein te beginnen. In andere woorden: met één proces of zelfs slechts een onderdeel daarvan. In het kader van bijvoorbeeld het onderhoudsproces, begin met de meest voorkomende reparatieverzoeken. Probeer deze in dialoogstructuren te vangen, test vervolgens of deze structureren werken en breidt

de chatbot zo langzaam uit. Deze methode zorgt ervoor dat er uiteindelijk een kwalitatief hoge chatbot uitgerold wordt."

Informatiehulpje

Kijkend naar de rol die chatbots de komende jaren in zullen nemen, voorspelt Laura: "Ik verwacht dat de eerste chatbots als een informatiehulpje aangeboden zullen worden. Simpele vragen als 'wat zijn jullie openingstijden' kunnen hiermee beantwoord worden. Hier opvolgend kan de chatbot uitgebreid worden om, bijvoorbeeld met afbeeldingen, te laten zien waar en hoe een e-mailadres gewijzigd kan worden, of hoe een vragenboom doorlopen moet worden. In deze setting hoeven er nog geen koppelingen met systemen gelegd te worden en kan de chatbot huurders sturen om zoveel mogelijk online af te handelen."



"In de ultieme situatie voorzie ik wel koppelingen met ICT-systemen van de corporatie, zodat de chatbot bijvoorbeeld reparatieverzoeken kan loggen en inplannen, en gegevens van huurders aangepast kunnen worden. Deze chatbot kan via een chat venster op de website worden aangeboden, maar ook via verschillende berichtenplatformen waaronder Facebook Messenger en WhatsApp."

Gewoon beginnen

Op dit moment bereiden verschillende corporaties zich voor op het in gebruik nemen van een chatbot. Het advies van Laura aan deze corporaties is, 'wees niet bang om te experimenteren'. "Op het moment dat er een simpel prototype staat, dan wordt de beleving steeds groter en wordt het duidelijker wat het uitrollen van een chatbot precies inhoudt. Wat er dus bij komt kijken om de chatbot te laten werken en te verbeteren. En daar heeft de huurder uiteindelijk veel voordeel van." ■

Marten Venemans

Alexander Stuivenwold

**Marten Venemans en Alexander Stuivenwold
(Hoffman Krul & Partners):**

Denk groot en zet kleine stappen om blijvend resultaten te boeken

Veel corporaties hebben ambitieuze doelen rond het verhogen van de klanttevredenheid, het verlagen van de kosten of het vergroten van de datakwaliteit. Maar hier resultaat in boeken valt nog niet mee. Grote verandertrajecten om de doelen te halen blijken weerbarstig. Wat helpt om hier meer resultaat uit te halen? CorporatieGids Magazine sprak met **Alexander Stuivenwold** en **Marten Venemans** van **Hoffman Krul & Partners** over succesfactoren bij verandertrajecten.

Hoe vaak gaat het mis met verandertrajecten?

Er wordt vaak gesteld dat 70 procent van de verandertrajecten mislukt. Maar dat ligt genuanceerder. Reorganisaties, ICT-implementaties en kostenreducties behalen in meer dan de helft van de gevallen het beoogde resultaat. Bij geplande cultuurveranderingen is de faalkans veel groter, daar zien we dat meer dan 80 procent mislukt. Het is echter niet altijd een mislukking als het vooraf beoogde resultaat niet wordt gehaald.

Wat gaat er zoal mis bij verandertrajecten?

Een voorbeeld uit onze praktijk is een corporatie die van al haar woningen in kaart bracht wat de asbestrisico's waren. Het bedrijf dat hiervoor werd ingehuurd leverde een enorme lijst aan met risico's per woning die handmatig verwerkt moest worden in het primaire systeem. Om vervolgens te constateren dat deze informatie nauwelijks gebruikt werd in het primaire proces. Dat is frustrerend.

Hoe had je in dit voorbeeld meer resultaat kunnen halen?

De corporatie had veel meer resultaat kunnen boeken door medewerkers die in de dagelijkse praktijk met de risico's moeten werken er direct bij te betrekken. Dan hadden zij aangegeven welke informatie hen echt zou helpen en op welke manier en op welk moment zij daar wat mee zouden kunnen. Dan zou je vervolgens het inventarisatiebureau de opdracht kunnen geven om deze informatie te verzamelen en direct zelf ook goed in het primaire systeem te zetten. Als je met elkaar ziet dat het gaat werken, wordt zo'n traject ook veel leuker en komen mensen ook met verdere suggesties om het nog beter te krijgen. Dan ontstaat eigenaarschap.

Is dit voorbeeld exemplarisch voor de dagelijkse praktijk?

Dit soort situaties komt veel voor. Het probleem is vaak dat er vanuit één afdeling naar een probleem wordt gekeken en snel tot actie wordt overgegaan. Het helpt enorm om vanuit meer disciplines naar een probleem te kijken en te komen tot een integrale zienswijze. Dan kun je veel beter een project definiëren en bepalen wie erbij betrokken moeten worden om het succesvol te laten zijn. Voor alle betrokken partijen moet het einddoel helder zijn, maar kan de weg ernaar toe nog veranderen.

Hoe kunnen corporaties het resultaat van verandertrajecten verhogen?

Het helpt om vooraf goed na te denken over de te behalen doelen. Waarom ga je dit eigenlijk doen? Welke doelen wil je halen, welke effecten beoog je, welke resultaten wil je zien? En is dit project voldoende om dit te gaan halen? We kennen allemaal wel een corporatie die met veel moeite een prachtig huurdersportaal heeft geïmplementeerd dat vervolgens nauwelijks wordt gebruikt. Het portaal doet het, ja, maar is het project dan ook geslaagd?

Wat maakt het zo moeilijk om successen te boeken met verandertrajecten?

Mensen kunnen en willen wel veranderen, maar willen niet veranderd worden. Veranderen is een continu proces. Mensen ontwikkelen zich in gesprekken, door voorbeelden, door problemen in het dagelijks werk. Echte verandering gaat vaak stap voor stap en niet zozeer via een gepland ist-soll traject. Dat geldt voor medewerkers, maar ook voor klanten en leveranciers. Als je zo naar verandertrajecten kijkt, ga je succes definiëren als daadwerkelijk gerealiseerde en ontstane veranderingen in de alledaagse werkpraktijk. Dan boek je ook meer blijvende resultaten.

Hoe kun je een verandertraject dan het beste aanpakken?

Het is een must om een integrale zienswijze te hebben, heldere doelen te stellen en een ambitieuze koers in te zetten. Dat geeft richting en stimuleert. Met een enthousiast veranderteam ga je vervolgens scharrelend voorwaarts. Het gaat niet zozeer om wat er zou moeten zijn, maar wat er vandaag gebeurt. In kleine stappen ga je richting doel, krijgt de verandering in de praktijk vorm en ontstaat eigenaarschap. Vaak loopt het niet zoals je vooraf hebt bedacht, er moet dus ruimte zijn voor bijstellingen en creatieve oplossingen. En nee: dat is dus niet SMART.

Wat is jullie propositie in de sector?

HKP is een adviesbureau dat corporaties helpt bij het doorvoeren van veranderingen. We focussen op het verbeteren van de bedrijfsvoering en het behalen van blijvende resultaten en hebben veel ervaring met verandertrajecten en kennis van de corporatiesector. Wij worden vaak gevraagd voor het implementeren van nieuwe systemen, verbeteren van processen of begeleiden van reorganisaties. ■

Jacqueline Tan (de Alliantie): Scrum: klant en organisatie worden er blij van

Hoe leg je uit wat scrummen is – en wat het oplevert – zonder lezers van CorporatieGids Magazine te vermoeien met vaktermen en theorie? We vroegen het **Jacqueline Tan**, scrum master en manager ICT bij **de Alliantie**. "Scrum is een geluksserum. Je wordt er blij van." Een gesprek over jezelf niet voorbij sprinten en successen vieren.

