

CORPORATIEGIDS

MAGAZINE

Biobased bouwen

Fundament voor vastgoedexploitatie

Elisabeth ter Borg (Fien Wonen)

Harmonisch Wonen:

Schoolvoorbeeld van samenleven in harmonie

Wooncoöperatie W1555:

Nieuwe ster aan het firmament

Angela van Velden (Lekstede Wonen):

De ervaring van de klant staat centraal



Slimmer werken met Corporatie Building Blocks

VVA-informatisering breidt uit! Na VVA-innovatisering, onze eigen studenten denktank, lanceren wij nu ook onze nieuwe bedrijfstak die organisaties helpt om slimmer te werken d.m.v. Robotic Process Automation (RPA), Process Mining, Predictive Analytics, AI en Datavisualisatie:

VVA intelligent workforce

Een selectie van onze RPA oplossingen:

- AVG netwerkscanner
- Factuurherkenning en verwerking
- Opvoeren nieuwe medewerkers
- Overzetten beheerissues
- Geautomatiseerd testen koppelingen
- Archiveren documenten
- SMS notificatie - Onderhoudsdienst

Meer weten over RPA?
Neem contact op!



Drs. Mark Musters
VVA Partner

06 57 58 23 31

m.musters@vva-informatisering.nl

Robotic Process
Automation

- Opsporen van bottlenecks
- Verminderen van verspillingen
- Kosten besparen
- Continuous AO compliance assessment
- Best practice uitvoering ontdekken
- Analyseren van effectiviteit van vernieuwde processen
- Optimaliseren met Robotic Process Automation (RPA)

Process Mining

Check ook:

Informatiseringsbureau
op het snijvlak van
organisatie en ICT



VVA informatisering
vva-informatisering.nl

Dé innovatieve
studentendenktank en
innovatiepartner voor
non-profit organisaties



VVA innovatisering
vva-innovatisering.nl



VVA
informatisering
innovatisering
intelligent workforce

- 4 Biobased bouwen als fundament voor onze
vastgoedexploitatie | Elisabeth ter Borg (Fien Wonen)



- 10 Nieuwe ster aan het firmament

Wooncoöperatie W1555

- 15 Column: Georganiseerd geluk
16 Doorstroming naar middenhuur bevorderen is win-win
18 Goede informatiebeveiliging betekent bewuste
medewerkers én veilige systemen
22 Wij worden vergeleken met Google, WhatsApp, Coolblue
27 Data governance draagt bij aan het behalen van
organisatiedoelstellingen
31 Column: Beter goed gereguleerd...
33 12 mei Expo Houten: CorporatieGids LIVE kennisdag
37 Essentie klantcommunicatie is zeggen wat je doet en
doen wat je zegt

- 40 Schoolvoorbeeld van samenleven in harmonie

Harmonisch Wonen

- 45 De ervaring van de klant staat centraal

Angela van Velden (Lekstede Wonen)

- 48 Aandacht met compassie maakt medewerkers
onderdeel van verandering
53 Communicatie actief monitoren om continu te verbeteren
56 Integreer vastgoedsturing in planning- en controlcyclus
58 Standaardiseren om meer tijd vrij te maken voor huurders
62 Huurders helpen zelfstandig invulling te geven aan leven
66 Column: Corporatiefinanciën en de museumwereld

Parels van de volkshuisvesting

Als je als XXS-corporatie een 9 scoort op klanttevredenheid en je 211 woningen behoren tot de duurzaamste van de corporatiesector, ben je met recht een parel van de volkshuisvesting. Toch verliest parel Harmonisch Wonen langzaam haar glans, onder meer als gevolg van de beklemmende woningwet en benauwende compliance. Huurders en gemeente vinden de hoge bedrijfslasten legitiem, de Autoriteit woningcorporaties oordeelt dat er geen sprake is van governance-risico's. 'Als de legitimiteit verzwakt, trek ik de stekker eruit', zegt directeur-bestuurder Radboud Matthijssen.

Fien Wonen is ook een parel en haar missie naar een zo gering mogelijke CO₂-impact zorgt voor de glans. De corporatie bouwt voortaan met bio-based materialen. Dat CO₂-opslag geen kritische prestatie-indicator is, neemt directeur-bestuurder Elisabeth ter Borg voor lief. 'Liever een B-corporatie met de wetenschap dat we een bijdrage leveren aan CO₂-opslag in houtbouw.'

Zomaar twee succesverhalen die in deze volledig vernieuwde CorporatieGids Magazine te vinden zijn. Een pareltje, al zeggen we zelf.

Veel leesplezier!
Paul Tuinte en Martin Barendregt

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: Elisabeth ter Borg, Fien Wonen

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



Elisabeth ter Borg (Fien Wonen):

Biobased bouwen als fundament voor onze vastgoedexploitatie

Fien Wonen besloot vorig jaar september beton in de ban te doen en de overstap te maken naar biobased materialen. Wat betekent bouwen met cross laminated timber (CLT-hout), hennep, kalk en stro voor de bedrijfsvoering? En belangrijker nog, wat betekent het voor de CO₂-impact van Fiens doen en laten? We vroegen het Elisabeth ter Borg, directeur-bestuurder bij de woningcorporatie.

Fien Wonen (3.300 woningen) is ontstaan na fusie van Goed Wonen Zederik en Omnivera in Hardinxveld-Giessendam en Vijfheerenlanden. Elisabeth is er sinds oktober 2015 directeur-bestuurder. Op de vraag of het horrorbeton in de vloeren van het ontruimde kantoorpand van Fien Wonen in Hardinxveld-Giessendam - de vloerconstructie moest na het Parkeergarage-debacle in Eindhoven voor veel geld worden getest op maximale belasting - de druppel was die de emmer deed overlopen, lacht Elisabeth: "Nee, dat heeft er helemaal niets mee te maken. Ik twijfel niet aan de kwaliteit van beton, maar wel aan de CO₂-impact ervan. Die onzichtbare externe kosten worden nooit in berekeningen meegenomen, maar ergens wordt er wel de rekening voor gepresenteerd."

Klimaatverandering

Bijvoorbeeld in Afrika, weet Elisabeth. "Ik ben de afgelopen jaren voor ontwikkelingssamenwerking in Afrikaanse landen geweest. Daar zie en voel je klimaatverandering aan den lijve. Waar eerst mais kon worden geteeld moeten nu andere gewassen de extreme droogte zien te weerstaan. Ook wij blijven niet van klimaatverandering verschoond. Ik hanteer daarbij het standpunt dat iedereen invloed heeft en daarom ook het verschil kan maken. Als directeur van een woningcorporatie wend ik samen met mijn team en partners die invloed aan."

Betongewenning

Ze vervolgt: "Wij zetten als Fien Wonen in op een zo laag mogelijke - of zelfs positieve - CO₂-impact. In de energie-huishouding van het wonen maar ook in de bouw en het onderhoud. De CO₂ die bij de productie van beton vrijkomt kan eenvoudig vermeden worden door andere bouwmaterialen." Elisabeth toont een plaatje waaruit blijkt dat CLT een 'negatieve' CO₂-impact heeft en beton - maar ook staal en aluminium - het ruimschoots afleggen tegen de biobased

materialen. "Maar de wetenschap dat beton of een aluminium kozijn in termen van duurzaamheid niet echt het gewenste effect hebben, is wat anders dan de minerale bouweconomie resoluut vervangen door biobased materialen," beseft ook Elisabeth zich terdege.

Bouwnetwerk

Op de vraag wat er voor Fien Wonen voor nodig is om die omslag naar biobased bouwen te maken, zegt Elisabeth: "Feitelijk betekent het dat we een deel van ons bouwnetwerk moeten vernieuwen. We gaan nieuwe relaties aan met houtbouwers die woningen in fabrieken assembleren en we dagen ons bestaande netwerk uit om ook met deze nieuwe bouwmethoden, producten en materialen aan de slag te gaan. Als het moet nemen we afscheid van traditionele bouwers, maar liever doen we dat natuurlijk niet."



- > **12 mei 2020**
- > **CorporatieGids LIVE Kennisdag**
- > Keuze uit ruim **40 kennissessies**
- > Aanmelden op corporatiegids.nl
- > Locatie: Expo Houten

CORPORATIEGIDS LIVE 2020

KENNISDAG VOOR WONINGCORPORATIES



Uitvraag

“Ook de uitvraag bij werken verandert, zo hebben we een programma van eisen gebaseerd op biobased bouwen. De CO₂-impact loopt daar als een rode draad doorheen, zonder daarbij de realiteit uit het oog te verliezen. Als alternatieve materialen niet of nauwelijks gunstiger zijn, doen we het niet. We werken met maatschappelijk kapitaal, we nemen geen onnodige risico's.” Zo wordt er in het waterrijke gebied waarin Fien Wonen actief is en waar grondwaterstanden fluctueren, de funderingen nog steeds in beton gegoten. “Doen we dat niet, dan creëren we de problemen van de toekomst.”

Malieveld

Elisabeth wil vooral lokaal en vanuit haar intrinsieke motivatie met Fien Wonen het verschil maken met biobased bouwen. Haar 'activistische ik' wordt toch een beetje getriggerd als haar wordt gevraagd waarom ze niet met drommen collega's op het Malieveld staat om te pleiten voor het massaal omarmen van CLT-bouw. “We kunnen als sector inderdaad

isolatiewaarden of brandveiligheid, terwijl hout een vrij trage verbrandingssnelheid heeft. Het hoort allemaal bij de beleving van hout en de beweging van bestaande bouwsystemen naar systemen met nieuwe materialen. Ook voor ons is dat een ontdekkingstocht. Van de andere kant, zou iedereen ineens massaal in hout gaan bouwen, wordt CLT een schaarstegoed. Organische groei is dus helemaal prima.”

Trotse huurders

Op de vraag wat de huurders en woningzoekenden met de biobased missie van Fien Wonen opschieten, zegt Elisabeth: “Beschikbaarheid en betaalbaarheid staan bij ons op de eerste plaats en duurzaamheid is de manier waarop we ons werk doen. Bij gelijkwaardige producten is het voor de huurders om het even, die willen vooral goed en betaalbaar wonen. Toch reageren ze over het algemeen bijzonder positief op ons houtbouwbeleid. Houtbouw zorgt voor betere vochtregulering en een plezieriger leefklimaat. Als de huurder chagrijnig wordt van hout, dan heb je wel een dingetje.



Biobased woningen (artist impressions van ORGA Architect)



een enorme impuls geven aan biobased bouwen. Stel, we trekken de 250.000 sociale huurwoningen die we de komende jaren te bouwen hebben op uit hout, dan heb je het over 9,5 megaton CO₂-opslag. Dat is aanzienlijk. Fact of life is dat het benodigde CLT-hout - los van de wens - nu niet geproduceerd kan worden. De bouwstroom in hout is daar nog niet klaar voor.”

Ontdekkingstocht

Ze vervolgt: “Ik heb niet het idee dat de wil in de sector ontbreekt, maar er ligt nou eenmaal zoveel op het bord van corporaties. We zijn startmotor van de energietransitie, we moeten bouwen in sociaal- en middensegment, en ga zo nog maar even door. Ik heb niet de illusie dat CLT ook nog wel even massaal omarmd gaat worden. Daarnaast denk ik dat de risico's van houtbouw nog te hoog worden ingeschat, puur omdat het nog te weinig gebeurt. De bouweconomie krijg je niet snel om en van oudsher denkt men bij houtbouw nog te vaak aan Hobbit-woningen. Hout heeft voor sommigen misschien ook nog te veel vraagtekens. Bijvoorbeeld over

Maar als het tegendeel blijkt, dan kan het ook ineens heel snel gaan. De voortekenen zijn goed, want de huurders zijn nu ook al trots dat we vaart maken met het onder de PV-panelen brengen van hun woningen. De omkering van de werkelijkheid noem ik dat, huurders in de frontlinie van verduurzaming.”

B-corporatie

Als Elisabeth wordt geconfronteerd met het feit dat Fien Wonen volgens de Aedes benchmark 'maar' een B-corporatie is, antwoordt ze. “De focus ligt in de labels op energie-indexen, er wordt niets gedaan met CO₂-opslag door corporaties. Ja, dan maar een B-corporatie, met wel met de wetenschap dat we de goede dingen doen en straks een bijdrage leveren aan CO₂-opslag in houtbouw.”

Helemaal erbij neerleggen doet Elisabeth zich toch niet. “Het is jammer dat CO₂-opslag geen prestatie-indicator is. Ik ben daarover met FSC-certificering in gesprek. Als ze CO₂-opslag aan bouwcomponenten kunnen koppelen, is eenvoudig



FIT4WOCO, VOOR WIE VAN ZIJN HUURDERS HOUDT

Een vooruitstrevende, klantvriendelijke corporatie staat klaar voor haar huurders én voor haar medewerkers. Als corporatie denk je mee, je luistert naar je huurders en je bent oplossingsgericht. Dat zit 'm al in de kleine dingen. In laagdrempelige communicatiemogelijkheden. In medewerkers die vragen snel, duidelijk en eenduidig beantwoorden. Maar ook in reparaties die vlot uitgevoerd worden.

Dit is ook weggelegd voor uw corporatie. Fit4Woco, een oplossing die alle processen in één keer stroomlijnt. Dus houdt u van uw huurders? En streeft u naar een gestroomlijnde werkwijze voor uw medewerkers? Kom dan met ons praten. Dan vertellen wij u graag meer over de manier waarop u huurders centraal stelt met innovatieve technologie.



“Beschikbaarheid en betaalbaarheid staan bij ons op de eerste plaats en duurzaamheid is de manier waarop we ons werk doen.”

aan te tonen wat je met houtbouw vastlegt. Dat zou voor de sector ook behulpzaam zijn, bijvoorbeeld om CO₂-opslagcapaciteit te gebruiken als compensatie voor het bedrijfsleven.”

Van 2050 naar 2035

Filosoferen over het grotere geheel is leuk, toch besteedt Elisabeth haar tijd het liefst aan de concrete opgave van Fien Wonen. “Ik ben hier om samen met mijn collega’s ons werk goed te doen. We willen onze CO₂-impact zo gering mogelijk maken, zonder erop leeg te lopen. In 2035 willen wij de verduurzamingsdoelen voor 2050 hebben bereikt. Biobased bouwen speelt daarin een rol, maar ook verrekening van emissiereductie en de energietransitie. Wij denken na over energiesystemen en willen piloten om tot de juiste oplossingen te komen. Corporaties zijn tot startmotor van de energietransitie gebombardeerd. Beetje ongelukkig, want mijn core business is bouwen, verhuren en onderhouden.

Energieproductie is daar geen onderdeel van. Daarom zoeken wij de samenwerking met energieleveranciers. Zij kunnen hun oplossingen mooi bij ons komen testen.”

Niet roepen, maar doen

Het activistische van Elisabeth zit hem dan ook niet in hard roepen, maar in gewoon doen. Liever staat ze niet eens in de spotlights – laat staan op de cover van een toonaangevend vakblad – maar praktiseert ze wat ze preekt. “Ik geloof erin om elkaar goede voorbeelden te laten zien. Bijvoorbeeld starterswoningen van CLT, die makkelijk zijn aan te passen naar gezinswoningen. Weet je hoe makkelijk je een deur zaagt in een CLT-muur? Ik popel om straks mooie voorbeelden in de praktijk te laten zien. Maar nog even geduld,” lacht ze, “want de publiciteit over onze strategische keuze voor biobased bouwen snelt daarop vooruit.”

Nieuwe ster aan het firmament

W1555. De naam doet vermoeden dat het gaat om een nieuw ontdekte planeet, maar de werkelijkheid is minstens zo uniek. W1555 is een nieuwe wooncoöperatie in Oud Charlois in Rotterdam, opgericht door een groep gelijkgestemde bewoners van de Wolphaertstraat, nummers 15 tot en met 55. Wat betekent een wooncoöperatie voor bewoners en corporatie? We vroegen het Wessel van den Akker namens de bewoners en Armando Sorrentino, projectleider Wijken en Fense Berkhof, projectmanager Vastgoedontwikkeling namens Woonstad Rotterdam.

“De eerste bewoners van Wooncoöperatie W1555 zijn al meer dan 15 jaar geleden in de Wolphaertstraat komen wonen. De panden stonden toen al sinds eind jaren 90 leeg, wachtend op de sloopkogel die door omstandigheden nooit op de panden is neergedaald,” blikt bewoner Wessel van den Akker en lid van het kernteam W1555 terug. “De Wolphaertstraat had toentertijd veel weg van een getto waar criminaliteit, drugs en prostitutie de overhand hadden.”

Tijdelijke bewoning

Een kunstenaar uit de omgeving regelde met toenmalig eigenaar De Nieuwe Unie – nu Woonstad Rotterdam – dat de panden als ateliers in gebruik mochten worden genomen. In dezelfde periode is een aantal woningen gekraakt. Na het overlijden van de kunstenaar richtten de bewoners in overleg met de corporatie een stichting op en kwamen tijdelijke bewoning voor minstens tien jaar overeen. De corporatie garandeerde wind- en waterdichtheid van de panden, de stichting tekende voor mutatie en het onderhoud van installaties.

Actief en creatief

Dankzij actieve en creatieve bewoners in de Wolphaertstraat keerde ook de leefbaarheid terug. “Er kwam een kunst- en cultuurfonds waarmee talloze projecten in de wijk gefinancierd werden. De voorgevel werd opgeknapt door er lichtbakken met werk van verschillende kunstenaars te plaatsen, voordeuren werden geverfd en er kwam meer groen op straat. Er vond een enorme transitie plaats en vandaag de dag is onze straat en wijk benoemd tot ‘kunstenzone Oud Charlois,’” zegt Wessel niet zonder trots.

Tand des tijds

Maar de tand des tijds knaagde genadeloos verder aan de woningen en de vraag ‘renovatie of sloop en nieuwbouw’ diende zich opnieuw aan. “We zijn een paar jaar geleden weer in gesprek gegaan met Woonstad en sinds 2015 hebben we onderzocht in welke vorm we de positieve invloed die we hebben in de wijk konden voortzetten. De wooncoöperatie W1555 is het resultaat van dat onderzoek.”

Zelfbeheer en renovatie

Waar eind jaren 90 de sloopkogel nog als een zwaard van Damocles boven de Wolphaertstraat hing, hebben bewoners en Woonstad Rotterdam elkaar gevonden in zelfbeheer en renovatie. “Dat er nu gerenoveerd wordt, is mede omdat wij als bewonersgroep zijn gaan praten met Woonstad over een eventuele toekomst voor ons in de straat,” zegt Wessel. “Voorwaarde voor ons was dat we met zoveel mogelijk mensen hier in de straat konden verblijven gedurende de werkzaamheden, aangezien er geen groepscohesie meer zou zijn wanneer we allemaal een of twee jaar lang verspreid in de regio zouden verblijven.”

Bushokjesglas

“Samen met de bewoners hebben we de renovatieplannen gemaakt en gekeken naar de herindeling van de plattegrond, zodat iedereen straks een woning heeft die past bij de huishoudsituatie,” licht Fense toe. “Bij de renovatie wordt zoveel als mogelijk materialen hergebruikt, uit het pand zelf of elders uit Rotterdam. De galerijen worden bijvoorbeeld opgetrokken uit afgekeurd bushokjesglas.” Ook al was nieuwbouw waarschijnlijk niet veel duurder geweest, de impact op het milieu en CO2 footprint was voor W1555 en Woonstad Rotterdam een extra motivatie om te renoveren.

Nieuwe kijk

Dat de woningen nu alsnog volwaardig worden gerenoveerd, heeft volgens Fense ook te maken met een nieuwe blik op vastgoed. “Wij kijken naar ons bezit vanuit de context waarin het zijn rol vervult. En de rol van de Wolphaertstraat en haar actieve bewoners rechtvaardigt de renovatie, die de levensduur van het pand weer met tientallen jaren moet verlengen.”

Eigen verantwoordelijkheid

Op de vraag wat de voornaamste drijfveer is om als bewonersgroep een wooncoöperatie te starten, zegt Wessel: “Wij hechten veel waarde aan eigen verantwoordelijkheid. Door de touwtjes zelf in handen te hebben raak je veel meer betrokken bij je eigen leefomgeving. Welke beheertaken wij precies gaan



“Door de touwtjes zelf in handen te hebben, raak je veel meer betrokken bij je eigen leefomgeving.”

Foto: (v.l.n.r.) Armando Sorrentino, Fense Berkhof en Wessel van den Akker

uitvoeren is nog in onderhandeling. Zeker is dat wij de huurmutaties doen, invulling geven aan het maatschappelijk onroerend goed en het innen van de huur.”

Ongemakkelijk

Het innen van de huur voelt op voorhand wat ‘ongemakkelijk’ binnen een ‘ons kent ons’ cultuur, erkent Wessel: “Het zou gek zijn als de ene bewoner de andere bewoner om de huur zou moeten vragen en in geval van huurachterstand maatregelen moet treffen. Daarom besteden we het innen van de huur uit aan een derde partij. Ons incassobeleid zal in grote lijnen

hetzelfde zijn als die van een woningcorporatie. De voornaamste uitzondering is dat wij nog beter in staat zijn om rekening te houden met persoonlijke omstandigheden en bij betaalproblemen beter kunnen bijdragen aan het vinden van een oplossing.”

Woonruimteverdeling

Woonruimteverdeling lijkt een stuk minder ongemakkelijk. “Wanneer er een woning vrijkomt zal er een oproep gedaan worden binnen ons netwerk van geïnteresseerden. Enige echte voorwaarde waaraan iemand moet voldoen – buiten de

HOE SLIM IS UW CORPORATIE?



Selectie &
Implementatie



Procesoptimalisatie



ICT Beheer



Digitalisering

smartr.
Slimmer organiseren.

www.smartr.nl



Projectleiders.

Consultants.

Beheerders.

Maak kennis met Connect

HC&H Connect is de duurzame
businesspartner voor jouw corporatie.
Wij specialiseren ons op het gebied van:

Functioneel beheer

Interim management
nu ook *Finance & Control*

Training en opleidingen

hc&h
connect
078 - 681 08 04
hcnhconnect.nl
connect@hcnh.nl



“Corporaties doen er goed aan om de intrinsieke motivatie achter de wens van bewoners om een wooncoöperatie te starten scherp te krijgen.”

Wessel met enkele medebewoners en Fense en Armando in de Wolphaertstraat

wettelijke voorwaarden – is dat een kandidaat graag deelneemt aan een gemeenschap waarin men zelf de verantwoordelijkheid draagt om een fijne leefomgeving te creëren, in stand te houden en verder te ontwikkelen.”

Centrale tocht

Op de vraag wat er met de vorming van de wooncoöperatie nu wezenlijk verandert, zegt Wessel: “Voor de bewoners van de Wolphaertstraat gaat de ‘centrale tocht’ plaatsmaken voor een gerenoveerde woning die bijna voldoet aan nieuwbouwnormen. De sociaal maatschappelijke taak die wij vervullen zal minder vrijblijvend worden aangezien we het over serieuze bedragen hebben. We gaan zelf invulling geven aan het maatschappelijk onroerend goed dat bij de panden hoort.”

Vertrouwensband

Het ontdekken van nieuwe hemellichamen lijkt vandaag de dag minder uniek dan de oprichting van een wooncoöperatie. Op de vraag welke tips Wessel heeft voor bewoners met soortgelijke plannen en hun corporaties, zegt hij: “Bouw een vertrouwensband op tussen betrokken partijen. Zonder wederzijds vertrouwen zijn alle intenties die aan een wooncoöperatie ten grondslag liggen volkomen nutteloos.

Laat je adviseren door een deskundige. Zonder onze adviseur en procesbegeleider hadden we het wiel vele malen opnieuw moeten uitvinden.

Zorg ervoor dat het proces interessant blijft. De droge en praktische kant van het proces – denk aan verhuizingen tot het opstellen van statuten en huisreglementen – dreigt soms ten koste te gaan van het creatieve vermogen van het individu. De uitdaging is om die creativiteit binnen het proces gestalte te laten krijgen en vast te houden.”

Intrinsieke motivatie

Ook Armando en Fense onderschrijven de tip om voor goede ondersteuning in het proces en binnen de organisatie te zorgen. “Een wooncoöperatie wijkt af van standaardprocessen, dat is voor ons als corporatie al lastig, laat staan voor bewoners. Maak op voorhand het proces van A tot Z inzichtelijk, want om de bocht kijken is moeilijk”, voegt Armando toe. “Weet waaraan je begint en werk toe naar mijlpalen. Maak duidelijk dat gemaakte afspraken consequenties met zich meedragen. Wanneer je bezig bent met het definitief ontwerp kun je niet zomaar weer aanpassingen maken in het voorlopig ontwerp”, tipt Fense.

Vertrekpunt

Tot slot eindigt Fense met misschien wel de meest cruciale tip: “Corporaties doen er ook goed aan om de intrinsieke motivatie achter de wens van bewoners om een wooncoöperatie te starten scherp te krijgen. “Gaat het echt om het in collectiviteit willen zorgen voor een leefomgeving, of wil men besparen op woonlasten?” Maakt niet uit wat het is, als het vertrekpunt voor iedereen maar hetzelfde is.”

De moderne werkplek - het Succesplan

De moderne werkplek is bij meerdere woningcorporaties bekend en geïmplementeerd. Maar wat zijn dan de vervolgstappen? En hoe worden collega's meegenomen in het proces? Bij NEH doen wij dat in de vorm van een Succesplan aan de hand van de volgende stappen.

ONTDEKKEN

De eerste stap van het Succesplan is 'ontdekken'. Samen met u gaan wij tijdens een Microsoft Discover Workshop ontdekken waar uw organisatie behoefte aan heeft. Soms is dit de eerste kennismaking met de techniek. Door middel van een casus met live data, op de nieuwste Surfaces krijgt u inspiratie voor de eigen situatie. In deze sessie ontstaan ideeën over welk project als eerste aangepakt kan worden en welke personen in de organisatie erbij betrokken moeten worden.

ADOPTIEPLAN

In deze fase bepaalt u wat de doelstellingen zijn welke u wilt bereiken. Als uw doelstelling bijvoorbeeld 'effectiever en efficiënter samenwerken' is, kan de oplossingen bestaan uit verschillende beschikbare applicaties. Wilt u bijvoorbeeld aan de slag met Microsoft Teams of Yammer? In het adoptieplan wordt rekening gehouden met de te nemen vervolgstappen. Het is belangrijk om succescriteria te definiëren, zodat de progressie en efficiëntie kan worden gemeten.

Wij zetten samen een structuur op, zodat we extra rekening kunnen houden met security en compliance. Op de achtergrond maken wij een technisch plan welke onderworpen is aan het succesplan.

COMMUNICATIE EN BEWUSTWORDING

Adoptie is mensenwerk. Het opzetten van een compleet communicatieplan richting alle belanghebbenden in de organisatie is daarom belangrijk. Er zijn verschillende manieren en middelen die hierbij ingezet kunnen worden. Het doel is om zoveel mogelijk enthousiaste collega's bij het adoptieproces te betrekken, hen te informeren en te inspireren.

TRAINING EN STIMULEREN

Ter voorbereiding op het gebruik van alle nieuwe applicaties in de organisatie, organiseren wij trainingen. De trainingen vinden plaats vlak voor de livegang, zodat iedereen enthousiast aan de slag kan op het moment dat de doelstellingen in de applicaties zijn ingericht. De begeleiding en nazorg vanuit NEH start direct.

Tip: zet een kennisbank op om alle verzamelde kennis bij te houden en te borgen.

NEH
UW ICT VAN MORGEN



"Wij namen de uitnodiging van onze partner NEH aan om deel te nemen aan de Microsoft Discovery Workshop, over de toekomst van ICT en de rol van Microsoft Teams. Mooie manier om verder te praten over ons partnership en vooral ook een trigger voor ons om na te denken over onze digitale visie", aldus Vidomes

METEN, HERHALEN EN BIJSTELLEN

Gedurende het gebruik van uw moderne werkplek en nieuwe applicaties, kan de configuratie, training en communicatie bijgesteld worden naar behoefte.

Aan de hand van digitale metingen, individuele begeleiding, enquêtes en bijpraatsessies kijken wij wat er verder speelt bij u en of elke functionaliteit naar wens werkt. Waar nodig en gewenst kunnen nieuwe workshops, mailingen en een-op-een-begeleiding over andere onderwerpen gedaan worden.

Wanneer er meerdere van deze projecten zijn opgezet, kijken wij ook naar aanpassingen in uw beleid.

CORPORATIEGIDS LIVE

Bent u geïnteresseerd in het Succesplan van 'De moderne werkplek'? Kom op 12 mei naar onze kennissessie tijdens CorporatieGids LIVE en ga naar huis om het Succesplan in de praktijk te brengen. Naast goede en nuttige informatie hebben wij een Microsoft Surface GO én iPhone te winnen.



Aanmelden kan via www.corporatiegids.nl en kies voor onze kennissessie om 12:00 uur op 12 mei.

Column

Georganiseerd geluk



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

Ik ben dakloos geweest. Het duurde ongeveer een jaar voordat we een sociale huurwoning kregen. Ik had geen idee dat de buurt op de leefbarometer rood uitsloeg. Tussen de buurtkinderen die soms 'keldersletje' werden, drugsverslaafd en 'met een afstand tot de arbeidsmarkt', kwam ik aan leren en studeren toe. Op gevoel zocht ik de groene vlekken op: een goede school in de buurt, muzieklus, het buurthuis. Het was voor mij volkomen logisch dat je uit de buurt van kelders bleef.

Na mijn afstuderen kreeg ik een baan waarmee ik in één klap tweemaal meer verdiende dan mijn vader die vanuit een bijstandssituatie vier kinderen opvoedde. Ik had geen idee wat ik met zoveel geld aan moest. Na mijn eerste carrièrestap kreeg ik te maken met een fenomeen wat ik later leerde kennen als de armoedeval. Had ik net ontdekt waar ik allemaal geld voor nodig kon hebben, had ik netto ineens een paar honderd euro minder te besteden.

Nu val ik onder de WNT en mag ik een woningcorporatie besturen. Is dit een succesverhaal? Ik zie het eerder als georganiseerd geluk.

Cruciale elementen in die organisatie waren zondermeer een dak boven mijn hoofd, genoeg groene vlekken in de buurt, eten op tafel en een vader die een natuurlijke coach is. Vaders kan ik via mijn (vrijwilligers)werk niet regelen, maar met een dak boven het hoofd, voldoende groene vlekken en eten komen we een heel eind. Alleen als de basis geregeld is ligt de weg vrij naar geluk. Woningcorporaties spelen een cruciale rol in het organiseren ervan! Ik hoop dat al mijn collega's in de branche de ernst en pracht van die rol doorgronden.

Als ervaringsdeskundige en professional weet ik dat iedere 'nee' die je verkoopt grote impact op het leven van je huurder heeft. Maar als het antwoord simpelweg 'nee' is, wees daar dan volstrekt duidelijk over. Niks zo zwaar om te dragen als valse hoop. Het mooiste is het als de dienstverlening van corporaties begint met 'Ja, tenzij'. Zijn we dan overal van en voor iedereen? Moet je degene die het hardste schreeuwt helpen? Op al deze cruciale vragen is mijn antwoord: Het hangt ervan af. Met ons netwerk kunnen we samen overal van zijn. Soms is er een goede reden om iemand met een wat hoger inkomen te huisvesten in een sociale huurwoning. Als je een mes tussen je ribben krijgt schreeuw je nu eenmaal harder dan wanneer je een papercut hebt.