Jacqueline Tan is sinds november 2017 in vaste dienst bij de Alliantie. De zes jaren daaraan voorafgaand was ze er al met periodes aan het werk via adviesbureau Andersom, onder meer als scrum master. Toen een vacature ontstond voor de rol van manager ICT, besloot ze te solliciteren. Succesvol, want inmiddels managet ze de ICT-huishouding alweer ruim een jaar.

Letterkundige

Op de vraag hoe ze als afgestudeerd letterkundige verzeild is geraakt in de wereld van nullen en enen, zegt ze: "Techniek en ICT vind ik supergaaf, juist wanneer techniek met mensen moet worden verbonden. Omdat ik geen die hard ICT-er ben lukt het me denk ik makkelijker om ICT niet als doel te zien, maar als middel om klantwaarde toe te voegen."

Boodschap overbrengen

Ze vervolgt: "Gek genoeg gebruik ik mijn achtergrond als letterkundige in feite de hele dag door. Mijn vader zei altijd: 'Jacq, als je studeert is de richting uiteindelijk niet eens zo belangrijk, maar vooral hoe je leert met bepaalde problemen om te gaan'. Ik besef me hoe belangrijk communicatie in het vakgebied ICT is om je boodschap over te brengen en je doelen te bereiken. Mijn liefde voor taal komt daarbij goed van pas, juist omdat ICT-ers van huis niet echte communicatoren zijn."

Scrum

Jacqueline kwam een aantal jaren geleden in aanraking met scrum en raakte enthousiast over de ontwikkelmethode met korte oplevermomenten. "Ik maakte van dichtbij mee hoe een stel jonge honden de app voor de Alliantie aan het ontwikkelen waren. Ze deden dat via de scrummethode: telkens een korte 'ontwikkelingsprint' naar een oplevermoment, waarna collega's uit de business direct feedback konden geven. De klantwens stond daarbij voortdurend centraal. Ik merkte dat ik telkens blij werd van die 'gelukzalige' oplevermomenten. Je kreeg concreet resultaat te zien, compleet met de feedback van een paar weken ervoor erin verwerkt. Dat werkt zó motiverend! Bovendien geeft scrum je continu het gevoel dat je de vinger aan de pols hebt. Hoe anders was dat in het verleden als na anderhalf jaar ontwikkelen het eindproduct niet aan de verwachtingen voldeed. De frustratie bij makers en gebruikers droop er dan van af. Logisch eigenlijk, want ontwikkelingen gaan zo snel dat nu bedenken hoe iets over anderhalf jaar moet werken gewoon niet haalbaar is."

Vrachtschip versus speedboot

Het is volgens de bevlogen scrum master het verhaal van het vrachtschip versus de speedboot. "Eer een vrachtschip op zijn eindbestemming is aangekomen, kan de wereld er intussen alweer heel anders uitzien. Wanneer je met een speedboot van haventje naar haventje sjeest, ben je veel beweeglijker op wat er onderweg op je afkomt."

Blij

Jacqueline volgde een opleiding tot scrum master en beproefde haar opgedane kennis bij de Alliantie. Ze is heilig overtuigd van het positieve effect van de scrummethode. "Scrum is beweging, flexibiliteit, waarde toevoegen, het gewenste resultaat opleveren en geeft ook ruimte voor experimenten," somt Jacqueline op. "Bovendien deel je de geluksmomenten tijdens de sprints. Dat werkt motiverend en je wordt er blij van. In essentie wil iedereen iets doen waar je blij van wordt, toch? Een grotere motivator is er bijna niet."

Gezond verstand

Ondanks haar enthousiasme scrumt Jacqueline wel met gezond verstand. "De valkuil van organisaties is om verbeteringen te groot te maken. Houd het simpel, houd het klein, dan blijf je wendbaar. Wanneer een stukje ontwikkelde functionaliteit werkt, kan het direct worden opgeleverd. Collega's in de business kunnen er gelijk mee aan de slag en zijn er – en daarmee de klant ook – direct mee geholpen. Daarna kun je aanvullingen bouwen, uitbreiden. Weer in kleine stapjes."

Brug tussen business en IT

Een brug slaan tussen business en IT is voor Jacqueline geen issue meer. "Scrummen heeft ons echt geholpen dat gat te dichten." Ook de directie van de Alliantie onderkent het effect van scrummen, al is Jacqueline er zonder overleg vooraf 'gewoon' mee aan de slag gegaan. "Ja," zegt ze lachend, "binnen de Alliantie krijg je veel ruimte. Ik zag de potentie en ben gewoon met mijn team begonnen. Maar als ik opnieuw zou beginnen, zou ik weldegelijk het MT erin meenemen. Ik heb niet de makkelijkste weg gekozen, maar gelukkig spreken de resultaten voor zich."

Resultaat

Als belangrijkste resultaat noemt ze de andere wijze waarop doelen zijn bereikt. "Sneller, in samenspraak met de business en de prioritering door een vertegenwoordiger van de business, ofwel de product owner. In het verleden maakten we één keer per jaar een rondje langs de velden om te vragen wat de business nodig had. Dat leverde een lijst op van rijp en groen door elkaar. Het lukte vervolgens nooit om de hele lijst af te werken, met alle frustratie van dien. Vaak werd de hoogste prioriteit toegekend aan degene die het hardste schreeuwde. Nu bepaalt de business zelf wat ze het eerste opgeleverd willen krijgen en welk budget ze ervoor over hebben."

Hygiëne

In al het enthousiasme dat scrummen met zich meebrengt, is het volgens Jacqueline zaak om de hygiëne van het ICT-landschap op orde te houden. "De achterliggende techniek – denk aan het bijwerken van software updates – moet natuurlijk op orde zijn om aan de functionele eisen van de business te

>>



AvW2 en Fontys Hogeschool deden onderzoek naar de relatie tussen de volwassenheid van vastgoedsturing en ICT.

Ruim 80 corporaties namen deel aan het onderzoek.

Wilt u weten welke stip uw corporatie vertegenwoordigt?
Doe mee!

SEMINAR VASTGOEDSTURING EN ICT

Datum **17 januari 2019** | 14.00 uur – 19.00 uur
Locatie **Fontys Hogeschool Eindhoven**

Wat mag u van het seminar verwachten:

- De theorie en praktijk van vastgoedsturing
- Resultaten van het onderzoek, inclusief uw eigen score
- Ervaringen van collega's
- Praktische tips voor uw eigen vervolgstap

Aanmelden voor het seminar:

- Mail naar **info@avw2.nl**
o.v.v. seminar vastgoedsturing en ICT



kunnen voldoen. Dat samen bewaken is een uitdaging voor de business en de afdeling ICT, maar gaat steeds beter. Je moet blijven nadenken, het is al doende leren."

Scrumcoach

Corporaties die ook willen scrummen, doen er goed aan zich te laten begeleiden door een scrumcoach, adviseert Jacqueline. "Pas bovendien de methode strak toe en gebruik de retrospective – ofwel zelfreflectie – van het sprintteam. Teamverantwoordelijkheid is er niet zomaar, dat moet groeien. Feedback helpt daarbij, daar word je beter van. Onze coach hamerde erop dat we ons gezonde verstand moesten blijven gebruiken. In al je enthousiasme kun je jezelf met scrum namelijk gemakkelijk voorbij sprinten. Blijf de fases van het scrumproces consequent volgen, geef demonstraties en vraag feedback. Op die manier creëer je je eigen feestmomenten. Heel belangrijk, want successen vieren doen we met zijn allen veel te weinig. En geef jezelf de tijd om aan scrummen te wennen, het kan even tijd nodig hebben om tot de juiste cadans te komen."