Processen en beleid werken niet altijd. Ik ben ervan overtuigd dat je daarom niet meer zomaar een langetermijn stip op de horizon kunt zetten. Het leven is complex en steeds minder goed planbaar. Huisje, boompje beestje kan net zo goed staan voor het huisje wat je nooit kunt betalen, het boompje waar je tegenaan plast omdat je buiten slaapt en het beestje wat je wordt omdat je hebt ervaren dat fatsoenlijk gedrag niet altijd gehoord wordt. Met een flexibele koers, goede partners, medewerkers die volkshuisvesting doorgronden en die een weerspiegeling zijn van de maatschappij die je bedient, heb je volgens mij een goede basis te pakken voor het organiseren van geluk. Voor mij is dát de bedoeling van een woningcorporatie.

Jolande van der Meer (Mitros):

Doorstroming naar middenhuur bevorderen is een win-win

Middenhuur is sinds de nieuwe woningwet in 2015 zijn intrede deed een 'no go area' voor woningcorporaties. Nu de woningmarkt muurvast zit, kijken woningcorporaties, Aedes en de overheid met een schuin oog naar het 'verboden segment'. Woningcorporatie Mitros pakt de handschoen kordaat op en sprak daarover met CorporatieGids Magazine. "Door te focussen op middenhuur kunnen wij de leefbaarheid in wijken verbeteren en meer sociale woningen beschikbaar maken."



Helaas is dit in de praktijk erg lastig, bijvoorbeeld door de schaarse bouwgrond en stikstofproblematiek. Hierdoor moeten we kijken naar andere oplossingen, zoals de herontwikkeling van bijvoorbeeld kantoorpanden en het bevorderen van de doorstroming."

Verder kijken

Om die doorstroming te bevorderen, kijkt Mitros nadrukkelijk naar het stimuleren van de middenhuur. "Natuurlijk blijft onze primaire doelstelling de sociale sector. Maar we moeten wel verder kijken om woningen vrij te maken omdat we op dit moment onvoldoende kunnen bijbouwen. Daarnaast werkt deze werkwijze ook omgekeerd. Zo wonen er in Nieuwegein veel oude mensen in eengezinswoningen die graag gelijk gelijkvloers willen leven. We denken ook met hen mee om bijvoorbeeld de stap te maken naar een appartement. Dat is dan ook de kern: het beter matchen van mensen met hun woning, qua inkomen én gezinssamenstelling."

Waar de middenhuur de afgelopen jaren steeds meer in de verdrukking is komen te staan, ziet Mitros het als sleutel om de woningmarkt weer vlot te trekken. Jolande van der Meer, verhuuradviseur Mitros: "De middenhuur is een belangrijke schakel in de verhuisketen. Idealiter groeit de woning mee wanneer het inkomen van de huurder zich ontwikkelt en de gezinssamenstelling wijzigt. Dat betekent van klein naar groot, maar wanneer je ouder wordt ook weer naar klein. We zijn intern aan het onderzoeken hoe we deze wooncarrière kunnen stimuleren en scheefhuurders een passend alternatief kunnen bieden. Een scheefhuurder wil namelijk vaak wel vertrekken, maar kan het niet."

Tien jaar

De noodzaak is groot voor Mitros, gaat Jolande verder: "Het is geen geheim dat er sprake is van een enorme woningnood in Utrecht. De gemiddelde wachttijd tikt inmiddels tegen de tien jaar aan en we zouden graag woningen bijbouwen.

Vergeten huurders

Bij het aanbieden van middenhuur-woningen kijkt Mitros bewust naar het segment met de 'vergeten huurders'. Jolande: "Wanneer wij een woning aanbieden, kijken we eerst hoeveel mensen er kunnen wonen en welke huurder daarbij zou passen. Vervolgens kijken we naar het inkomen van de kandidaten. We kiezen ervoor de woning eerst aan te bieden aan huurders die net boven de inkomensgrens voor sociale huur zitten. Hiermee pakken wij het anders aan dan bijvoorbeeld een commercieel verhuurder, die vaak vooral voor een kredietwaardige bewoner gaat. Zo willen we het gat tussen sociale en particuliere huur verkleinen."

"Hoewel we wel proberen de bewoners in beweging te krijgen, kunnen we ze niet dwingen om naar een nieuw huis te gaan," gaat Jolande verder. "We kunnen scheefhuurders hooguit stimuleren om te vertrekken. De prikkels om door te stromen komen vaak van buitenaf, zoals het wegvallen van huurtoeslag,



"Het stimuleren van de middenhuur heeft ook voor sociale huurders een groot voordeel."

de wens om een passendere woning of het willen verhuizen naar een andere wijk. Het is aan ons de taak daar vervolgens met een goede optie in de middenhuur op in te spelen."

Utrecht toegankelijk houden

"Wij hebben ervoor gekozen het proces van de verhuur in de vrije sector te laten ondersteunen door het Corporatieportaal van Notapp," gaat Jolande verder. "Dat begon met het samen maken van een nieuwe website: mitrosmiddenhuur.nl. Huurders die geïnteresseerd zijn in een woning, moeten online een huurpaspoort aanmaken zodat wij bijvoorbeeld de samenstelling van het huishouden, het inkomen en de locatie waar ze vandaan komen kunnen zien. Dit zorgt ervoor dat wij volledig digitaal en AVG-proof kunnen werken, van het plaatsen van de advertentie tot de toewijzing aan een huurder."

"Daarnaast kunnen we via het Corporatieportaal onze woningen ook via Funda aanbieden. Die extra mogelijkheid is voor ons enorm belangrijk, omdat we hiermee ook middeninkomens buiten de stad kunnen bereiken. Denk bijvoorbeeld aan verpleegkundigen, agenten of leerkrachten die in Utrecht willen wonen maar net teveel verdienen voor een sociale woning. Zo houden we de stad voor iedereen toegankelijk."

Leefbaarheid verbeteren

"Het stimuleren van de middenhuur heeft ook voor de mensen die in de sociale huur blijven wonen een groot voordeel," legt Jolande uit. "Waar we gemengde wijken maken, wordt de leefbaarheid verhoogd. Niet iedereen met een zorgvraag wordt bij elkaar gezet, maar ook de mensen die hen kunnen helpen. Een goed voorbeeld daarvan is Kanaleneiland, een oude Vogelaarwijk in Utrecht Zuidwest. Hier waren voorheen vrijwel geen vrije sector- of koopwoningen te vinden, wat een hogere concentratie van kwetsbare mensen betekende. Onlangs hebben wij een aantal complexen gerenoveerd en die willen wij bewust in de vrije sector verhuren. Daardoor krijg je een betere mix, en kun je het strategisch inzetten van middenhuur gebruiken om de leefbaarheid te verbeteren."

Helpen aan een thuis

De langetermijnvisie van Mitros is volgens Jolande helder: zoveel mogelijk bijbouwen en zoveel mogelijk woningen toevoegen aan de sociale sector. "De vraag groeit nog steeds sterker dan het aanbod en daarom werken we actief met de gemeente aan oplossingen. We willen bouwen en herontwikkelen, maar dat blijkt in de praktijk vaak lastig te zijn. Daarom is het bevorderen van de doorstroming zo'n mooie oplossing, en kunnen we hiermee de mensen die recht hebben op een sociale huurwoning sneller aan een thuis helpen."



Anneke van der Zwan (Woonforte):

Goede informatiebeveiliging betekent bewuste medewerkers én veilige systemen

Het is inmiddels bijna twee jaar geleden dat de AVG van kracht werd. Betekent dit dat de bewustwording onder corporatie-medewerkers inmiddels zo goed is dat informatiebeveiliging en privacy op een lager pitje kunnen komen te staan? CorporatieGids Magazine vroeg het aan Anneke van der Zwan, Medewerker Bedrijfsvoering en Privacy Officer bij Woonforte.

25 Mei 2018. Het was niet alleen het moment dat de AVG van kracht werd, maar betekende volgens Anneke ook een verandering in de manier waarop informatiebeveiliging werd aangevlogen bij Woonforte. “Natuurlijk waren we voor die datum al bezig met informatiebeveiliging en deden we al veel aan de bescherming van privacy, maar de focus lag toch wel op de bedrijfscontinuïteit. Inmiddels is daar bijgekomen het voldoen aan de privacy wet- en regelgeving zodat persoonsgegevens goed worden beschermd. In andere woorden: de bewustwording zo verbeteren dat medewerkers acties nemen wanneer dat nodig is, en dat privacy en informatiebeveiliging serieus worden genomen door het management en hiervoor geld en tijd beschikbaar is.”

Weggenomen weerstand

Bewustwording is de laatste twee jaar een belangrijk onderwerp geweest bij de Zuid-Hollanders. Anneke: “En dat heeft een positief effect gehad. De initiële weerstand tijdens de implementatie van de AVG is omgeslagen naar begrip om nog zorgvuldiger en veiliger met persoonsgegevens om te gaan. Inmiddels maakt privacy integraal deel uit van onze bedrijfsvoering en gaat onze aandacht vooral uit naar het onderhouden van deze bewustwording.”

Golfbewegingen

Waar het soms lijkt alsof informatiebeveiliging en privacy minder in het nieuws zijn dan toen de AVG van kracht werd, ziet Anneke zelf ‘golfbewegingen’. “Soms is het een tijdje rustig maar dan gebeurt er iets en staan informatiebeveiliging en privacy weer volop in de belangstelling, bijvoorbeeld tijdens het Citrix-incident eerder dit jaar. Om bij Woonforte de aandacht scherp te houden als het ‘rustig’ lijkt, plaatsen we bijvoorbeeld een artikel op ons intranet of schenken op een andere wijze aandacht aan de onderwerpen.”

“Je moet daarbij wel op zoek gaan naar de balans en medewerkers niet overladen met bewustwordingstraining,” gaat Anneke verder. Op de vraag waar die grens precies ligt, zegt ze: “Het is zaak om goed te kijken naar de mate en impact van incidenten en vragen, en om goed te luisteren naar signalen. We vinden het ook belangrijk hoe je omgaat met de opvolging van bijvoorbeeld een incident: straffen of belonen. Wij geloven in dat laatste.”

Grip houden

Om grip te houden wat goed gaat en wat niet rond informatiebeveiliging en privacy, laat Woonforte regelmatig pentesten uitvoeren. “We laten dan applicaties, het netwerk of de website testen door een ervaren ethische hacker. Daarnaast volgen we nauw de ontwikkelingen in deze vakgebieden en stellen daarvanuit verbetertrajecten op, bijvoorbeeld door trainingen en workshops. Daarbij werken we samen met Audittrail. Die samenwerking begon twee jaar geleden bij het implementeren van de AVG. Nu bestaat de samenwerking uit bijvoorbeeld workshops over privacy waarmee wij onze bewustwording op peil willen houden.”

“Voorbeelden van bewustwordingssessies zijn de lezing van Maria Genova bij ons op kantoor dat veel indruk heeft gemaakt, het bezoek van een mystery guest en het laten rondsturen van een phishing mail. De resultaten en tips over hoe je hiermee moet omgaan, hebben we kort gepresenteerd op het intranet. Daarnaast willen we binnenkort ook een workshop organiseren om tips, trucs en informatie met collega’s te delen en ruimte te geven voor vragen.”

Geen onderscheid

Op de vraag of bewustwording lastiger te creëren is dan het technisch veilig maken van systemen, zegt Anneke: “Volgens mij is er geen onderscheid en is er continu aandacht voor



JUNE 30
2020

Locatie
**MICROSOFT
OFFICE
AMSTERDAM**



EXCITE



Als vastgoedorganisatie
kennismaken met de wereld van
Microsoft en cegeka-dsa?
U doet het tijdens **EXCITE**

JUNE 04
2020

IINSPIRE



De klantendag van cegeka-dsa
is terug... en hoe! Welke collega
neemt u mee naar dit inspirerende event?



Welk event past bij u?
**MELD U NU AAN VIA
CEGEKA-DSA.NL/EVENTS**



“Bewustwording werkt niet optimaal
als het systeem niet veilig is, en een
veilig systeem werkt niet optimaal als
er geen bewustwording is.”

beide aspecten nodig. Bewustwording werkt niet optimaal als het systeem niet veilig is, en een veilig systeem werkt niet optimaal als er geen bewustwording is. Daarbij is het wel zo dat de mens de sleutel is bij informatiebeveiliging en privacy.”

Samenhang

De rol van ICT is volgens Anneke vooral het faciliteren en ondersteunen van de organisatie. Om de samenhang tussen informatiebeveiliging en privacy beter te borgen, implementeert Woonforte momenteel het Compliance Management Framework van Mavim. “Hierin leggen we onder andere basisprocessen, risico’s en beheersmaatregelen en wet- en regelgeving vast. Binnen het platform maken we ook gebruik van het AVG-framework van Audittrail. Het voordeel is dat we hiermee diverse onderdelen samenhangend kunnen koppelen. Eventuele gevolgen van wetwijzigingen op de bedrijfsprocessen en risico’s – en omgekeerd – worden direct zichtbaar. Daarnaast moet dit ons ook verder helpen in de communicatie en het betrekken van medewerkers bij risicomanagement.”

Wonne

Woonforte is de afgelopen periode bezig geweest met meerdere innovatieve projecten, met de chatbotpilot Wonne

als goed voorbeeld. Op de vraag wat innovatie betekent voor informatiebeveiliging, zegt Anneke: “Het is belangrijk om hierbij korte lijnen te hebben met de initiatiefnemers.

Wij kiezen er bewust voor om innovaties projectmatig aan te pakken en bij ieder project maken we met initiatiefnemers een ‘Data Protectie Impact Assessment’. Op die manier hebben we eventuele risico’s zoveel mogelijk vooraf in beeld, waardoor we tijdig de benodigde maatregelen kunnen nemen.”

Zaak van iedereen

De komende periode ligt de focus bij Woonforte op het verder aanscherpen en verbeteren van informatiebeveiliging, sluit Anneke af: “Hiervoor willen we onder andere verschillende pentesten laten uitvoeren. Het goed omgaan met persoonsgegevens zal de komende jaren steeds meer aandacht vragen van onze organisatie. Onze kennis qua privacy en informatiebeveiliging zal hierin mee moeten groeien om zo ook een goede sparringpartner te blijven voor de ondersteunende partijen. Daarnaast is informatiebeveiliging een zaak van alle medewerkers, dus blijven we ook aandacht schenken aan de bewustwording van hen die het verschil maken.”

Vincent Buitenhuis (SSH&):

Wij worden vergeleken met Google, WhatsApp en Coolblue

Studentgedreven, gemakkelijk en samen. Toen studentenhuysvester SSH& uit Nijmegen vorig jaar besloot haar klantvisie te herijken, werd een duidelijke nieuwe richtlijn opgesteld. Hoe zorg je ervoor dat deze drie pijlers op een juiste manier worden uitgedragen door de organisatie? *CorporatieGids Magazine* sprak daarover met Manager Strategie & Wonen Vincent Buitenhuis: “De klantvisie geeft als een kompas richting aan de organisatie.”

Wat willen wij betekenen voor de klant? Die vraag hield SSH& vorig jaar bezig en leidde uiteindelijk tot een nieuwe klantvisie, woonruimteverdeelbeleid en een nieuw woonruimteverdeel-systeem. “Als organisatie willen wij een positieve rol in het leven van onze doelgroep vervullen,” begint Vincent het gesprek. “En wanneer je vanuit die gedachte handelt, ga je anders kijken naar je dienstverlening en de producten die je levert.”

Kompas

“Vanuit de wens een positieve rol te willen vervullen, hebben wij nagedacht wat dat precies inhoudt en wat we willen betekenen voor de klant. Denk bijvoorbeeld aan hoe gastvrij je wilt zijn of hoe ver je voor hen wilt gaan. Vervolgens is dit doorvertaald naar een nieuwe klantvisie. Hierin staan drie pijlers centraal: studentgedreven, gemakkelijk en samen. Dit werkt als een kompas en geeft richting aan de organisatie.”

Glimlach

Het periodiek herijken van de klantvisie is vooral voor de organisatie heel belangrijk. Vincent: “Natuurlijk is de kern nog steeds ‘werken aan voldoende, goede en betaalbare huisvesting van studenten’. Maar de klantvisie is de manier waarop je met hen omgaat en kan dienen als veranderinstrument voor de organisatie. Wij hebben daarom bijvoorbeeld gekeken naar de klantreizen. Studenten die bij ons komen wonen, staan vaak voor het eerst op eigen benen. Ze zijn geen andere verhuurder of woningcorporatie gewend. We worden daarom niet zozeer vergeleken met andere verhuurders, maar eerder met het gebruikersgemak van Google, WhatsApp of Coolblue. Daar moeten we inspiratie vandaan halen. Voor SSH& betekent dat bijvoorbeeld extra contact of uitleg bij een sleuteluitreiking. Het is uiteindelijk de glimlach en servicegerichtheid van de SSH&-medewerker die het verschil maakt.”

Digitaal contact

Pijlers als studentgedreven en gemakkelijk houden in dat SSH& meer gebruikmaakt van digitaal contact. “Denk bijvoorbeeld aan digitale contractondertekeningen. Het is voor de studenten niet van deze tijd om vanuit Groningen of Maastricht – laat staan uit het buitenland – naar Nijmegen te komen voor het zetten van een handtekening.” Hoewel processen veelal digitaal ingestoken worden, zijn de eisen van de doelgroep ook hoog. “Omdat we worden vergeleken met andere bedrijven uit de belevingswereld van studenten, wordt het niet gepikt wanneer de digitale processen niet op orde zijn. Je ziet vaak dat andere woningcorporaties willen digitaliseren om processen te optimaliseren, maar bij ons wordt het bijna afgedwongen door de doelgroep. Gelukkig maar, want dit houdt ons scherp en inspireert onszelf om SSH& continu te verbeteren.”

Splitsen van taken

De nieuwe klantvisie heeft ook verschillende veranderingen tot gevolg voor medewerkers, legt Vincent uit. “Bijvoorbeeld het klantcontact. Nu is dat nog verspreid over verschillende kanalen maar dat gaan wij centraliseren. Op deze manier zijn we beter in staat studenten sneller en op een uniforme manier te helpen. Dat betekent echter wel dat de hoeveelheid mail- en telefooncontact voor de frontoffice hoger wordt.”

“Een ander voorbeeld is het opsplitsen van de taken van complexbeheerders. Vanaf maart delen wij dit op in complex- én klantbeheerders. Wanneer een student de huur opzegt, zullen we eerst meer inzoomen op zijn of haar ervaring bij SSH& en of ze tips hebben voor ons. Misschien dat we op basis daarvan soms ook de eindcontrole kunnen overslaan, en zo aan efficiency winnen.”

Loting

Op basis van de nieuwe klantvisie heeft SSH& ook een nieuw woonruimteverdeelbeleid opgesteld. Een gevolg daarvan is dat de studentenhuysvester deze zomer afstapt

“Omdat we worden vergeleken met andere bedrijven uit de belevingswereld van studenten, wordt het niet gepikt wanneer de digitale processen niet op orde zijn.”

Enserve, dé specialist in woonruimteverdeling

Enserve adviseert en begeleidt corporaties en gemeenten op het gebied van woonruimteverdeling van sociale huurwoningen:

- beleidskeuzes
- onderlinge samenwerking
- systeem van woonruimteverdeling
- uitvoeringsvarianten
- samenhang en gevolgen
- duiding cijfers en trends

Wij ondersteunen u op zowel strategisch en tactisch niveau als in de dagelijkse uitvoering. Dit doen wij onafhankelijk en zonder winstbelang.

enserve

www.enserve.nl



van het toewijzen van woningen op basis van wachttijd, en overgaat naar een lotingssysteem. “Net als andere woningcorporaties hebben wij te maken met schaarste,” legt Vincent uit. “Studenten gaan steeds later op kamers en studeren steeds flexibeler, wat inhoudt dat ze makkelijk wisselen tussen onderwijsinstelling. Ze hebben daarom maar kort de tijd op een woning of kamer te wachten, terwijl de wachttijd wél lang is. Daarom hebben we nagedacht over nieuwe regels om studenten toch zo goed mogelijk te kunnen huisvesten. Je kunt niet iedereen helpen in een schaarse markt, maar we bieden ze wel elke week kans op een kamer. En natuurlijk bouwen we nieuwe studentenkamers om meer studenten te kunnen helpen aan een kamer.”

maar ook open te staan voor de input van buiten. Een voorbeeld daarvan is de sanctieregeling. In het nieuwe systeem kan iedereen gratis meeloten, wat de drempel laag maakt. Maar wat is vervolgens het risico dat mensen ‘nee’ zeggen tegen een kamer die ze hebben gekregen? Wij twijfelden om daar een sanctie op te leggen, om de regels zo simpel mogelijk te houden. Maar uit de gesprekken kwam juist naar voren dat studenten elkaar kennen en dit vaak zou gebeuren. Hun oplossing: leg er gerust een sanctie op, dan kun je het wellicht voorkomen.”

“Tijdens deze gesprekken zijn wij begeleid door woonruimteverdeelspecialist Enserve. Waar wij maar één keer in de zoveel tijd een nieuw woonruimteverdeelbeleid vaststellen, is dat hun expertise. Zij hebben veel meer ervaring, opgedaan bij collega-corporaties elders in het land. En dat merk je aan de manier waarop zij ons een spiegel kunnen voorhouden. Daarnaast helpt de regiokennis van Enserve omdat ze ook betrokken zijn bij het samenwerkingsverband Entree, en was hun onafhankelijkheid een voordeel in de gesprekken met leveranciers van ons nieuwe woonruimteverdeelsysteem.”

Fijne ervaring

De keuze voor dit nieuwe systeem – SSH& koos voor Embrace – was volgens Vincent nodig om de klantvisie goed te kunnen ondersteunen. “We merkten dat – wanneer we stappen willen zetten in bijvoorbeeld de manier waarop huurders naar een kamer zoeken – de systemen beter op elkaar aan moeten sluiten. Woonruimteverdeling moet uiteindelijk een fijne ervaring opleveren voor een huurder en net zo makkelijk zijn als het boeken van een hotelkamer of accommodatie via Airbnb. Wij willen dat doen door bijvoorbeeld veel meer informatie over de kamer en het complex te geven op de website, maar misschien in de toekomst ook alvast te vertellen over mogelijke huisgenoten.”

“Als organisatie willen wij een positieve rol in het leven van onze doelgroep vervullen.”

Nieuwe studenten

Wanneer Vincent kijkt naar het nieuwe woonruimteverdeelbeleid, focust SSH& zich vooral op de nieuwe studenten. “Wij hebben een mutatiegraad van 50 procent en huurders wonen dus niet zo lang bij ons. Omdat ‘oude’ studenten misschien gewend zijn aan de oude manier van werken, willen we vooral kijken naar de tevredenheidscijfers van de nieuwe studenten. Als we daar een stijging zien, weten we dat het nieuwe beleid werkt.”

In gesprek met stakeholders

Met de ideeën voor een nieuw woonruimteverdeelbeleid is SSH& eerst in gesprek gegaan met haar stakeholders. “In eerste instantie wil je kijken of jouw analyse overeenkomt met de leefwereld van de huurder of onderwijsinstelling. Daarnaast zijn we ook persoonlijk met hen in gesprek gegaan. Hier komt de pijler ‘samen’ voor een belangrijk deel terug. Het is daarbij belangrijk om met een goed onderbouwde visie te komen,

“Aan de achterkant willen wij met het nieuwe systeem ook efficiencywinst voor SSH& boeken. Bijvoorbeeld wanneer een student de huur opzegt. Dit proces moet zo geautomatiseerd worden dat zonder teveel menselijke tussenkomst de kamer automatisch wordt aangeboden op onze site en de zoektocht naar een nieuwe huurder wordt gestart. Omdat wij te maken hebben met zo’n 3.000 tot 3.500 huuropzeggingen per jaar, zou daarmee veel tijd vrijkomen die we voor andere zaken kunnen aanwenden.”

Verandering

Het aankomende jaar staat bij SSH& in ieder geval in het teken van verandering, sluit Vincent af. “Niet alleen door de introductie van de nieuwe klantvisie, maar ook vanwege het nieuwe woonruimteverdeelsysteem en -beleid. Het nieuwe systeem gaat 1 juli live en dat moet leiden tot een SSH& dat nog meer dan voorheen een zo positief mogelijke rol in het leven van studenten inneemt.”

Foto's: Mariska Klok

UNEXUS
CONTACT SOLUTIONS

Unexus Connect

Gebruiksvriendelijk platform voor slim omnichannel klantcontact & applicatie integratie:



Bezoek op 12 mei onze sessie op de CorporateGids LIVE Kennisdag!

Leer welke voordelen Unexus jouw corporatie kan bieden.



Uw partner in de Best-of-Suite
totaaloplossing voor alle primaire processen

Samenwerkende Experts

ViewPoint

- Software **for life**
- Doorlopende **digitalisering**, **standaardisering** en **automatisering**
- Dé **centrale bron** van informatie
- Compleet, betrouwbaar en **innovatief**

Benieuwd hoe wij, samen met u, uw processen kunnen optimaliseren?
Neem dan contact met ons op.

088 09 02 100 | info@itris.nl | www.itris.nl

Sonja Timmer (Eigen Haard):

Data governance draagt bij aan het behalen van organisatiedoelstellingen

Met de verhuur van circa 56.000 woningen in de regio Amsterdam verzamelt Eigen Haard veel gegevens. Om deze bruikbaar te laten zijn voor de gehele organisatie, is data governance van essentieel belang. Maar wat is dat precies? En welke meerwaarde biedt het voor corporaties? Een gesprek hierover met projectmanager Sonja Timmer.

Samen met Bosch naar een gasloze toekomst.



SmartInduction: koken op slechts één elektriciteitsgroep.

Deze unieke SmartInduction kookplaat sluit u eenvoudig aan op slechts één elektriciteitsgroep van 230 volt. Hierdoor zijn er geen aanpassingen in de meterkast meer nodig. De kookplaat is bovendien eenvoudig in- of op te bouwen en gemakkelijk schoon te maken. Zo geniet uw huurder met een relatief lage investering van alle voordelen van inductie en kan er nauwkeuriger en energiezuiniger worden gekookt.



Met het vrijstaande fornuis met inductiekookplaat biedt Bosch nog een andere oplossing om gasloos te koken.

Met een vrijstaand fornuis met inductiekookplaat van Bosch kookt uw huurder snel, zuinig en veilig. Het fornuis kan geplaatst worden waar u wilt; u bent hierbij niet gebonden aan een vaste plek. Reden te meer om de oude gaskookplaat te vervangen en elektrisch te gaan koken.



Meer informatie en contactgegevens zijn te vinden op www.bosch-home.nl/projecten.
Bosch Inspiratiecenter, inspiratiehuis 20120, Taurusavenue 36, 2132 LS, Hoofddorp.

"Het is een breed begrip, waaronder verschillende aspecten van datamanagement vallen," luidt het antwoord van Sonja op de vraag wat het begrip 'data governance' omvat. Ze vervolgt: "Denk aan dataeigenaarschap, datakwaliteit en 'lineage', de manier waarop data door de organisatie stromen. Data governance gaat over de mensen, de organisatie, de processen en de technologie die nodig zijn om data goed te managen."

Essentieel

Het veelomvattende begrip is volgens Sonja van essentieel belang voor elke organisatie. "De gegevens die wij vastleggen moeten te allen tijde beschikbaar, bruikbaar, accuraat, consistent, integer en secuur zijn. Zonder goede data governance zijn data niet bruikbaar, of alleen met veel moeite. Wat je ziet bij een gebrek aan data governance is dat data bijvoorbeeld niet goed gevonden, gekoppeld of in context geplaatst kunnen worden. Dit resulteert vervolgens in data die niet accuraat of compleet en daardoor niet tijdig beschikbaar zijn. Hierdoor wordt het moeilijk of soms zelfs onmogelijk om de doelen van de organisatie te bereiken."

Geïnvesteed

De afgelopen jaren heeft Eigen Haard veel geïnvesteerd in met name het opzetten van een organisatie én processen rondom data governance. "In de dagelijkse praktijk hebben we meerdere groepen binnen Eigen Haard die zich bezighouden om data te verbeteren. Eén groep bestaat bijvoorbeeld uit onze data stewards van verschillende afdelingen. Samen zorgen zij dat het belang van goed omgaan met data leeft binnen de organisatie."

Uitdaging

Data governance inrichten is lastig, omdat problemen zich in verschillende processen binnen de organisatie voor kunnen doen. "Daarom is het zaak om continu aandacht te hebben voor datakwaliteit en de verantwoordelijkheid hiervoor van elke medewerker. Momenteel zijn wij bezig met de implementatie van de 'data-stekker' van SKARP. Omdat deze volgens strikte definities conform VERA werkt, krijgen wij nog beter zicht op issues rondom onze data én op onze dagelijkse processen."

De meerwaarde

Hoewel niet iedereen het belang van data governance ziet of niet weet welke eisen er aan de invoer van gegevens worden gesteld, is de meerwaarde volgens Sonja heel duidelijk: "Klanten en vastgoedeenheden zijn onze belangrijkste entiteiten. We slaan data op en stellen deze beschikbaar voor gebruik met de juiste aanvullende informatie. Het wordt hierdoor eenvoudiger om processen te digitaliseren. Bijvoorbeeld, als een onderhoudsverzoek wordt ingediend, hebben we direct een accuraat beeld over de kenmerken van de woning én wat

nodig is om de reparatie uit te voeren. Hierdoor kunnen we leveranciers duidelijke opdrachten verstrekken en worden huurders sneller en efficiënter geholpen."



"Zonder goede data governance zijn data niet bruikbaar, of alleen met veel moeite"

Druk op de knop

Eigen Haard wil samen met SKARP nog verschillende ontwikkelingen doormaken in het kader van data governance. "Als we kijken naar de voorziening van stuur- en verantwoordingsinformatie, dan is ons doel om deze met één druk op de knop aan te leveren. De focus moet hiervoor meer liggen op de analyse van rapportages en minder op de productie ervan. Wanneer data in de juiste context worden geplaatst, dan is het duidelijk naar welke informatie wordt gekeken en welke definities worden gehanteerd. Dit maakt informatie eenduidig, waardoor besluitvorming beter wordt gefaciliteerd."

Olievlekwerking

Bij het opzetten van data governance kun je tegen diverse uitdagingen aanlopen. De tip van Sonja is dan ook om klein te beginnen en het niet te zien als een project met een begin- en einddatum. "Werk de processen goed uit. Begin met het implementeren in samenwerking met een kleine groep data-gedreven collega's. Zorg dat deze collega's vanuit verschillende afdelingen komen, borg opgedane kennis en kunde en vier je successen. Dit zorgt voor een olievlekwerking."



Datarotonde MANAGED OPLOSSINGEN



CORPORATIEGIDS LIVE
12 mei Expo Houten
Kennissessie ISRES 13:15
Optimalisatie door regie op samenwerking



ISRES DATAROTONDE.COM

Column

Beter goed gereguleerd dan slecht gedecentraliseerd



Kees van Nieuwamerongen
is directeur Autoriteit
woningcorporaties bij ILT

Tijdens de afgelopen kerstdagen las ik *Strangers in Their Own Land* van Berkeley sociologe Arlie Russel Hochschild. Zij beschrijft in dit boek hoe zij haar veilige links progressieve wereldje verliet om kennis te maken met conservatief rechts Louisiana. Wat zij probeert te begrijpen is hoe het kan dat de mensen die het meest gebaat lijken te zijn bij een actieve overheid en collectieve voorzieningen voor gezondheidszorg, onderwijs, volkshuisvesting en milieu, massaal gevallen zijn voor Trump in het Witte Huis en daar nog steeds razend enthousiast over zijn.

Al lezend moest ik denken aan een vakantie in Massachusetts een paar jaar geleden. We bezochten daar een soort Amerikaans Orvelte; een kneuterig museumdorpje waar je ook rondgeleid kon worden om te zien hoe de bewoners daar leven. De aanwezige Amerikaanse toeristen bleken erg geïnteresseerd te zijn in de vraag wie nou eigenlijk de eigenaar was van die huisjes en slaakten een zucht van verlichting toen zij hoorden dat dat een particuliere belegger was. "Gelukkig maar, wat fijn voor jullie. Wij waren al bang dat het overheidsbezit was."