Samen in teams

Jacqueline vertelt dat ze ook samen met leveranciers scrumt, waaronder Aareon. "Met Aareon hebben we afgesproken dat ontwikkelaars bij ons in de teams komen zitten. Dat is spannend en getuigt van lef, want ze hebben natuurlijk ook hun vaste release momenten. Andersom zijn wij ook bij de ontwikkelaars van Aareon in Emmen aangeschoven. In scrumtermen hebben ze ons daarmee echt als klant centraal gezet. Het voordeel van zo intensief samenwerken is dat verwachtingen beter op elkaar zijn afgestemd. Ook leuk is dat onze collega's de ontwikkelaars van Aareon meer als collega's dan als leverancier zien. Het wederzijdse commitment is groot."

Scrum voor andere vraagstukken

Alhoewel scrum echt uit de software-ontwikkelhoek komt, levert de methode ook voor andere vraagstukken waar je procesmatig wat met elkaar afsprekt voordelen op, zegt Jacqueline. "Wanneer je lastige projecten of processen in kleine brokjes opknipt, breng je focus op de oplevermomenten. Die momenten vier je het succes, waardoor betrokken medewerkers meer plezier ervaren en gemotiveerder raken. Met scrum vergroot je de kans om de gestelde doelen binnen de tijd af te krijgen."

Geluksserum

Voor Jacqueline is scrum geen technisch kunstje, maar vooral een 'geluksserum' voor meer plezier in het werk. "Er wordt soms lacherig gedaan over plezier hebben in je werk. Slaan met een stuk hout om meer voor elkaar te krijgen is niet mijn ding. Succes en plezier is veel verslavender. Uiteindelijk zijn het de resultaten die tellen, maar ik ben ervan overtuigd dat je met scrum met veel plezier sneller het beste resultaat bereikt." ■





NEH ontzorgt

Multifactor Authenticatie NEH DataBescherming Security Awareness SOC/SIEM

 www.nehgroup.com

 033 4343 070

Foto's: Kevin Osei Assibey en Shutterstock



Kevin Osei Assibey (De Key):

Automatische factuurverwerking maakt opmars in de sector

Hoewel automatische factuurverwerking een opmars maakt bij woningcorporaties, worden nog steeds ieder jaar tienduizenden facturen handmatig gescand en verwerkt. Dat blijkt uit onderzoek van Kevin Osei Assibey van Woningstichting de Key onder 24 L- en XL-corporaties. CorporatieGids Magazine sprak met hem over de uitkomsten van het onderzoek en de toekomst van digitale facturen in de sector.

Kevin is als Trainee van Talent in Huis – een traineeprogramma voor woningcorporaties – betrokken bij het crediteurenproces bij de Key en deed daarom onderzoek naar de digitalisering van het factureringsproces bij grote woningcorporaties. De belangrijkste conclusie uit het onderzoek is volgens Kevin dat automatische factuurherkenning snel terrein wint. "Een derde van de corporaties ontvangt vrijwel alle facturen digitaal, waarna het automatisch herkend wordt en doorgezet. Aan de andere kant blijkt de helft van de corporaties facturen nog met de hand te verwerken."

Fysiek en digitaal

Gemiddeld ontvangen de onderzochte corporaties ruim 35.000 facturen per jaar. Kijkend naar de verhouding digitale en papieren facturen, ontvangt het leeuwendeel (83 procent) meer dan 80 procent van haar facturen digitaal. Opvallend is echter dat bij één op de vijf corporaties nog ruim 40 procent

van de facturen fysiek binnenkomt. Vrijwel al deze corporaties – 95 procent van degenen die het nog niet geautomatiseerd hebben – verwachten binnen vijf jaar een volledig digitaal factureringsproces te hebben.

Handmatige handelingen

Kijkend naar hoe vervolgens facturen binnen de organisatie verwerkt worden, blijkt dat de helft van de corporaties dit nog handmatig uitvoert. Ook de facturen die digitaal binnenkomen worden door een werknemer handmatig doorgezet. Dit verbaast Kevin niet: "De ontwikkelingen van volledige automatische factuurverwerking staan eigenlijk nog in de kinderschoenen. Wel geeft het aan dat veel corporaties op dezelfde lijn zitten als het gaat om de procesindeling van factuurverwerking. Dit biedt de mogelijkheid om als corporatie steun bij elkaar te zoeken en kennis en ervaring te delen. Dit gebeurt nu echter nog weinig."

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

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@hcnh.nl
www.hcnh.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
Confinu verbeteren (LEAN)
Grip op de informatiehuishouding

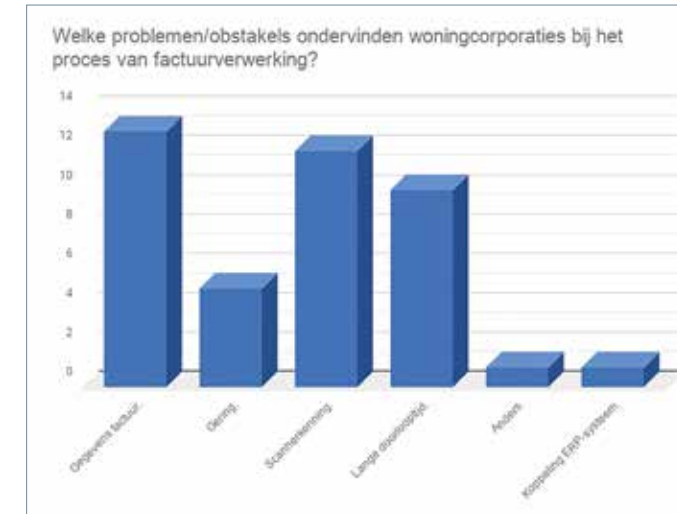
"Aan de andere kant heeft 33 procent van de corporaties het proces wel volledig digitaal ingericht. Eventuele fysieke facturen worden door softwareprogramma's automatisch herkend en gescand, en vervolgens doorgeboekt naar het ERP-systeem. Het klein deel van de corporaties heeft dit proces uitbesteed."



Belemmeringen

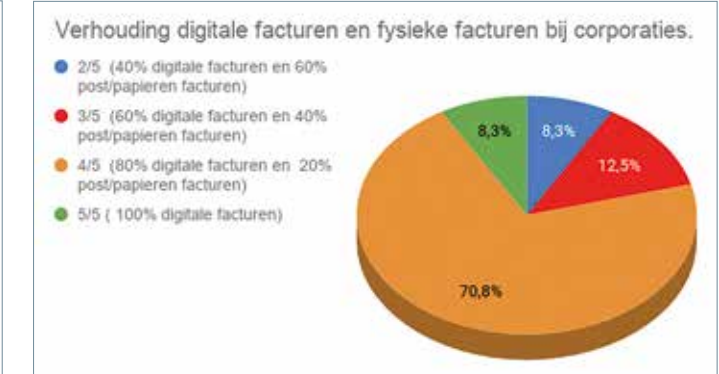
De grootste belemmering om nu in plaats van morgen over te gaan op volledig automatische factuurverwerking blijkt de samenwerking met leveranciers of organisaties te zijn. "Het probleem is dat leveranciers of andere ketenpartners soms eerst hun eigen systemen moeten aanpassen. Niet iedere organisatie staat hiervoor open, en dat is voor 38 procent van de corporaties een reden om nu facturen nog handmatig te verwerken. Een extra uitdaging voor leveranciers en organisaties daarbij is dat ze meerdere verzoeken kunnen krijgen van partners waar ze rekening mee moeten houden, omdat nog niet iedereen dezelfde systemen of factuurstandaarden hanteert."