Uiteraard bleven de aanwezige Europeanen in een lichte verbijstering achter. Wij vonden dat je heel wat beter kunt huren van een overheid of een gereguleerde sector, dan van een beleggingsmaatschappij. De bewoners van het Pepergasthuis in Groningen denken dat ook, bleek gedurende dezelfde kerstdagen toen ik mijn boek las. Bij beleggers weet je immers maar nooit waar je aan toe bent. De werkelijkheid in Amerika is net andersom: de onbetrouwbare partij is de overheid. Het gedrag van beleggers en het bedrijfsleven in zijn algemeen, is juist voorspelbaar en geeft daarom vertrouwen. Burgers in Louisiana leven te midden van enorme vervuiling en milieuschade, armoede en uitzichtloosheid. Veroorzaakt door grote ondernemingen die niet gereguleerd zijn en waar geen toezicht op is. Toch is het vertrouwen in deze ondernemingen heel wat groter dan in de lokale of federale politici en alles is beter dan een notoir onbetrouwbare overheid die zijn beloftes niet nakomt, om de zoveel jaar het roer omgooit en als het puntje bij het paaltje komt er toch niet is.

Dit alles zet je wel aan het denken. Wij hebben jaren van deregulering en decentralisatie achter de rug, maar die klepel lijkt nu weer de andere kant op te gaan. De Woningwet zou hierin wel eens voor kunnen lopen op andere sectoren; misschien volgt de zorgsector wel en komen er maatregelen om de scherpste randjes van de decentralisatie van de GGZ af te halen. Niet onbelangrijk voor corporaties. Meer regulering en minder vertrouwen op marktwerking veronderstelt wel dat de instituties op orde zijn en dat de burger kan vertrouwen op de overheid en op de onafhankelijke toezichthouders. Het gevolg kan een toename van de administratieve lasten en het toezicht zijn. Maar als we daardoor meer betrouwbaarheid en voorspelbaarheid van de overheid en de gereguleerde sector krijgen, lijkt mij dat wel waard. En het voorbeeld van Louisiana geeft wel aan dat we daar met zijn allen dagelijks aan moeten blijven werken.

HELPDESK

LOOPT U DAGELIJKS TEGEN VERSCHILLENDE VRAAGSTUKKEN AAN OP
HET GEBIED VAN PRIVACY EN INFORMATIEBEVEILIGING?
MAAR HEEFT U NIET ALTIJD DE JUISTE KENNIS PARAAT?

GEEN ZORGEN!

DE AUDITTRAIL HELPDESK STAAT VOOR U KLAAR!



INTERESSE IN DE AUDITTRAIL HELPDESK? OF LIEVER INFORMATIE OVER ÉÉN VAN
ONZE ANDERE PRODUCTEN EN DIENSTEN? NEEM DAN CONTACT MET ONS OP VIA
071 - 747 17 17 OF VIA [KOFFIE@AUDITTRAIL.NL](mailto:koffie@audittrail.nl).



VASTGOEDINFORMATIE VOOR RUIM 1.000.000 WONINGEN

www.bataviagroep.nl



Dinsdag 12 mei Expo Houten

CorporatieGids LIVE, kennisdag voor corporatiemedewerkers

De CorporatieGids LIVE Kennisdag is misschien wel de meest praktische en waardevolle kennisdag voor medewerkers van woningcorporaties die er bestaat. En hij dient zich weer aan! Dus corporatieprofessionals, zet 12 mei alvast in de agenda of meld je direct aan. Deelname is gratis.

De CorporatieGids LIVE Kennisdag biedt corporatiemedewerkers op één dag de keuze uit meer dan 40 kennissessies van leveranciers en adviseurs uit de sector. De vakgebieden waar de kennissessies betrekking op hebben zijn Onderhoud en Vastgoed, Wonen, Financiën, Communicatie, Bedrijfsvoering en ICT. "De CorporatieGids LIVE Kennisdag is een zeer efficiënte kennisboost voor de professional op zoek naar informatie," zegt organisator Paul Tuinte. "Je kunt zelf online je programma samenstellen en uitbreiden tot maar liefst vijf kennissessies. De eerste sessies beginnen om 10.00 uur en de laatste ronde start om 14.15 uur."

Hoe werkt het?

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

Alle vakgebieden

"Ongeacht in welk vakgebied je als corporatieprofessional werkzaam bent, er zitten altijd zeer interessante kennissessies tussen," vult organisator Martin Barendregt aan. "Tip dus ook je collega's om zich aan te melden op corporatiegids.nl en reis samen af naar Expo Houten. Je kunt zo samen op een efficiënte manier kennis opdoen."

CorpoNet trapt af

Voorafgaand aan de parallelsessies verzorgt CorpoNet een plenaire sessie over 'de dynamiek van CORA'. Deze sessie begint om 09.30 uur.

Vertrouwde locatie

CorporatieGids LIVE kennisdag vindt dit jaar gewoon weer plaats in Expo Houten. Ben je (in loondienst) werkzaam bij een corporatie? Meld je dan gratis aan voor deze informatieve kennisdag op www.corporatiegids.nl. Tot 12 mei in Expo Houten!

12
MEI

PROGRAMMA

CORPORATIEGIDS LIVE KENNISDAG 2020

10.00 UUR

ServiceSites
Woningruil, de 'vergeten groente' binnen woon-ruimteverdeling

The Sourcing Company
Veiligheid en flexibiliteit combineren in de public en private cloud = prettig werken

CNS
SaaS ready met Business Insight van CNS

Vastware
Meerjaren Planning 2.0

Data B. Mailservice
Kanaalstrategie sleutel tot succes

11.00 UUR

Yardi
The world hates change, yet it is the only thing that has brought progress. (Charles Kettering)

Appsolutely
Stadlander: De huurder centraal dankzij slimme automatisering

Casix
Nieuwe Casix Renovatie App voor zorgeloos en efficiënt Groot Onderhoud

Hofmann Krul & Partners
Meer doen met minder, in 5 stappen naar betere inkoop

HC&H Consultants
Is jouw corporatie klaar voor de transitie naar de Cloud?

12.00 UUR

cegeka-dsa
Van On-Premise naar Online

Matchability
Van data tot dashboard: een praktische aanpak

AvW2
Uw ICT beleidsplan op 1 A4

Embrace
Track-and-trace voor huurders en woningzoekenden: de laatste ontwikkelingen in digitale dienstverlening

SmartR
Organiseren op klantbeleving

13.15 UUR

Aareon
'Digitalisering en robotisering: is uw organisatie klaar voor de huurder van de toekomst?'

Sensus process management
Praktische corporatievoor-beelden over procesgestuurd risicomanagement

Mail to Pay
Personaliseer de betaalreis van je huurder

ISRES
Optimalisatie door regie op samenwerking

ViaData Automatisering
Microsoft Dynamics 365 Fieldservice... van ViaData

14.15 UUR

Previder
"Opent slimme IT nieuwe deuren?"

Unexus
Unexus Connect; Omnichannel contactgemak voor iedereen

Intratone
Service & Efficiency op Toegangsbeheer; hoe doe ik dat?

naris
Paneldicussie met De Goede Woning, SOR en Trivire over procesgestuurd risicomanagement

Andersom
Innovaties in het verhuurproces: wat levert het op en hoe zorg je dat het werkt?

AANMELDEN OP WWW.CORPORATIEGIDSLIVE.NL

PROGRAMMA CORPORATIEGIDS LIVE KENNISDAG 2020

9.30 UUR

Om 9.30 uur is er een eerste kennis-sessie van **CorpoNet**: De dynamiek van CORA

10.00 UUR

Itris
Hoe wordt u de klantvriendelijkste woningcorporatie?

EntrD
Geautomatiseerd schonen van documenten & dossiers, een praktijkcase van Mooiland en EntrD

Audittrail
Een praktische implementatie van de BIC: BIC Building Blocks (BBB)

11.00 UUR

SKARP Woning-corporaties
Informatie-voorziening als LEGO

Postex
Digitaal, telefonisch of fysiek; de keuze is aan de huurder

VVA-informatisering
De corporatie-medewerker van de toekomst: digitale piloten en Intelligent Workforce

Van Dinther
Content structuren en terugvinden met E-Content door Woonwaarts

12.00 UUR

Batavia Groep
Maak kennis met VIP: het Vastgoed Informatie Portaal dat vastgoed-informatie tot leven brengt

Hersense
Grip op digitale informatie met Office365

NEH
De moderne werk-plek, het vervolg...

Movin'U
"Je vastgoeddata, als betrouwbare bron van informatie."

13.15 UUR

Hofmeier
Interne Beheersing binnen jouw eigen afdeling: Hoe laat je dat zien?

Claranet
Hoe ziet de ideale werkplek er nu uit? De vijf praktische ingrediënten en de slimme weg er naartoe

COENCAD
Datakwaliteit: het fundament voor de toekomst-gerichte woning-corporatie

Kubion
Creëer tijd, gemak en goede service voor iedereen door optimale omnichannel dienstverlening!

14.15 UUR

HB Software
Hoe haal je op een eenvoudige manier gegevens uit Dynamics 365 en/of een andere SQL database?

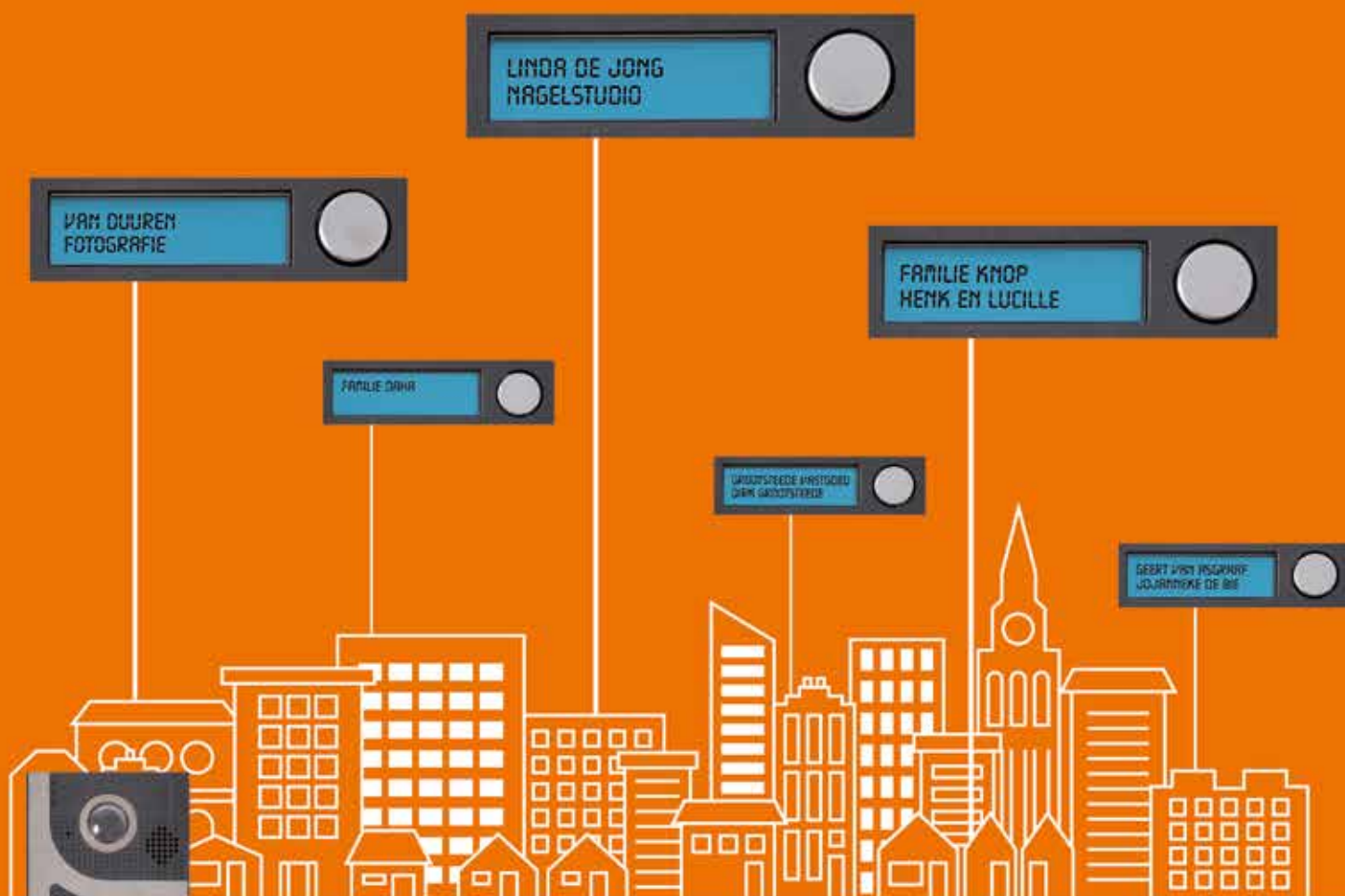
Hercules Software
Flexibel, Toegankelijk en Samen

Zig
Een 9+ klant-beoordeling: twee cases over het gouden ei

PCA
De sleutel tot succes: wat is de visie van PCA op ketensamen-werking? Welke rol vervult PCA...

AANMELDEN OP WWW.CORPORATIEGIDSLIVE.NL

OP AFSTAND DE BESTE



MAAK KENNIS MET DINA – HET INTERCOMSYSTEEM MET LCD-DISPLAY EENVOUDIG OP AFSTAND EN IN REAL-TIME TE MANAGEN

Kies voor het gemak én de uitstraling van het innovatieve intercomsysteem van Intratone. Strakke individuele displays voor alle gebruikers. Eenvoudig op afstand en in real-time aan te passen door de beheerder via een beveiligde website. Plus: gegarandeerd lagere kosten door snelle installatie en nauwelijks onderhoud.

Maak nu een demo-afspraak via www.intratone-home.nl of neem contact op met het Intratone Team:

- Clément Robert (Regio Zuid-West en Noord NL): crobert@intratone.nl, +32 (0) 494 165 652
- Nordin Bellazghari (Regio Amsterdam en Flevopolder): nbellazghari@intratone.nl, 06 - 2847 4528
- Johan van Dop (Regio Oost NL): jvandop@intratone.nl, 06 - 3826 8844

Intratone is een merk van Cogelec en is het best verkochte intercomsysteem in Frankrijk.



Monique Gijsbrechts (Laurentius):

Essentie klantcommunicatie is zeggen wat je doet en doen wat je zegt

De toekomtschets van pakweg vijf jaar geleden dat woningcorporaties klantcommunicatie vrijwel volledig digitaal zouden afhandelen, is niet uitgekomen. Veel vaker wordt het digitale kanaal als een van de mogelijkheden gezien, in plaats van hét kanaal waar iedere huurder heen wordt gestuurd. Maar wanneer je fysiek, telefonisch en digitaal contact aanbiedt, hoe houd je dan grip op alle mogelijkheden en waar ligt de balans? *CorporatieGids Magazine* vroeg het aan Monique Gijsbrechts, Teamleider Klantenservice bij Laurentius.

“De essentie van klantcommunicatie is wat mij betreft enorm simpel,” begint Monique het gesprek. “Zeggen wat je doet en doen wat je zegt. We zijn uiteindelijk met z’n allen enorm hard aan het werk voor onze bewoners, maar we verzuimen het soms om dit te laten weten. Dat kan heel eenvoudig en snel via de e-mail of een nieuwsbrief, of wanneer je meer tijd hebt via een bijeenkomst, website of magazine. Het is mijn ervaring dat we binnen de corporatiebranche onszelf erg bescheiden opstellen waardoor bewoners niet altijd doorhebben waar we ons mee bezig houden.”

Goede verstandhouding

Een goede communicatie – waarbij de huurder niet alleen weet wat de corporatie doet maar de corporatie ook doet wat het belooft – zorgt volgens Monique voor een goede verstandhouding. “Je merkt dat binnen onze maatschappij verwachtingen veranderen. Niet alleen van ons als woningcorporatie, maar ook van bewoners in de wijken. Het is belangrijk om deze verwachtingen goed te managen en hierop in te spelen. Het is namelijk de bedoeling dat bewoners zich gehoord én gesteund voelen, we doen ons werk immers voor hen.”