Voor een derde van de corporaties vormen systemen en ICT-infrastructuur een andere belemmering. Kevin: "Hiermee wordt bedoeld dat corporaties – wanneer ze willen overschakelen op volledig automatische factuurverwerking – ook moeten overstappen op een ander bedrijfssysteem. Dit vergt veel tijd en geld, en is voor hen een te grote stap om het proces nu al te digitaliseren."



Obstakels

De meest belangrijke obstakel bij corporaties die al wel gebruikmaken van factuurherkenning zijn onjuiste gegevens (54 procent). Daarnaast blijken volgens het onderzoek geen goede scanherkenning (50 procent) en een lange doorlooptijd voor het accorderingsproces (42 procent) een belemmering te vormen.



Samen optrekken

Uit het onderzoek blijkt dat veel corporaties – 67 procent – open staan om samen met andere corporaties op te trekken. "De antwoorden van de corporaties laten zien dat ze in veel gevallen tegen dezelfde problemen aanlopen. Op het moment dat corporaties deze ervaringen met elkaar delen, hoeft niet iedereen zelf het wiel opnieuw uit te vinden. Dat kan de adoptie van een digitaal factureringsproces in de sector bevorderen."

Stad en platteland

In totaal deden 24 woningcorporaties uit de L- en XL-categorie van de Aedes Benchmark mee aan het onderzoek, waarbij 22 zijn aangesloten bij De Vernieuwde Stad. Opvallend genoeg ziet Kevin een verschil tussen stedelijke en plattelands-corporaties in de resultaten. "De corporaties die aangeven volledig automatisch te werken, zitten vooral in de grote steden zoals Amsterdam, Rotterdam en Den Haag. Corporaties uit de provincies of streekgebieden maken veelal nog gebruik van papieren facturen en kunnen hier nog een efficiëncyslag slaan."

Sneeuwbaaleffect

Op de vraag of de resultaten ook van toepassing zijn op kleine corporaties, zegt Kevin: "Ook kleine corporaties zullen in de toekomst naar verwachting meer gebruik gaan maken van volledige automatische factuurverwerking. Het wordt steeds goedkoper en daarnaast wordt via wetgeving het werken met factuurstandaarden gestimuleerd. Dit gaat een sneeuwbaaleffect hebben, waardoor ook kleinere corporaties steeds makkelijker dit proces kunnen digitaliseren en automatiseren." ■

Paul-Peter Kruse (Woonbedrijf):

Bouw een solide fundament om organisatieveranderingen te borgen

Woningcorporaties hebben voortdurend projecten lopen om processen te verbeteren of nieuwe systemen in gebruik te nemen. Maar wat doe je wanneer het resultaat achterblijft bij de verwachtingen?

Woonbedrijf uit Eindhoven ging begin dit jaar aan de slag met samenwerken in programma's. CorporatieGids Magazine sprak daarover met Manager Districtondersteuning **Paul-Peter Kruse**.

Woonbedrijf koos voor het werken in programma's toen het zag dat medewerkers na een project snel terugvielen in oude gewoonten. "Vorig jaar hebben we een nieuw klantvolgsysteem geïmplementeerd," begint Paul-Peter. "We zagen dat dit project erg goed ging en gebruikers na afloop enorm tevreden waren. Na relatief korte tijd vielen mensen echter weer terug in oude gewoonten, werden zaken minder strak bijgehouden en bleken de veranderingen niet te zijn geland in de organisatie. Om dat te voorkomen zijn we gaan samenwerken in programma's."

Vier programma's

Bij de nieuwe manier van samenwerken heeft Woonbedrijf eerst vier programma's geformuleerd. "Op basis van ons beleid en onze koers hebben wij onszelf afgevraagd: wat is cruciaal voor de ontwikkeling van onze organisatie. Daarop heeft onze directie een 'prioriteitenlijst' gebaseerd. Dit betekende dat wij de helft van onze ambities vooruit hebben moeten schuiven, zodat we ons nu kunnen richten op de meest belangrijke ontwikkelingen. Dit zijn duurzaamheid, het realiseren van nieuwbouw, het verhogen van klantwaarde en online dienstverlening."

Online dienstverlening

De Noord-Brabanders zijn begonnen met het programma online dienstverlening en informatie. Op de vraag waarom dit onderdeel wordt opgepakt, vertelt Paul-Peter: "Wij merken dat de behoefte voor online dienstverlening erg groot is, maar niet goed wordt gefaciliteerd. We kunnen zien dat een groot deel van de huurders bijvoorbeeld naar onze website gaat

doelen een programma samengesteld dat de projecten bundelt en invloed heeft op de hele organisatie."

Fundament

Het programma is vervolgens opgedeeld in twee fasen. "Eerst willen wij de basis op orde krijgen en de informatievoorziening goed neerzetten. Daarna kunnen we ons in de tweede fase vol richten op de dienstverlening," legt Paul-Peter uit. De corporatie heeft onlangs de eerste fase afgerond. "Door eerst een fundament te leggen kunnen wij de verandering daarna beter borgen. Staat een werknemer bijvoorbeeld open voor zijn of haar nieuwe verantwoordelijkheden, en worden deze opgepakt? Omdat je centraal samenwerkt in één programma, heeft iedereen helder wat we willen bereiken. Die uniformiteit zorgt er ook voor dat de basis sterk blijft, bijvoorbeeld omdat datavelden overal op dezelfde manier worden ingevuld en beheerd."

Nieuwe rollen

Verschillende medewerkers hebben daarbij nieuwe verantwoordelijkheden en rollen gekregen, legt Paul-Peter uit. "Voordat we aan de slag gingen met online dienstverlening hebben we een proefproject gedraaid rondom de AVG. In dit project stond voor het eerst een projectleider aan het roer die sturing gaf aan beleidsverantwoordelijken. Bij ons zijn dit geen functionarissen, maar de managers die voorheen de beslissingen namen. Dat was voor iedereen wel even wennen. Gelukkig werd snel zichtbaar dat deze manier van samenwerken beter werkt, omdat de beleidsverantwoordelijken scherp het beleid in het oog houden en de projectmanager verantwoordelijk was voor het resultaat en zorgde voor snelheid in het project."

Elkaar energie geven

Ervoor zorgen dat het samenwerken 'luchtig' blijft is volgens Paul-Peter daarbij essentieel. "Je moet ook plezier met elkaar kunnen hebben. Toen wij vastzaten bij het op orde krijgen van de basis heb ik een keer een tafeltennissetje meegenomen, waardoor iedereen een kwartier pauze kon nemen en daarna weer verder ging. Of bij mooi weer hebben we overleg gevoerd in het park. Daarmee geef je mensen energie, waardoor zaken sneller en soepeler lopen. Deel daarbij ook vooral je successen, en laat aan elkaar zien dat wat je doet werkt. Daarmee houd je het doel voor ogen en zorg je ervoor dat iedereen de schouders eronder wil zetten."

Samen leren samenwerken

Bij de adoptie van de nieuwe manier van samenwerken is Woonbedrijf ondersteund door adviesbureau Andersom. "Samen met Andersom hebben wij gekeken hoe we mee konden ontwikkelen. Ze stonden niet van een afstand te kijken om te vertellen hoe het moet, maar probeerden samen uit te vinden wat werkt. Het einddoel – betere resultaten halen

om een reparatieverzoek in te dienen, maar vervolgens die klantreis niet afmaakt en daarna belt om het probleem door te geven."

"Om dit op te lossen is een organisatiebrede verandering nodig. Daarom hebben we op basis van de geformuleerde

Aareon Digital Solutions

SQUARE DMS WORDT AAREON DIGITAL SOLUTIONS

1 januari a.s. is het zover: Square DMS heet vanaf dan Aareon Digital Solutions, natuurlijk met dezelfde service en hetzelfde enthousiasme als u van ons gewend bent.

We houden u op de hoogte, maar voor meer informatie kunt u alvast terecht op www.aareon.nl of www.squaredms.com. Bellen of mailen mag natuurlijk ook: +31 (0) 88 242 0 242, info@aareon.nl of info@squaredms.com.

Aareon Digital Solutions Brugstraat 15 · 6096 AA GRATHEM · tel. +31 (0) 88 242 0 242 · www.aareon.nl

JOIN A SMARTER WORLD

Aareon Digital Solutions



bij projecten – was altijd het doel, en door samen te kijken naar wat werkt konden we leren hoe wij dit zo effectief mogelijk konden doen. Hierbij is het niet erg om fouten te maken, als je er maar van leert en zorgt dat het de volgende keer beter gaat.”

Verschillende disciplines bij elkaar

Het samenwerken in programma's zorgde voor een nieuwe dynamiek bij Woonbedrijf: "Verschillende disciplines zijn iedere dinsdag- en donderdagmiddag bij elkaar gaan zitten om samen te werken. Door bij elkaar te zitten in één ruimte, ontstaat er een nieuwe dynamiek. We werken samen aan hetzelfde doel, met humor en plezier, maar wel heel scherp. Door de samenwerking komt alles op tafel en spreek je elkaar aan op de doelen. Zo hou je niet alleen jezelf, maar ook elkaar in de gaten of wat we doen wel bijdraagt aan de gestelde doelen. Dit is voor mij de basis voor het succes van werken in programma's: één gezamenlijk doel, vertrouwen en plezier hebben met elkaar.”

Meenemen van de hele organisatie

Op de vraag wat Woonbedrijf heeft geleerd van de nieuwe manier van samenwerken nu de eerste fase van online dienstverlening is afgerond, vertelt Paul-Peter. "We hebben onder

andere geleerd om rolvast te worden. Er zijn heldere rollen ingericht, en er is vooral ruimte gegeven om deze rollen eigen te maken. Dat was een andere mindset, want de programma-organisatie gaat soms echt in tegen de gebaande paden. Daarbij is het delen van resultaten erg belangrijk. Het programma is geen doel op zich, en door bijvoorbeeld resultaten te delen middels een vlog gebruik kun je de organisatie meenemen.”

“Daarnaast hebben we een structuur georganiseerd in de vorm van communicatielijnen, -rollen, projectruimte en vaste middagen waarop we met elkaar werken aan het programma. Mensen worden zo echt vrij gemaakt om het tot een succes te maken. Dat maakt het zo bijzonder; veel organisaties zeggen het op een bepaalde manier te gaan doen maar voeren het in de praktijk niet zo uit. Dat hebben wij wel voor elkaar gekregen. En niet onbelangrijk, we hebben daarmee onze beoogde resultaten behaald. We vallen bijvoorbeeld met de AVG niet terug in oude fouten. Met het werken in programma's hebben we wat dat betreft het tij gekeerd.” ■

Vanaf 1 december is Paul-Peter niet langer actief bij Woonbedrijf. Hij vervolgt zijn carrière als zelfstandig ondernemer.

> Samenwerkende Experts



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



ViewPoint:

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

Nieuwsgierig naar praktijkvoorbeelden?

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

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

Itris BV

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

www.itris.nl

Jolieke Peters (DUWO): Voldoen aan de AVG maakt ons werk makkelijker

Handhaving van de AVG begin dit jaar betekende een grote verandering voor studentenhuysvester DUWO. Honderdduizenden documenten mochten volgens de nieuwe wetgeving niet langer worden bewaard, en moesten uit de systemen worden verwijderd. Wordt in tijden van big data het kind niet met het badwater weggegooid? CorporatieGids Magazine sprak met **Jolieke Peters**, Projectleider ICT bij **DUWO**, over het zorgen voor soepele bedrijfsvoering bij veranderende regels.

Als studentenhuysvester heeft DUWO te maken met een hoge mutatiegraad, legt Jolieke uit. "Studenten blijven maximaal een aantal jaar in hun woning zitten, en sommige verhuizen zelfs een paar keer per jaar naar een grotere kamer. Bovendien huisvesten we duizenden internationale shortstay-studenten. We hebben daarom een mutatiegraad van ruim 50 procent per jaar. Dit betekent dat we heel veel data ontvangen want voor ieder nieuw contract krijgen we persoonsgegevens en nieuwe bewijsstukken. Daar moeten we nu volgens de AVG-richtlijnen mee omgaan."

Andere werkwijzen

Op de vraag wat eind 2018 anders gaat vergeleken met een jaar geleden, vertelt Jolieke: "We slaan nu bijvoorbeeld geen legitimatiebewijzen meer op. Na de controle of de tenaamstelling op het contract klopt verwijderen we het document. Daarvoor werd het opgeslagen in ons DMS. Andere benodigde bewijsstukken worden opgeslagen in verschillende mappen met bijbehorende bewaartermijn. De huurder heeft zo nog steeds de mogelijkheid het contract digitaal te tekenen."



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.

Honderdduizenden bewijsstukken

Maar het dichtdraaien van de kraan betekende niet dat DUWO direct aan de AVG voldeed. "Wat doen we namelijk met alle legitimatiebewijzen die we over de jaren heen hebben opgeslagen? En hoe gaan we om met de pasfoto's die op andere documenten staan?" Het betekende een grote schoonmaak in de databases. Jolieke: "We hadden honderdduizenden bewijsstukken opgeslagen met een nummer zodat je niet kon zien of het een legitimatie- of studiebewijs is. Alle documenten één voor één bekijken om te zien welke verwijderd moesten worden zou enorm veel tijd innemen, dus hebben we gezocht op steekwoorden. Daarvoor moesten de documenten doorzoekbaar worden gemaakt. Middels optische tekenherkenningssoftware hebben we de juiste documenten kunnen filteren."

"Om te zorgen dat we het kind niet met het badwater weggooien, hebben we bij het verwijderen van de documenten een handmatige actie toegevoegd. Nadat er automatisch een selectie werd gemaakt van de te verwijderen documenten, zijn we die handmatig langsgelopen."

Pasfoto's

Een andere uitdaging voor DUWO was het omgaan met pasfoto's. "Een foto is een bijzonder persoonsgegeven omdat het iets kan zeggen over iemands ras of geloofsovertuiging. Als corporatie willen we alle persoonsgegevens die niet noodzakelijk zijn niet opvragen of opslaan. We hebben echter wel de studiebewijzen nodig omdat onze huurders moeten kunnen aantonen dat ze student zijn. Hiervoor worden vaak kopieën van een collegekaart gestuurd, met pasfoto. In samenwerking met onze softwareleveranciers worden foto's nu automatisch herkend en vervaagd, zodat de foto onherkenbaar is."

Nauwe samenwerking

Bij het aanpakken van de AVG-uitdagingen heeft DUWO nauw samengewerkt met haar softwareleveranciers. "Onze DMS-leverancier Van Dinther heeft met ons meegedacht hoe we legitimatiebewijzen uit ons systeem konden verwijderen. Ze zijn ook nauw betrokken geweest bij het opnieuw inrichten van hun oplossing E-Content waar nu bewaartermijnen zijn ingesteld, zodat documenten automatisch worden vernietigd na het verstrijken ervan. Daarnaast heeft Van Dinther voor ons een tool ontwikkeld die een document genereert waar de metadata van de documenten van een huurder in staan, dat we kunnen gebruiken voor het recht op inzage."