Hoge verwachtingen

“De grote uitdaging zit hem daarbij in de verschillende media die wij kunnen gebruiken,” legt Monique uit. Omdat de doelgroep van Laurentius erg divers is, wordt er van de organisatie verwacht dat er via veel verschillende media gecommuniceerd wordt. “En hoewel dat lastig is, willen we daar wel op inspelen. Het is onze visie dat de bewoner de keuze heeft in het type contact, van klassieke tot moderne media.”

Niet opdringen

Op de vraag waar voor Laurentius de balans ligt tussen fysiek, telefonisch en digitaal contact, vertelt Monique: “Dat is moeilijk te zeggen. Bij collega-corporaties heb ik gezien dat het telefoonverkeer sinds de invoering van WhatsApp of webchat maar matig is afgenomen. Het is belangrijk mee te gaan met technologische ontwikkelingen, maar tegelijkertijd moeten we ervoor blijven zorgen dat bewoners contact opnemen op de manier die bij hen past. De wijze van communiceren moeten niet opgedrongen worden, maar een keuze zijn. Om die reden is ons kantoor bijvoorbeeld nog steeds de hele dag open en kunnen klantvragen ook aan de balie worden beantwoord. Een mix tussen klassiek en nieuw blijft wat ons betreft voorlopig bestaan.”

Klantgedreven

De afgelopen jaren heeft Laurentius hard gewerkt aan het klantgedreven maken van de communicatieprocessen. Monique: “Toen ik drie jaar geleden bij Laurentius kwam werken, was de klantenservice vooral een doorgeefluik. Het team heeft gaandeweg meer verantwoordelijkheid en mandaat gekregen. Hierdoor voelen wij ons nu meer betrokken en eigenaar van zaken die spelen. We fungeren als regisseur en monitoren het reparatieonderhoud. Hierdoor valt er minder tussen wal en schip, en komen wij meer tegemoet aan de verwachtingen van bewoners.”

Verder verbeteren

De Bredase woningcorporatie wil qua huurdertevredenheid gemiddeld minstens een 7,5 scoren. “Volgens de laatste Aedes-benchmark staan we inmiddels op een 7,6, maar dat betekent niet dat we achterover kunnen leunen. Het behouden en verbeteren van dit cijfer heeft de focus. Om de klantenservice verder te verbeteren, is het streven naar een zo hoog mogelijke First Call Resolution essentieel. Daarvoor werken wij onder andere samen met Unexus. Sinds wij gebruikmaken van hun multichannel communicatiesoftware, zijn de bereikbaarheidscijfers beter meetbaar en is het duidelijk waar het bij ons nog aan kennis ontbreekt. Wij spelen hierop in door trainingen te volgen om zo bewoners nog beter van dienst te kunnen zijn.”

Blind vertrouwen op vastgoeddata

Minder frustratie meer werkgeluk



COBIM brengt datakwaliteit op orde.

MJOP WWS NEN 2580 EPA



COENCAD
WONINGBESTAND IN BEELD



“We fungeren
als regisseur
en monitoren
het reparatie-
onderhoud.”

Interne bereikbaarheid

Waar klantcommunicatie als een rode draad door de organisatie van Laurentius loopt, speelt de interne bereikbaarheid van medewerkers daarbij een grote rol. Monique: “Omdat onze bereikbaarheid is toegenomen, weten bewoners met een vraag sneller waar ze aan toe zijn. Onze focus bij interne communicatie ligt overigens niet op digitaal, maar op persoonlijk contact. Dat draagt bij aan het creëren van een ‘samen’-gevoel binnen de organisatie, en geeft geen ruimte voor je eigen perceptie. Bovendien draagt persoonlijk contact bij aan het werkgenot omdat mensen zich niet op een eigen eilandje begeven.”

WhatsApp

“Dit jaar willen we ons onder andere richten op de introductie van WhatsApp in de klantenservice,” sluit Monique af. “Het is inmiddels bijna normaal geworden om op deze manier met bijvoorbeeld een zorgverzekeraar of bank te praten, en met Unexus hebben wij een applicatie die dit ondersteunt. Daarnaast zijn we op dit moment bezig met het ontwikkelen van een nieuwe visie op klantcommunicatie die we eveneens later dit jaar willen implementeren. Hoe dit er precies uit komt te zien weten we nu nog niet maar een ding staat vast: ook in deze visie staat de klant en de manier waarop hij of zij wil communiceren centraal.”



Harmonisch Wonen.

Schoolvoorbeeld van samenleven in harmonie

Met rapportcijfer 9 behaalde de Lelystadse meditatiecorporatie Harmonisch Wonen de hoogste score ooit op klanttevredenheid van alle corporaties in de Aedes-benchmark. De 211 huurwoningen in woon-, werk- en leefgemeenschap het Sidhadorp behoren tot het meest duurzame corporatiebezit van Nederland. De woningwet, compliance en vergrijzing bedreigen het schoolvoorbeeld van samenleven in harmonie, zegt directeur-bestuurder Radbout Mathijssen. “Willen we het oude behouden, dan zullen we moeten vernieuwen.” Een gesprek over mediteren, uitbesteden en in harmonie samenleven.

Radbout startte eind jaren 80 als bewoner in het Sidhadorp (zie kader) en was de eerste medewerker in loondienst in de technische dienst. Samen met de freelancedirecteur gaf hij vorm aan het onderhoudsplan. Na vijf jaar keerde hij door omstandigheden zowel het Sidhadorp als Lelystad de rug toe. Toen hij er terugkeerde, was dat als directeur-bestuurder bij Harmonisch Wonen. Wonen doet hij sindsdien elders. “Dat maakt mijn rol als bestuurder onafhankelijker, ik sta daardoor makkelijker in verbinding met de buitenwereld.” Mediteren doet hij ook, maar aan het tweemaal per dag gemeenschappelijk beoefenen van de transcendent meditatie-techniek komt Radbout niet toe. Uitzondering maakt hij wel op bewonersavonden. “Dan ga ik tussendoor mee naar de meditatiekoepel. Tweemaal per dag mediteren voelt als tweemaal daags vakantie.”

Alles zelf doen

Maar het kan niet alle dagen vakantie zijn, ook niet in de meditatiewijk, weet ook Radbout. Presteert de corporatie op klanttevredenheid en duurzaamheid superieur, de toekomst zorgt toch enigszins voor mineur. Reden tot zorg zijn de nieuwe woningwet, compliance en vergrijzing, zegt Radbout. “Eerst was ons credo: we zijn klein dus we doen alles zelf. Maar sinds de nieuwe woningwet en de strenge eisen ten aanzien van compliance gaat dat niet langer. Het zelf doen maakt plaats voor regievoeren op alles wat anderen net zo goed of beter doen.”

Uitbesteden

Dus wordt de administratie, financiële verantwoording en onderhoud uitbesteed. “Die 9 voor klanttevredenheid koesteren we nog even, want als we gaan uitbesteden kan ik dat wel op mijn buik schrijven. Een 7,5 vind ik overigens ook een mooie voldoende.” Aan uitbesteden hangt ook nog eens een fors prijskaartje. De stijging van de toch al forse bedrijfslasten van 1235 euro per vhe zal volgens Radbout voorlopig niet ten einde zijn. “Ik weet niet waar het eindigt.”

Vergrijzing

Een ander punt van zorg is de vergrijzing van het Sidhadorp, dat vanuit de oorsprong een TM-Sidhi en TM-samenstelling kent. “Ruim de helft van de bewoners is 55 jaar of ouder, een

kwart van de bewoners is zelfs 65 of ouder,” zegt Radbout. “De vergrijzing bedreigt de zelforganisatie in de wijk, wat één van de succesfactoren is van het Sidhadorp. Als corporatie proberen wij met de bewonersorganisatie, die van oudsher is gelieerd aan TM en zich op die oorspronkelijke groep bewoners richt, prestatieafspraken te maken over verbreding van de doelgroep. De paradox is namelijk dat als je wilt dat het blijft zoals het nu is, je zult moeten veranderen. We hebben als corporatie nieuwe instroom van huurders én actief betrokken bewoners nodig om dit juweeltje van volkshuisvesting te kunnen behouden.”

Juweeltje

Want een juweeltje, dat is het, vindt Radbout: “Het principe van collectief particulier opdrachtgeverschap zorgt in dit ‘dorp’ voor sociale samenhang en voor een hoog voorzieningen-niveau. Allemaal gelijkgestemden in een wijk klinkt als segregatie. Misschien is het dat ook, maar dan rondom een thema, waarin alle lagen van de bevolking zijn vertegenwoordigd. We hebben hier koop en huur gemengd, rijk en arm, moslims en christenen die allemaal in harmonie samenleven.”

Het Sidhadorp is een woon-, werk- en leefgemeenschap voor beoefenaars van transcendent meditatie (TM), gelegen in het zuidelijke deel van de Waterwijk in Lelystad. Het ‘dorp’ kwam tot stand naar aanleiding van de wens van een groep mensen, om werken en wonen te combineren met het gemeenschappelijk beoefenen van de transcendent meditatie-techniek.

Harmonisch Wonen is in 1984 opgericht door een groep mensen die de Transcendente Meditatie (TM)-Sidhi-technieken beoefenen met als doel huisvesting te realiseren ten behoeve van die groep mensen. Na de eerste bouw ontstond de naam ‘Sidhadorp’, een verwijzing naar de mensen die de TM-Sidhi-technieken beoefenen.

Professionaliseren

Ondanks de bescheiden omvang – met 211 woningen behoort Harmonisch Wonen tot de allerkleinste corporaties van Nederland – is de corporatie al vroeg begonnen met professionaliseren. “Zo waren wij een van de eerste woningcorporaties die op eigen verzoek visitaties lieten doen en met intern toezicht aan de slag gingen. Vroeger zag je bij woningcorporaties alleen de notabelen uit het dorp in de RvC zitten. Wij zijn al vroeg begonnen met ‘vreemde ogen’. Natuurlijk moet ook één RvC-lid ook kennis van binnenuit hebben. Stuk voor stuk zijn het hooggekwalificeerde commissarissen.” De Autoriteit



VOL ENERGIE!

WOSJAPUE
andersom

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

WWW.TIJDVOORANDERSOM.NL

www.tijdvoorandersom.nl



VOLLEDIG IN CONTROL? OF STUREN MET LEF!

Het NARIS In Control Framework laat je organisatie beginnen met een voorgeconfigureerde en rijke omgeving. Vanaf dag één kan je de organisatie laten werken met de basisprocessen voor je bedrijf of overheidsorganisatie.

IN CONTROL

WWW.NARIS.COM/INCONTROL



“We hebben als corporatie nieuwe instroom nodig om dit juweeltje van volkshuisvesting te kunnen behouden.”

woningcorporaties (Aw) deed onderzoek en oordeelde dat Harmonisch Wonen in de top vijf stond van kleine corporaties waar geen sprake is van governance risico's. “Je kunt dus prima dorps zijn en onafhankelijk opereren.”

Kwetsbaarheid relatief

Dat de hoge bedrijfslasten de corporatie kwetsbaar maken is voor Radbout evident, maar relatief. “Als je ons bedrijfsresultaat vergelijkt met het gewone bedrijfsleven, dan zijn we heel gezond. Wij lopen geen financieel risico. Sober en doelmatig relateren wij aan onze legitimiteit en maatschappelijk draagvlak. Ruim 87 procent van onze huurders, maar ook de gemeente Lelystad, vindt onze bedrijfslasten legitiem. Er is geen harde bovengrens, maar als de legitimiteit verzwakt dan trekken we de stekker eruit.”

Stekker zit strak

Toch zit de stekker volgens Radbout nog strak in het stopcontact en is bijvoorbeeld een noodgedwongen fusie of andere organisatievorm niet aan de orde. “Niet alleen vanwege legitimiteit, maar ook omdat we een financieel gezonde bedrijfsvoering hebben. De Aw onderschrijft dat wij ‘in het kader van risicogericht toezicht niet tot de risico-corporaties horen’. De eerdergenoemde omvorming tot regiecorporatie

moet ervoor zorgen dat dit zo blijft. Wat wij altijd zelf zullen blijven doen is het borgen van de sociale samenhang. Dat kunnen wij zelf het beste.”

Sociale samenhang

Toch vertoont de sociale samenhang ook wat scheurtjes, zo leert een blik in het beleidsplan van de corporatie. Waar uit onderzoek blijkt dat groepswijze beoefening van TM-Sidhi-technieken in voldoende grote groepen leidt tot positieve maatschappelijke gevolgen, zoals daling in criminaliteit en verkeersongevallen en een verbetering van de gezondheid, ervaart Harmonisch Wonen in de dagelijkse praktijk een toename van sociale en medische problematiek, met gevolgen op de leefbaarheid en huurachterstanden. Op de vraag of er te weinig in groepsverband wordt gemediteerd, antwoordt Radbout lachend: “We zijn een woningcorporatie, een huisvester, die met dezelfde maatschappelijke ontwikkelingen te maken heeft als elke andere corporatie. Tussen thuiswonen en het verpleeghuis zit niks meer, ook bij ons wonen mensen met een rugzak. Dan kun je mediteren wat je wil, dat is goed voor je, maar het is geen wonderolie. Van de andere kant, misschien waren de problemen wel veel erger als er niet was gemediteerd.”

Versnel uw verkoop- en verhuurtransacties

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

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

Kijk op **notapp.nl**

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

NOTAPP
REGISTER GOED OVERDRAGEN



Angela van Velden (Lekstede Wonen):

De ervaring van de klant staat centraal

Er is ten allen tijde zijn voor de huurder is voor veel corporaties dé kern van het vak. Betekent dat anno 2020 dat je automatisch kiest voor digitaal contact? Volgens Angela van Velden, ad interim Manager Wonen bij Lekstede Wonen, niet per se. "We hebben zelfs onze openingstijden uitgebreid." Een gesprek over het inrichten van klantgerichte processen en borgen van een cultuurverandering.

"Klantgerichtheid en de ervaring van de klant is momenteel hét punt waar we aandacht aan besteden," begint Angela het gesprek. De woningcorporatie uit Vianen werkt onder de noemer 'Verbindend in Wonen: Sociaal en Solide'. "Dat betekent onder andere zorgen voor een goede en betaalbare woning en eventuele problemen snel herstellen. Maar ook goed bereikbaar zijn en vragen snel beantwoorden. Hiervoor hebben we vorig jaar onze organisatie aangepast. We hebben de receptie, servicebureau en een deel van het secretariaat samengevoegd tot één Team Klantenservice. Het resultaat:

huurders worden sneller geholpen en vragen worden intern efficiënter en sneller opgepakt."

Achterliggende reden

Om de huurder goed te bedienen, is het volgens Angela zaak verder te kijken dan het cijfer voor huurderstevredenheid alleen. "We willen uiteindelijk op zijn minst sectorgemiddeld scoren en hebben het KWH ingeschakeld om onderzoek te doen naar onze klanttevredenheid. Intern is er een team dat de onderzoeksresultaten bestudeert om vervolgens gericht

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

ViaData
+
Microsoft Dynamics 365



Connect-It 365
Fieldservice

powered by
Microsoft



verbeteracties uit te zetten. Hoe tevreden zijn huurders op vlakken als bereikbaarheid, de afhandeling van reparatieverzoeken of hoe vaak er gebeld moet worden voordat een probleem wordt opgelost. Door gericht te kijken naar wat we kunnen verbeteren, willen wij stappen zetten.”

Snelheid

“We merken dat de snelheid waarmee een huurder wordt geholpen van grote invloed is op de tevredenheid,” gaat Angela verder. “Onlangs moest ik vanwege ziekte een week bijspringen in het Team Klantenservice, en dan merk je de irritatie wanneer een huurder niet direct teruggebeld wordt of wanneer er tijdens een gesprek stiltes vallen wanneer je informatie moet opzoeken. Het is belangrijk snel te reageren. Zelfs wanneer je geen antwoord hebt, laat de huurders weten dat je voor ze bezig bent.”