"Met Van Dinther, onze klantportaalleverancier Zig Websoftware en ERP-leverancier Aareon hebben we regelmatig bij elkaar gezeten om de processen langs te lopen waarin we te maken hebben met persoonsgegevens. Samen hebben we een Privacy Impact Assessment gemaakt waarin we voor elk persoonsgegeven hebben gekeken of het noodzakelijk is om het op te vragen en op te slaan. Dit heeft voor ons de basis gevormd om AVG-ready te worden."

Makkelijker werken

Volgens Jolieke heeft het voldoen aan de AVG het werk voor DUWO makkelijker gemaakt. "De data die noodzakelijk is om onze woningen goed te verhuren wordt beter gestructureerd bewaard tot het niet meer nodig is. Daarna wordt deze verwijderd. Zo is ook het zoeken naar gegevens in E-Content sneller en makkelijker geworden."

Leren van fouten

DUWO heeft daarbij 'geleerd van haar fouten', legt Jolieke uit. "We slaan nu bijvoorbeeld niet langer alle bewijsstukken in één map op, maar in aparte mappen. Dit helpt ons makkelijker te voldoen aan bewaartermijnen. Studiebewijzen bewaren we bijvoorbeeld tot zeven jaar nadat de huurder vertrokken is, terwijl inkomensbewijzen twee jaar na ontvangst worden verwijderd. Omdat de documenten automatisch worden verwijderd, weten we zeker dat we aan de wetgeving voldoen."



Continue aandacht

"Ik denk niet dat je ooit helemaal klaar zult zijn met de AVG," sluit Jolieke het gesprek af. "Je kunt veel regelen en binnen processen verwerken, maar er moet continu aandacht voor blijven. Bijvoorbeeld voor medewerkers, maar ook bij leveranciers en andere partijen waarmee we samenwerken. Er worden met regelmaat nieuwe samenwerkingsovereenkomsten of -convenanten tussen partijen afgesloten, zoals met de gemeente, politie of hulpverlenende partijen. Daar moet je behoorlijk wat tijd en energie in steken. Momenteel zijn we bezig met de laatste opschoonacties in ons DMS en proberen meteen de verkenner en mailboxen van medewerkers mee te nemen. Voor de AVG hebben we ook een SharePoint-omgeving ingericht. Hier kunnen we op een veilige manier documenten met veel persoonsgegevens sturen naar derde partijen. Verder zijn we wijzigingen aan het aanbrengen in het versturen van bulk e-mails over algemene zaken en zijn we bezig onze testomgeving te pseudonimiseren zodat we straks alleen testen met fictieve gegevens. Op deze manier blijven we alert en zijn we steeds bezig met het beschermen van persoonsgegevens." ■

Jeroen van Vliet en Martijn Vermeulen (Batavia Groep): Verbind de bouwkundige, juridische en economische aspecten van vastgoeddata

Corporaties zijn zich steeds meer bewust van het belang van datakwaliteit. Maar slagen ze erin om het niveau van vastgoeddata te verhogen zodat het gebruikt kan worden voor sturing en verantwoording? CorporatieGids Magazine sprak hierover met algemeen directeur **Jeroen van Vliet** en informatie-expert **Martijn Vermeulen** van Batavia Groep.

Wat is jullie definitie van vastgoeddata?

Vastgoeddata kent verschillende invalshoeken. Corporaties die het over vastgoeddata hebben, bedoelen hier vaak bouwkundige data mee zoals het type kozijn of de grootte van wanden. Batavia Groep ondersteunt beleidsprocessen en communicatie over vastgoed met derden, en dan heb je het ook over andere invalshoeken. Bijvoorbeeld het juridische of economische aspect, wat nodig is om de waarde van vastgoed door de taxateur vast te laten stellen. Vastgoeddata gaat wat ons betreft dus verder dan het bouwkundige alleen.

Waarom is het een probleem dat corporaties nog niet het maximale uit hun vastgoeddata halen?

Gebrekkige vastgoeddata voor analyse kan betekenen dat niet de beste beleidsbeslissingen worden genomen. Het gebrek aan stuurinformatie betekent vervolgens ook nog eens dat je niet goed kunt meten of de beleidsdoelstellingen wel worden gehaald. Als je als corporatie daarbij wilt sturen op kwaliteit – bijvoorbeeld het realiseren van voldoende woningen die toegankelijk zijn voor senioren – dan is valide vastgoedinformatie essentieel. Daarbij neemt verantwoording veel meer tijd in beslag. Het verzamelen en beoordelen van data – bijvoorbeeld voor de waardering van het bezit en het aanleveren van de dVi en dPi – kan voor verschillende medewerkers een dagtaak zijn.

Hebben corporaties in het algemeen hun vastgoeddata op orde?

In de praktijk zit er veel verschil tussen woningcorporaties, maar in het algemeen krijgt het managen van vastgoeddata niet de aandacht die het nodig heeft. Daarnaast is het ons inziens een net zo groot probleem dat corporaties simpelweg niet weten of ze wel over de juiste en volledige data beschikken. Er heerst wat dat betreft een afwachtende houding in de sector, waarbij vastgoeddata pas verzameld wordt wanneer het écht moet. Om er vervolgens achter te komen dat het niet op orde is.

Wat zijn volgens jullie de belangrijkste ontwikkelingen rondom vastgoeddata bij woningcorporaties?

Aan de ene kant hebben woningcorporaties met nieuwe waardebegrippen te maken, zoals marktwaarde verhuurde staat en beleidswaarde. Deze nieuwe begrippen zorgen voor een hogere druk op data. Daarnaast zien wij dat steeds meer woningcorporaties kiezen voor 'best of breed', met als gevolg versnippering van data en onduidelijkheid over eigenaarschap. Die versnippering zit vooral in de definitie van vastgoeddata.

Verschillende afdelingen kijken op een andere manier naar vastgoeddata en beheren het op hun eigen manier. Daarbij wordt een ERP-systeem vaak gezien als de bron van alle data, terwijl bijvoorbeeld afwijkend vastgoed of zorgvastgoed niet goed kunnen worden genoteerd.

Wat is volgens jullie de essentie van vastgoeddata?

De kern zit 'm in het op een goede manier verbinden van de bouwkundige, juridische en economische aspecten van vastgoeddata. ERP-systemen kunnen niet alle vastgoed-informatie borgen en een BIM-systeem is vooral gespecialiseerd in de bouwkundige informatie. Onze visie is dat er een platform en plek moet zijn – los van het ERP-systeem – waar definities vast worden gelegd en de status van data wordt beheerd. Dat maakt verantwoording via taxateurs en naar de overheid makkelijker, omdat je kunt zien waar de data op gebaseerd is, wanneer deze is vastgesteld en door wie.

Hoe richten woningcorporaties het gebruik hiervan goed in?

Allereerst is het gebruik van standaarden enorm belangrijk. Door aan te sluiten bij bijvoorbeeld CORA en VERA zorg je ervoor dat data uniform wordt beschreven, wat het verbinden en gebruiken van vastgoeddata makkelijker maakt. Daarbij wordt het ook makkelijker om datasets te gebruiken die algemeen beschikbaar zijn. Denk bijvoorbeeld aan de indeling van wijken en buurten van het CBS. Van oudsher hebben corporaties hun eigen indeling gehad, maar door over te stappen naar deze algemene dataset kun je open informatie gebruiken om te sturen, beter te vergelijken en makkelijker te verantwoorden. Zet daarnaast het vastgoed centraal en niet de contractadministratie, met name bij Bedrijfs- en Maatschappelijk onroerend goed en zorgvastgoed.

Wat is jullie propositie in de sector?

Wij richten ons als bedrijf op vastgoedsturing en vastgoeddata, zowel met software als met expertise. Om goed te kunnen sturen, heb je immers goede data nodig. Uit ervaring weten wij hoezeer definities en systemen versnipperd zijn. Om de bouwkundige, juridische en administratieve werelden van het vastgoed met elkaar te verbinden, ontwikkelen wij de VastgoedCloud. Hiermee krijgen vastgoeddata en datamanagement een centrale plek binnen de vastgoedsturingsprocessen, al of niet ondersteund met software zoals ons Portfolio en Assetmanagement Model PAM en ons Vastgoed Informatie Portaal VIP. ■

Afscheidsinterview Lex de Boer: Lefier als hèt voorbeeld van de betaalbare corporatie. Daar ben ik trots op.

Toen **Lex de Boer** in 2012 de overstap maakte van de SEV (nu Platform31) naar **Lefier**, wilde hij als directeur-bestuurder eindelijk eens goeie ideeën wèl in de praktijk realiseren. Na zes jaar, kort voor zijn vertrek naar het Amsterdamse leer-en ontwikkelbedrijf Pantar, vroeg CorporatieGids Magazine hem: is dat gelukt? "Over sommige dingen ben ik nog wel een beetje chagrijnig."

Een gesprek over huurbeleid, de Stroomversnelling en aardbevingsproblematiek.

"**K**ijk, hier leggen we de laatste hand aan de verduurzaming van ons kantoorpand. Even nieuw dakleer aanbrengen en dan kunnen de zonnepanelen erop." Terwijl de teerlucht via de open deur de spreekkamer inwaait, vertelt Lex over de reorganisatie en herhuisvesting van de nieuwe organisatie in het pand in Hoogezand. "We hebben de afgelopen jaren onze bedrijfslasten met 25 procent teruggebracht en ons personeelsbestand met 200 medewerkers ingekrompen. Als gevolg daarvan zaten we te ruim in ons jasje. Collega's uit Sappemeer werken nu hier." Het is een prestatie waar Lex met trots op terugkijkt, al zit er ook wat oud zeer, zo blijkt aan het eind van het gesprek.

Huurbeleid

"Veel van mijn ideeën hebben we in de afgelopen jaren concreet in de praktijk weten te brengen. We zijn die corporatie geworden die mij voor ogen stond: op de primaire doelgroep gericht, betaalbaar, investerend en transparant," zegt Lex, als hij desgevraagd wordt uitgedaagd bescheidenheid eens te laten voor wat het is. Als eerste noemt hij het huurbeleid met een eenduidige relatie tussen prijs en kwaliteit. "De vierkante meters, het energieverbruik; voor ons hele werkgebied hebben we geen streefhuren meer nodig. Huurders snappen heel goed dat je voor een betere woning meer huur betaalt en voor een mindere woning minder."

Stroomversnelling

Als tweede blikt hij terug op De Stroomversnelling, een idee waar hij in zijn SEV-periode mede aan de wieg heeft gestaan. "We hadden ooit de ambitie om als corporatiesector met De Stroomversnelling in tien jaar tijd 100.000 woningen te verduurzamen. Dat is niet gelukt (de teller is op 5.000 woningen blijven steken, red.). Ja, terugkijkend valt het rendement en de kwaliteit van het eerste verduurzaamde bestaande bezit soms tegen. Veel dingen werkten niet of niet goed genoeg, soms namen bomen het benodigde zonlicht weg, of werd bewonersgedrag onderschat. Van de andere kant, aan de kat uit de boom kijken heb je ook niets."

EPV

"Waar we mede door De Stroomversnelling wel in zijn geslaagd, is om het burgerlijk wetboek inzake de energieprestievergoeding (EPV) te veranderen. Dat kan echt een gamechanger zijn. Nieuwbouw zonder NOM en EPV kom je echt niet meer tegen." Lex is trots dat hij zijn eigen belofte in de Stroomversnelling wel kan inlossen. "In februari 2019 gaat onze duizendste woning van het gas af. Dat is half NOM-renovatie en half nieuwbouw. Zeker hier in het Groningse is dat een mijlpaal."

Aardbevingen

Met hier in het Groningse doelt Lex op de aardbevingsproblematiek. "Daar ben ik nog behoorlijk chagrijnig van. Een heldere boodschap 'u zit veilig' kan ik mijn huurders voor

mijn vertrek bij Lefier niet afgeven. Het is een frustratie-dossier dat minister Wiebes overheidsfalen van 'on-Nederlandse proportie' noemde. Maar dat overheidsfalen gaat gewoon door. Dat er ooit een beving gaat komen die nu nog niet is geweest is volgens statistici een zekerheid. De onzekerheid die deze 'low risk high impact' situatie met zich meebrengt, duurt maar voort."

Gevoel van veiligheid

Het gevoel van veiligheid dat met deze dreiging gepaard gaat, verschilt enorm, weet Lex. "De ene bewoner wil blijven, de ander wil hier liever vandaag dan morgen weg. De overheid moet objectief beoordelen wat 'veilig' is en wat niet." Zet het in het bouwbesluit, adviseert Lex, maar het wordt niet gedaan. "Een goed voorbeeld is Moerdijk in Noord-Brabant. Iedereen die er blijft wonen, weet dat de kans om ziek te worden groter is dan elders. Wil je weg, dan kun je een beroep doen op de vertrekregeling van de overheid."

Rentmeesterschap

In een eerder interview voor CorporatieGids Magazine beschreef Lex het blikveld van Lefier als door een raam met vier vensters: goed rentmeesterschap, betaalbaarheid, zelfstandigheid van de huurder en verbinding. "Dat doen we nog steeds," beaamt Lex. "In 2050 is ons volledige bezit gasloos en energieneutraal. We gaan dat halen en we kunnen het betalen."

Betaalbaar

Lex is trots dat de Woonbond Lefier als hèt voorbeeld van de betaalbare corporatie noemt. "We willen niet dat onze huurders meer dan 30 procent van hun huishoudinkomen aan huur plus subsidie spenderen. Dertig procent is onze doelstelling." Een doelstelling die niet massaal wordt gedeeld door andere corporaties. "Die vinden dat betaalbaarheid de verantwoordelijkheid is van de overheid. Ik includeer de overheid: Als de overheid bezuinigt op huurtoeslag en de



Hoe stabiel is jouw IT-omgeving?

Claranet is jouw partner in IT met een focus op woningcorporaties. Wij hebben de kennis en ervaring in huis om je van de beste oplossing te voorzien én spreken jouw taal. Hierbij houden we rekening met jouw wensen & gebruiken/werkwijze en hanteren daarbij één contract, SLA en je hebt één aanspreekpunt voor al je vragen.

Neem nu contact met ons op en laat je IT-omgeving scannen op kwetsbaarheden



huurder moet bezuinigen op zijn zeventig procent huishoudinkomen, dan kiezen wij ervoor om dingen niet te doen. Wij zijn er voor de lage inkomens en niet, zoals sommige corporaties bepleiten, voor de middeninkomens. Scheiding van DAEB en niet-DAEB vind ik wat dat betreft een zegen. Voor het corporatiestel is het goed wanneer corporaties zich uitspreken voor de laagste inkomens.”

Logica

Lex vervolgt: “Mijn pleidooi is dat ‘het bedrijf’ woningcorporatie prima mogelijk is als je het alleen voor de ‘echte’ doelgroep doet. Dus bied goedkope woningen aan, als ze niet te betalen zijn heb je ze simpelweg te duur gebouwd. Een eenduidig huurbeleid helpt daarbij en is zelfs essentieel hetzelfde zijn, kun je op basis van objectieven zoals oppervlakte, energieverbruik en WOZ-waarde je huurprijs bepalen. Daarmee haal je de ruis en de ruimte die nu in het WWS zit eruit. Breng de logica terug, want de mensen snappen het niet meer.”