Meer inzicht in de huurder

Volgens Angela is de ondersteuning van ICT essentieel om de klant op een goede manier te kunnen helpen, en heeft Lekstede daarom afgelopen jaar voor een ‘nieuw, modern software-landschap’ gekozen. “Hieronder valt de nieuwe website, kennisbank, klantportaal en klantvolgsysteem van Zig. De invloed van ICT bij het ondersteunen van klantcontact is

enorm. Het helpt ons meer inzicht te krijgen wanneer je in gesprek bent met een huurder. Stel dat iemand bijvoorbeeld belt om geluidsoverlast van de burens te melden en dit wordt vastgelegd. De volgende keer dat die huurder contact opneemt, kunnen wij direct de vorige melding terugvinden. Het is daardoor makkelijker om het hele verhaal achter de huurder te kennen en betere hulp te verlenen. Ook kun je eenvoudiger een taak van bijvoorbeeld een zieke collega overnemen. Deze manier van werken voelt als een cultuurverandering binnen de organisatie. Niet dat zaken eerder niet vastgelegd werden, maar dit gebeurde veelal in eigen databases of e-mails. Nu gaat het samenwerken steeds efficiënter.”

Gewoon mee beginnen

Op de vraag hoe je de veranderingen in klantcommunicatie borgt, vertelt Angela: “Je moet er eigenlijk gewoon mee beginnen en samen met de organisatie kijken hoe het werkt. We hebben hierbij opgetrokken met Zig en gekeken hoe we efficiënt met de systemen kunnen omgaan. Daarnaast is met elkaar in gesprek gaan ook erg belangrijk. Je moet niet alleen de voordelen voor de huurder noemen, maar ook aanhalen hoe het werk van medewerkers makkelijker wordt. Maar er gewoon mee aan de slag gaan is het belangrijkste; door ervaring op te doen leert men de voordelen.”

Openingstijden

De nieuwe softwarestek betekent niet direct dat Lekstede alleen inzet op digitale kanalen. Angela: “Je ziet dat er veel animo is voor digitaal contact. Zo meldden bij de introductie van het klantportaal direct zo’n 40 procent van de huurders zich aan en neemt dat aantal alleen maar toe. Maar hoewel er altijd een groep is die kiest voor digitaal contact, blijft er ook een groep die fysiek of telefonisch contact prefereert. Zij zijn net zo belangrijk. Zo hebben wij onlangs onze openingstijden verruimd en zien we dat bewoners dit enorm fijn vinden en telefoontjes de hele dag binnen komen. Ook dat komt de klanttevredenheid ten goede: geholpen worden op de manier die jou uitkomt.”

Verbeterpunten

“De komende periode willen we samen met onze software-leveranciers kijken hoe wij nog meer uit de systemen kunnen halen om huurders beter van dienst te zijn,” sluit Angela af. “Daarnaast willen we blijven analyseren wat de verbeterpunten zijn in ons klantcontact, en daarop focussen. Zo willen wij bij reparatieverzoeken de huurder meer meenemen in het proces, zodat ze weten waar ze aan toe zijn. Die verandering zal niet binnen een week gerealiseerd zijn en we moeten elkaar de tijd geven om bewustwording te creëren over hoe we nog klantgerichter kunnen zijn.”





Peter Bevers en Patrick Platschorre
(Beveland Wonen)

Aandacht met compassie maakt medewerkers onderdeel van verandering

Patrick Platschorre (links) en Peter Bevers (rechts)

Een fusie tussen twee corporaties. Werken vanaf twee locaties. Het invoeren van een nieuw ERP-systeem. Beveland Wonen heeft in een korte periode een aantal grote veranderingen doorgevoerd. Maar hoe zorg je dat medewerkers zich betrokken blijven voelen? En welke rol kan een verandercoach hierin spelen? *CorporatieGids Magazine* sprak hierover met Peter Bevers en Patrick Platschorre, respectievelijk bestuurder en verandercoach bij de Zeeuwse corporatie.

Zekerheid

“Als organisatie in verandering wil je medewerkers zo goed mogelijk meenemen. Dit start bij het bieden van zekerheid,” vertelt Peter. “Wij verkeerden in de bijzondere omstandigheid dat beide fusieorganisaties over uitstekende medewerkers beschikten en bovendien complementair waren aan elkaar. Daarom konden wij alle medewerkers zekerheid bieden door middel van een werkgarantie. Omdat er natuurlijk wel doublures waren, is sommige medewerkers een andere functie aangeboden of veranderde hun takenpakket. Daarnaast zijn de werkplekken anders ingedeeld en is de locatie gewijzigd voor een deel van de medewerkers. Velen kregen te maken met nieuwe collega's. Wij zitten nog in dat proces van verandering, inclusief de verhuizing naar één gezamenlijk pand over een half jaar.”

Leiderschapsstijl

Bij een fusie van twee organisaties ligt de focus in eerste instantie op het stroomlijnen van de bedrijfsprocessen. Voor medewerkers is het niet altijd makkelijk om met de veranderende organisatie mee te bewegen. Als voormalig manager bedrijfsvoering merkte Patrick dat er meer behoefte was aan individuele aandacht. “Door de gesprekken met mijn team kwam ik erachter hoe medewerkers het veranderingsproces beleefden, wat de medewerker motiveert en mogelijk dwars zit. Door hier op individueel niveau aandacht aan te besteden, kun je op allerlei vlakken ondersteuning bieden aan medewerkers.”

Verandercoach

Waar Patrick als manager vooral situationeel leiderschap toepaste, verschoof dit nu meer naar een coachende leiderschapsstijl gericht op groei en veranderingsbereidheid van de individuele medewerker. “Omdat het niet naast mijn reguliere werk als manager paste, heb ik in het MT voorgesteld om mij hier volledig aan te committeren. Het MT onderkende het belang en zo is de functie van verandercoach ontstaan.”

Het belang

De toegevoegde waarde van een verandercoach wordt gezien op verschillende fronten binnen de corporatie. “De inzet laat een positief effect zien bij onze medewerkers, wat uiteindelijk ook doorwerkt in de relaties met onze huurders, leveranciers en belangenhouders,” licht Peter toe. “Deze aanpak heeft de behoefte gewekt om hier meer mee te doen, ook na afronding van de veranderprocessen die nu lopen.”

Verantwoordelijkheid

Dat de mens centraal staat bij veranderingsprocessen bij Beveland Wonen wordt duidelijk wanneer het gevoel van verantwoordelijkheid naar voren komt. “Bij Beveland Wonen willen wij de verantwoordelijkheid zo laag mogelijk in de organisatie leggen,” legt Peter uit. “Door vervolgens te sturen met vertrouwen, maak je dat mensen intrinsiek gemotiveerd zijn. Zij nemen verantwoordelijkheid, gaan met plezier naar hun werk en halen zodoende meer voldoening uit hun werk. Maar dat gaat natuurlijk niet vanzelf.”

Echte aandacht

En dan de veranderingsbereidheid van medewerkers. Deze wordt volgens Patrick gevoed door echte aandacht voor de mens. “Aandacht voor medewerkers betekent aandacht met compassie. Dit betekent oprechte interesse, gericht op de ander. Zodoende worden medewerkers aangemoedigd om zijn of haar drijfveren, passies en potentie te ontdekken én te laten zien. Het bewust maken van het eigen gedrag en de wijze van communiceren is hier onderdeel van.”

Input

Behalve het voeren van gesprekken, is het zaak om de input ook serieus te nemen. Patrick licht toe: “De gesprekken die ik als verandercoach heb met medewerkers zijn vertrouwelijk. Het is wel zo dat ik een signaleringsfunctie heb richting het bestuur, de managers en HR. Het kan zo zijn dat meerdere medewerkers iets constateren of ergens mee zitten. Hierover breng ik, uiteraard geanonimiseerd, advies uit. Daarnaast maak ik op organisatie- en afdelingsniveau inzichtelijk waar de organisatie zich in het veranderingsproces bevindt. Door met bepaalde modellen te werken, laat ik de individuele gesprekken als input dienen.”

Leveranciersrol

Leveranciers hebben volgens Patrick ook een belangrijke rol als het gaat om het centraal stellen van de mens in een veranderende organisatie. “ICT-leverancier kunnen bij de implementatie van hun systemen meer aandacht besteden aan het coachende aspect. Wat is er nu echt nodig voor een corporatiemedewerker om hem of haar het systeem eigen te laten maken? Te vaak wordt een standaard trainingsprogramma afgedraaid. Niet voor elke medewerker is dat voldoende. Er zit veel verschil op individueel niveau hoe men leert. Ook hier kan de verandercoach een verbindende factor zijn.”



Wil jij als woningcorporatie je dienstverlening doelgericht verbeteren?

Maak dan gebruik van de samenwerking tussen **Inceptivize** en **Embrace**.

Inceptivize verzamelt feedback wanneer er contact is geweest tussen huurder en woningcorporatie. Bij negatieve feedback wordt er automatisch een taak in Embrace aangemaakt. Zo kun jij snel reageren. De huurder voelt zich gehoord en de klanttevredenheid verbetert.

Wil je meer weten?
Kom dan naar onze sessie tijdens **CorporatieGids LIVE!**
www.embracecloud.nl

Embrace - Voorheen:
e embrace
QVISION
Umbrella
malengo.

Persoonlijke groei

Voor woningcorporaties die aan de voet van een veranderingsproces staan hebben Peter en Patrick nog twee belangrijke tips. Peter: "Pak de kansen van een verandering aan. Tijdens een verandertraject zoals een fusie komen allerlei zaken bij medewerkers naar boven. Zelfs zaken waarmee medewerkers al jaren zitten en waar ze nooit aandacht aan hebben kunnen geven. En dat is nog maar het topje van de ijsberg. Een verandering is de uitgelezen kans om hier iets mee te doen."

Patrick vult aan: "Stel een onafhankelijk iemand aan die medewerkers ondersteunt en handvatten biedt om de verandering goed te doorstaan en in de nieuwe situatie te floreren. In mijn ogen kan dat nooit een persoon zijn die dat naast zijn of haar functie gaat doen. Het is cruciaal dat de verandercoach onafhankelijk is en dat deze aan het begin van het verandertraject wordt benoemd. Een coach laat je op een andere manier naar een probleem kijken, zodat je bewust wordt van je eigen bijdrage aan de situatie én je mogelijkheden om daar iets mee te doen. Dit proces leidt tot persoonlijke groei. En dat is het mooiste wat er is."



Verandert uw informatiebehoefte ook zo snel?



Denk niet in eindproducten, maar in bouwstenen! SKARP biedt u deze volledig geautomatiseerd aan op basis van sectorstandaarden als VERA en RGS.

Wilt u de dVi samenstellen? Of een management dashboard? Uw proces analyseren of dagelijks datakwaliteitsrapportages? Wij hebben alle bouwstenen waarmee u flexibel uw eigen Informatieproducten kunt samenstellen.



Sturen en verantwoorden op basis van sectorstandaarden

Bel of e-mail ons nu!

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



Karin van Spijk (Woonkwartier)

Communicatie actief monitoren om onszelf continu te verbeteren

Als woningcorporatie wil je voldoen aan de wensen en behoeften van je huurders en deze waar mogelijk zelfs overtreffen. Hoe richt je processen zo in dat je jezelf continu kunt verbeteren? *CorporatieGids Magazine* sprak daarover met Karin van Spijk, Manager Frontoffice bij Woonkwartier: "Goede klantcommunicatie houdt in dat je 'betrokken bent'."

Woonkwartier is een corporatie met ongeveer 9.500 vhe verdeeld over achttien dorpskernen in de gemeente Moerdijk, Halderberge en Steenbergen. "Ons motto daarbij is 'altijd in de buurt'. En juist omdat ons werkgebied uitgestrekt is, in combinatie met de kwetsbaarheid van een deel van de bewoners, zetten we in op het zichtbaar aanwezig zijn in al onze kernen. We willen op een laagdrempelige en uitnodigende wijze bereikbaar zijn. Dat betekent dat we in vrijwel alle kernen een fysieke ontmoetingsplek hebben waar we het gesprek aan kunnen gaan met de klant. Voor de bewoners die liever bellen, vinden we het belangrijk dat ze gelijk een

medewerker spreken die het merendeel van hun vragen direct zelfstandig afhandelt. En daarnaast kunnen de klanten die liever zelf hun zaken regelen dat digitaal doen."

Betrokken zijn

Goede klantcommunicatie gaat volgens Karin dan ook verder dan vriendelijk en respectvol omgaan met de klant. "De essentie voor mij is 'betrokken zijn', en dat uit zich onder andere in een goede bereikbaarheid, goed luisteren, begrip tonen voor de situatie of vraag en vooral het mee kunnen denken met hoe we de klant verder kunnen helpen. Hele kleine



ISOLERENDE, ZELFDRAGENDE DAKELEMENTEN VOOR HELLENDE DAKEN

Met een onderconstructie van gordingen en muurplaten

- ✓ Voorzien van 2 vuren houten langsribben waardoor grote overspanningen mogelijk zijn
- ✓ Licht in gewicht, gemakkelijk te verzagen en te verwerken
- ✓ Witte zichtzijde
- ✓ PVC profiel voor afwerking naden zichtzijde
- ✓ Isolatie PIR-hardschuim, hoge isolatiewaarde dus slank element
- ✓ Standaard is het element voorzien van een houten koplát

**Leverbaar tot een
lengte van 8200 mm**

DUBOKEUR

dingen kunnen daarbij soms het verschil maken, zoals niet alleen doorverwijzen maar ook het bijbehorende telefoonnummer opzoeken. Of wanneer je merkt dat de klant iets niet helemaal begrijpt, hem of haar uitnodigen voor een persoonlijk adviesgesprek zodat we wat meer tijd voor uitleg hebben."

Klantbeleving

"Twee jaar geleden hebben we onszelf als doel gesteld om in 2021 minimaal een 8 te scoren qua klanttevredenheid," gaat Karin verder. "Om hier focus op te leggen, zijn we van start gegaan met het programma 'klantbeleving'. Hierbij hebben we ons laten inspireren door dienstverleningsconcepten uit andere sectoren, zoals de Efteling of Coolblue. Volgens de laatste Aedes-benchmark scoren we momenteel een 7,5 en is het dus zaak hierin stappen te zetten. Tegelijkertijd zitten we wel in de kopgroep qua lage bedrijfslasten. De juiste balans vinden tussen bedrijfslasten en tevreden huurders, is iets waar we de komende tijd actief mee aan de slag gaan."

Glimlach

Maximaal inzetten op klantbeleving betekent volgens Karin onder andere dat medewerkers zich meer bewust zijn hoe gedrag en handelen van invloed zijn op de tevredenheid van de huurder. "De glimlach" van de Woonkwartier-medewerker kan het verschil maken tussen een tevreden en ontevreden huurder. Behalve het open staan voor reflectie en stimuleren van organisatiesensitiviteit, is het kunnen beschikken over een volledig klantdossier een belangrijke voorwaarde om de klantbeleving te kunnen verbeteren."

Vragen anticiperen

"De rol van ICT bij klantcommunicatie is daarom enorm belangrijk," gaat Karin verder. "Om als medewerker goed je werk te kunnen doen, is het noodzakelijk om gefaciliteerd en ontzorgd te worden met goed werkende systemen. Zo gaan we binnenkort van start met het klantvolgsysteem en social intranet van Embrace. Voor onze klantadviseurs betekent dit concreet dat ze beter kunnen anticiperen op vragen van klanten en beter kunnen monitoren wat de stand van zaken is met betrekking tot de afhandeling van vragen. Hierdoor kunnen medewerkers niet alleen efficiënter hun werk doen, maar ook met meer plezier, waardoor ze voor onze klanten het verschil kunnen maken."