Dubbel gevoel

Met mooie prestaties om op terug te kijken, verlaat Lex de corporatiesector en Lefier met een dubbel gevoel. “Wat tegenwoordig populair gezegd ‘de bedoeling’ wordt genoemd, is wat mij betreft nog niet scherp genoeg in beeld. We moeten het hebben over de verschillen: wat is wel van ons als corpo-

raties en wat niet. Over de grootste gemene deler is geen discussie, het gaat te weinig over de kleinste gedeelde veelvoud.” Als voorbeeld noemt hij de woningdichtheid in Amsterdam. “Maakt dat woningbouw in de hoofdstad per definitie geen marktactiviteit? Of het vernieuwen en verduurzamen van het corporatiebezit: In Amsterdam is dat een totaal andere opgave dan in de Veenkoloniën. In Amsterdam betalen corporaties drie of vier keer zoveel verhuurderheffing als wij. Maar wij kunnen weer niet marktconform verkopen. Willen we als sector excelleren, dan moeten we het daar met zijn allen over eens worden. Want de verschillen worden steeds groter.”

Maatschappelijk ondernemen

Met de overstap naar Pantar, een leer- en ontwikkelbedrijf voor mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt, trekt Lex de deur van de corporatiesector – na 35 jaar – achter zich dicht. Dat geeft ook een gevoel van opluchting, erkent Lex. “Na de verzelfstandiging en bruterings onder Heerma, de periode onder minister Vogelaar en recent de hele parlementaire enquête maak ik voor de zoveelste keer de vraag ‘van wie is de corporatie’ mee. Bij Pantar ga ik iets heel anders doen, al blijf ik maatschappelijk ondernemen. Met bedrijfsmatig denken en handelen wil ik daar scherpere in aanbrengen en inefficiëntie eruit halen. Dat heb ik bij Lefier echt geprobeerd te doen, telkens met een duidelijk doel voor ogen. Bijvoorbeeld in 2050 gasloos, betaalbare huren en verlaging van de bedrijfslasten met 25 procent. Die eerste doelstelling gaat op langere termijn lukken, de tweede zitten we vlak bij en de besparing op de bedrijfslasten is gerealiseerd.”

Met terugwerkende kracht

Het is de aanpak van de reorganisatie – om bedrijfslasten te verlagen – die hij met terugwerkende kracht misschien toch anders had gedaan, erkent Lex en licht toe: “Bij de reorganisatie hebben we de besloten om in het kader van tempo maken de bezuiniging van 25 procent te realiseren zonder naar kwaliteit en meerwaarde van medewerkers te kijken. Daarmee hebben we mensen kansen ontnomen en meer leed aangericht dan nodig. Ik weet niet of ik het anders gedaan zou hebben, want uiteindelijk maak je die kwaliteitsslag namelijk alsnog. Hoe zorg je dat mensen duurzaam inzetbaar blijven. Dat had ik wel meer willen bereiken.”

Sociale huursector is essentieel

Tot slot krijgt Lex het laatste woord, zodat zijn visie, kennis en ervaring voor de sector behouden blijft. “Snap wat je maatschappelijke bijdrage is en handel daarnaar,” geeft hij mee. “Een goede sociale huursector is essentieel voor de kwaliteit van de samenleving. Volkshuisvesting is een kwestie van beschaving, goed wonen is de basis van een goed leven. Dat kan je snel kapotmaken. Luister goed en wees je bewust van de essentiële belangen van de huurders. En pak daarin als corporatiesector je verantwoordelijkheid.” ■



Woningbouwprogrammering: fake news

Mei 2018 verscheen de Woonagenda van minister Ollongren, mede ondertekend door een tiental organisaties waaronder Aedes, de Woonbond en de Vereniging Eigen Huis. Er staat één getal in de Woonagenda: in de periode 2018-2021 zullen er per jaar 75.000 woningen worden gebouwd. Nergens staat hoe deze productie wordt verdeeld over de sociale huursector, de markthuursector en de koopsector. Er wordt rekening gehouden met de sloop van 12.000 tot 13.000 woningen per jaar. Het is dus niet duidelijk voor welke productie corporaties, bouwondernemers, vastgoedbeleggers, dan wel ontwikkelaars worden aangesproken.

Inmiddels blijkt dat de woningproductie over 2018 afstevent op een productie van nog geen 65.000 woningen. Kennelijk is dat in Den Haag voor kennisgeving aangenomen. Mij zijn geen krachtige initiatieven bekend om de productie in 2018 te verhogen tot tenminste 75.000 woningen.

Over de ontwikkeling van de woningvraag informeert de Woonagenda ons niet. "Dat moet op regionaal en lokaal niveau worden bepaald." Er is geen informatie over immigratie en emigratie, en er is geen poging ondernomen om de vraag-ontwikkeling binnen de doelgroep van beleid voor de sociale huursector (overeengekomen met de Europese Commissie) te kwantificeren. Er wordt dus geen ijkpunt gepresenteerd waaraan de doelmatigheid van het woningaanbod kan worden afgemeten. Zo'n exercitie zou een vergaande regionale differentiatie in de productiecijfers van woningen vergen, want de woningmarkten in de Randstad, de krimpende periferie en het omvangrijke tussengebied lopen steeds meer uiteen. De Woonagenda biedt geen regionale uitsplitsing van cijfers. Gemeenten en provincies moeten zorgen voor maatwerkoplossingen, maar VNG en NPO tekenden de Woonagenda niet. Gemeenten en corporaties kunnen aan de Woonagenda geen enkel houvast ontlelen. Per saldo is de beleidsmatige betekenis van de Woonagenda ongeveer gelijk aan nul.

Een betekenisvolle woningbouwprogrammering zou zich moeten uitspreken over de benodigde voorraadinvesteringen, aan- en verkoopprocessen in de voorraad, nieuwbouwinvesteringen en de relatie daartussen. De monitoring zou goed moeten worden geregeld, zodat de gevolgen van afwijkingen van de realiseringcijfers van de planningscijfers voor de volgende planningsronde snel worden gekwantificeerd. Destijds hanteerde het Centraal Fonds Volkshuisvesting de zogeheten 'realisatie-index' die duidelijk maakte dat de realiseringcijfers steeds substantieel afweken van de planning.

De meest gezichtsbepalende actuele vernieuwing in de woonsector is het Klimaat-akkoord, waarvan de contouren op 10 juli 2018 zijn gepresenteerd. Het aardgasvrij maken van ongeveer de helft van de voorraad tot 2030 heeft ingrijpende gevolgen voor het volume en de richting van woningbouwinvesteringen. Dat geldt nog het meest voor de woningen van corporaties waaraan een voortrekkersrol wordt toegedacht. Alleen al gezien de oplopende verhuurderheffing en overige extra fiscale lasten zullen corporaties prioriteiten moeten stellen. De veronderstelling is gewettigd dat de enorme groei van voorraadinvesteringen diepe sporen zal nalaten in de nieuwbouwinvesteringen. Deze problematiek komt in de Woonagenda nauwelijks aan de orde.

Wie de Woonagenda leest, zal concluderen dat de woningmarkt in Nederland uiterst simpel is: als we iets willen, zal het wel gebeuren. In dat opzicht hoort de Woonagenda meer thuis in de rubriek 'fake news' dan in de rubriek 'beleidsdocumenten'.

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



Fijne kerst!

Stuk leuker dan een advertentie ;)

Stuur- en verantwoordingsinformatie as a service



Wilt u het **exact** weten? Altijd en overal?
Wij helpen u antwoord geven op deze en 3000 andere vragen.



Sturen en verantwoorden op basis van sectorstandaarden

PS, ook binnen twee weken antwoord op uw stuur- en verantwoordingsvragen? Daag ons uit!
Mail: richardvanderzee@skarp.nl - fritsvandijk@skarp.nl of bel 088 888 5555 - www.skarp.nl