Draagvlak creëren

Op de vraag hoe je medewerkers meekrijgt in het gebruik van een nieuw systeem en de bijbehorende werkwijze, vertelt Karin: "Tijdens de implementatie zijn de werkgroepen nauw betrokken geweest, en hebben onder andere een stem gehad in de keuze voor leverancier. Hierdoor ontstaat aan de voorkant al draagvlak. Dat enthousiasme zie je nu terug in de voortgang en hoe men tegen eventuele issues aankijkt. Verder zijn we tijdens de implementatie van Embrace begeleid door HC&H



"Goede klantcommunicatie houdt in dat je betrokken bent."

Consultants voor het projectmanagement. Hun ervaring met dergelijke implementaties hield ons extern scherp op de zakelijke afspraken, en intern betekende dat ondersteuning in het zetten van de juiste stappen in de juiste volgorde."

Gericht verbeteren

Door de mogelijkheid om actief de tevredenheid van huurders te monitoren, kan Woonkwartier gericht verbeteringen doorvoeren. "Zo bleek dat bijvoorbeeld het verhuur- en mutatieproces over teveel schijven ging, waardoor er onduidelijkheid ontstond in de communicatie richting onze klanten. Om die reden hebben we het proces ingericht en belegd binnen één team. Hierdoor ontstaat minder ruis en is de klanttevredenheid verbeterd."

Nazorg

"Daarbij zoeken wij ook bewust contact met de ontevreden klant," sluit Karin het gesprek af. "Bij een onvoldoende gaan we in gesprek en kijken we wat beter kan. We merken dat huurders deze nazorg en het persoonlijke contact erg waarderen, en leidt tot begrip. Dit contact laat ons ook ervaren waarom voor een klant bepaalde dingen juist heel belangrijk zijn, waar wij als organisatie weer van kunnen leren."



Nigel Janssen en Daan Canters (TBV Wonen):

Integreer vastgoedsturing in planning- en controlcyclus

Op de foto alleen Nigel Janssen, Daan Canters was helaas verhinderd

Vastgoedsturing is geen nieuwe kost voor woningcorporaties. Maar dat betekent niet dat sturen op je wensportefeuille op dezelfde manier plaatsvindt als tien of twintig jaar geleden. Hoe zorg je er bijvoorbeeld voor dat je altijd beschikt over actuele en goede vastgoeddata? CorporatieGids Magazine sprak daarover met projectleider Nigel Janssen en applicatiebeheerder Daan Canters van TBV Wonen.

TBV Wonen – verantwoordelijk voor ongeveer 7.300 woningen in Tilburg – is de laatste periode hard bezig geweest met het verder invullen van het vastgoedproces. “Door de fusie met Woonstichting ‘t Heem afgelopen zomer, hebben we een nieuwe organisatie met asset- en portefeuillemanagers,” begint Daan. “Daardoor zijn we opnieuw naar onze processen gaan kijken. Om daarbij een zo goed mogelijke vertaling te maken van het portefeuilleplan naar individuele complexplannen, is data om mee te sturen essentieel. Daarbij kijken we ook naar de rol die ICT hierin kan spelen, bijvoorbeeld bij het maken van simulaties.”

Middellange termijn

Hoewel vastgoedsturing iets van alle tijden is, is de manier waarop het plaatsvindt de afgelopen jaren wel veranderd. Nigel: “Corporaties hebben te maken met andere kaders en regelgeving, en ook maatschappelijke ontwikkelingen spelen mee. Het is nu aan ons om te kijken hoe we daarin meebewegen. Die dynamiek is namelijk moeilijk te verenigen met een complexplan voor vijftien jaar; je moet continu bijsturen. Daarbij is het wel zaak de blik op de middellange termijn te houden en alleen op gezette momenten – zoals in je planning- en controlcyclus – lopende projecten te herijken.

Wanneer je dit niet doet en echt continu bijstuurt, ga je inefficiënt en stroperig te werk, en loop je de kans dat het zelfs averechts werkt.”

Data centraliseren

TBV Wonen heeft daarnaast de laatste tijd veel aandacht besteed aan het verbeteren van de datakwaliteit, vertelt Daan. “Om aan de steeds snellere besluitvoering en bijsturing te voldoen, is vastgoeddata onontbeerlijk. We merkten dat we als organisatie hier te weinig inzicht in hadden. Informatie zat in hoofden van medewerkers of aparte Excel-databases, en we hebben besloten dit te centraliseren in één systeem.” Op de vraag wat voor data écht nodig is om te kunnen sturen, zegt Nigel: “Denk aan data over de kwaliteit van de woning voor de huidige doelgroep, de huurderstevredenheid en het actuele en te verwachten rendement op basis van je plan is wel het minimum. In andere woorden: mensen, stenen en geld.”

Beleid verwoorden

Het verbeteren van datakwaliteit is volgens Daan in veel gevallen minder werk dan vooraf gedacht wordt. “Door bijvoorbeeld de WWS-punten of marktwaardering krijgen corporaties al goede data binnen om mee te sturen, en de kwaliteit is ook vaak redelijk tot goed. De kunst is om deze gegevens in te zetten bij analyses. Dat doe je door eerst goed te kijken naar de gegevens die jouw beleid verwoorden. Die ga je vanuit sturing ook aanpassen en moeten daadwerkelijk gehanteerd worden bij nieuwe verhuizingen. Daarna kun je dit nader uitwerken tot scherpere complexplannen en instructies op vhe-niveau. Dit kan gelijk oplopen met het vernieuwen van de beleidskaders zoals het duurzaamheids-, kwaliteits- of huurprijsbeleid.”

Betere gesprekken

“Vastgoeddata zijn voor TBV echt een hulpmiddel om betere gesprekken te kunnen voeren,” gaat Nigel verder. “Bijvoorbeeld met de onderhoudsdienst, verhuurmakelaars of woonconsulenten. Door middel van makkelijk te ontsluiten data kun je jezelf beter onderbouwen en heb je meer tijd voor analyse om met collega’s tot de beste plannen te komen,

in plaats van het verzamelen van data. Uiteindelijk zorgt dit ervoor dat je de organisatie beter meekrijgt, en dat is belangrijk. Vastgoedsturing is niet iets wat je in een ivoren toren bedenkt en iemand anders laat uitvoeren. Je moet samenwerken en toelichten aan elkaar waarom je denkt dat een plan waarde heeft en zinvol is. Dat betekent goed kunnen luisteren naar bijvoorbeeld complexbeheerders en andere afdelingen, en hun input meenemen in je plannen.”

Simulaties

Om de verzamelde vastgoeddata voor zich te laten werken, heeft TBV Wonen onlangs gekozen voor PAM en VIP van Batavia Groep. “Het grote voordeel hiervan is dat we met PAM op portefeuilleniveau simulaties kunnen uitvoeren en dit uitwerken op complexniveau,” legt Daan uit. “Met VIP heb je vervolgens de mogelijkheid de plannen beschikbaar te stellen en te ontsluiten aan de organisatie. Zo realiseer je een combinatie van de strategische, tactische en operationele laag,

en zorg je ervoor dat qua vastgoedsturing neuzen dezelfde kant op worden gericht.”

Focus houden

Op de vraag of het verder invullen van vastgoedsturing inmiddels is afgerond, vertelt Nigel: “Dit jaar ligt de focus op het bijstellen van onze wensportefeuille, en daarna willen we een discrepantie-analyse uitvoeren van onze complexplannen. Dit wordt de eerste keer dat we het vastgoedsturingsproces in de planning- en controlcyclus passen en we beseffen dat het een meerjarig traject is om het goed in de processen en werkwijze geslepen te krijgen. Maar daarmee zorgen we wel voor de juiste focus bij vastgoedsturing.”



“Vastgoedsturing is niet iets wat je in een ivoren toren bedenkt en iemand anders laat uitvoeren.”

Woonveste:

Standaardiseren om meer tijd vrij te maken voor huurders



Is een met maatwerk ingericht ICT-landschap essentieel om aan de wensen van huurders en de organisatie te voldoen? Volgens Woonveste uit Drunen niet. De corporatie koos onlangs voor een nieuw primair systeem en richt nu al haar processen standaard in. Een gesprek daarover met Coördinator I&A Jacqueline Janssen en Manager Bedrijfsvoering Dion van Eijck. “Standaardisering helpt ons meer tijd vrij te maken voor maatwerk.”

Begin dit jaar introduceerde Woonveste haar nieuwe ondernemingsplan: WELKOM bij Woonveste. Op de vraag wat daar precies mee wordt bedoeld, vertelt Dion: “WELKOM gaat over de manier waarop je bij ons wordt ontvangen, gezien en gehoord. Het slaat daarmee op onze dienstverlening en hoe die wordt beleefd. Maar het gaat verder dan dat. Bijvoorbeeld dat mensen zich welkom voelen in de woning die ze huren en in de straat en buurt waar ze wonen. Ervoor zorgen dat ze zich onderdeel voelen van de maatschappij, is waar we bij Woonveste maximaal aan willen bijdragen.”

WELKOM voelen

“Om te weten of we voldoen aan de verwachtingen van onze huurders – of deze zelfs overtreffen – worden er continu klanttevredenheidsonderzoeken uitgevoerd,” gaat Jacqueline verder. “Metingen vinden plaats via eigen onderzoek en door externen zoals het KWH. Voor 2020 is het onze doelstelling om minimaal het landelijk gemiddelde te scoren en daarbij willen wij ons vooral meten met corporaties van onze grootte. We willen een organisatie zijn die huurders tijdig en adequaat te woord staat, en hen helpt op een manier die bij hen past. Diegenen die het zelf kunnen regelen, maar ook de huurders die daar niet of minder toe in staat zijn.”

Rol van ICT

De menselijke aanpak van de Brabanders betekent niet dat er een kleinere rol voor ICT is. “ICT is juist essentieel om mensen zich welkom te laten voelen en ondersteunt onze medewerkers hierbij,” legt Dion uit. “Wanneer ICT goed geregeld is, kunnen collega’s meer tijd besteden aan andere taken zoals het contact met huurders. Daarnaast helpt ICT mee aan een eenduidige werkwijze en vastlegging binnen de organisatie.”

Integraal tenzij

“Een belangrijk uitgangspunt voor Woonveste is ‘integraal tenzij,’” vertelt Jacqueline. “We hebben onlangs de keuze gemaakt voor ViewPoint van Itris. Omdat dit systeem uitgaat van een best practice – en dus veel minder maatwerk betreft – zijn processen duidelijk voor medewerkers, hebben we een eenduidige werkwijze en dit vergroot de mogelijkheden om samen op te trekken met andere corporaties. Daarbij vonden we het ook van belang dat het ERP-systeem toekomstbestendig is en zich al had bewezen had bij vergelijkbare corporaties.”

Van maatwerk, naar standaard

De beslissing om processen standaard in te richten levert voor zowel de organisatie als huurders voordeel op. Jacqueline:

“Maatwerk is een kostbaar geheel, en bij elke nieuwe release moet het systeem apart aangepast en getest worden. De keuze voor standaardisering stimuleert niet alleen de eenduidige werkwijze, maar schept ook duidelijkheid richting onze klanten. Daarnaast zijn de hoofdactiviteiten van corporaties veelal hetzelfde en valt er binnen de best practice nog voldoende te kiezen als het gaat om de inrichting van het systeem. Denk bijvoorbeeld aan het verhuurproces; we kunnen nog steeds zelf bepalen hoe we bijvoorbeeld omgaan met verwerking redenen leegstand.”

Medewerkers betrekken

Het is nogal een verschil wanneer je ICT-technisch eerst op je wenken werd bediend met maatwerk en nu gebruikmaakt van een standaard pakket. Op de vraag hoe Woonveste medewerkers in die verandering heeft meegenomen, vertelt Jacqueline: “Als we als organisatie erop vooruitgaan, betekent het niet dat dit voor iedere individuele medewerker geldt. We hebben collega’s daarom vanaf het begin van de implementatie betrokken bij inrichtingsvraagstukken en mee laten denken over de optimale inrichting. Essentieel daarbij is om verwachtingen aan de voorkant helder te maken.”

“Om de implementatie te begeleiden hebben we nauw samengewerkt met adviesbureau Andersom,” gaat Dion verder. “Als corporatie is het overstappen naar een nieuw ERP-systeem geen jaarlijkse kost, en het is daarom goed een partij aan je zijde te hebben die ervaring heeft met dit soort trajecten. Andersom heeft ons goed behoeft voor de bij hen bekende valkuilen en ons geholpen bij het opzetten en volgen van de structuur. Daarbij dienden ze wanneer nodig als klankbord en hebben ze ons als organisatie meegenomen in deze grote verandering.”

Datakwaliteit

Met de keuze voor standaardisering wil Woonveste ook de datakwaliteit verbeteren. Dion: “Omdat we voorafgaand aan de conversie kritisch hebben gekeken naar de data die we overzetten, hebben we direct al een kwaliteitsslag kunnen maken. De komende periode blijft verdere verbetering van de datakwaliteit een punt van aandacht. Hierbij wordt onder meer ingezet op verdergaande data-analyse en aanscherping van de processen met betrekking tot datavastlegging en -beheer. Dit betekent dat de verantwoordelijkheid voor de kwaliteit van de verschillende data nadrukkelijker bij de proceseigenaren komt te liggen, en dat de coördinatie van deze datakwaliteit expliciet wordt belegd in de organisatie.



Samen de hoogte in

Heeft u behoefte aan vakmanschap op uw dak? Consolidated is de spil in elke daksamenwerking. Wij bieden u grip, inzicht en denken graag mee in uw uitdagingen en doelstellingen over duurzaamheid. Wilt u ook samen de hoogte in?

Kijk voor alle informatie op [consolidated.nl](https://www.consolidated.nl)



Consolidated
Nederland
info@consolidated.nl
0183 - 643 600



consolidated



“Ervoor zorgen dat huurders zich onderdeel voelen van de maatschappij, is waar we maximaal aan willen bijdragen.”

Betrouwbare data leiden uiteindelijk tot verlaging van de administratieve lasten, meer efficiency en dus meer tijd dat wij kunnen besteden aan de interactie met huurders. Daarnaast zorgt het voor nog meer in control zijn van de organisatie en verdere stijging van het vertrouwen van onze externe toezichthouders.”

I&A optimaliseren

“Op deze manier kunnen we I&A steeds verder optimaliseren,” gaat Dion verder. “Een goed opgezette beheerorganisatie gaat verder dan alleen het ERP-systeem. Datakwaliteit goed borgen is daar een onderdeel van, maar ook bijvoorbeeld het actualiseren en aanscherpen van de procesbeschrijvingen, het toekennen van een belangrijkere rol aan proces- en data-eigenaren en daar middels rapportages sturing aan geven.

Daarnaast willen we I&A nog meer een prominente rol geven binnen de organisatie. Onder andere door te gaan werken met een projectenkalender, waardoor projecten beter qua functionaliteit, tijd, geld en planning worden uitgevoerd.”

Volgende fase

Het huidige project is inmiddels nog in volle gang, sluit Jacqueline af. “De eerste fase van de implementatie is afgerond en nu zijn we bezig met andere applicaties die op ViewPoint aansluiten, zoals de meerjarenonderhoudsbegroting, huurverhoging en de afrekening van service- en stookkosten. Ook hier kiezen we voor verdere standaardisering en digitalisering, wat er in de toekomst voor zal zorgen dat er meer vrijkomt voor de kern van ons werk bij Woonveste: ervoor zorgen dat mensen zich WELKOM voelen.”

Edwin Jansen (Sint Trudo):

Huurders helpen zelfstandig invulling te geven aan het leven

Als woningcorporatie moet je er niet alleen zijn voor je huurders, maar hen ook ondersteunen zodat ze de volgende stap in hun leven kunnen nemen. Volgens die visie – ook wel ‘Supporting people, the next step’ genoemd – werkt woningcorporatie Sint Trudo uit Eindhoven. Wat betekent deze werkwijze voor je bedrijfsvoering en interne processen? CorporatieGids Magazine sprak daarover met Financieel Bestuurder Edwin Jansen.

‘Een Eindhovense woningcorporatie die net effe anders is’, zo beschrijft Sint Trudo zich op haar eigen website. “Dat betekent dat wij wellicht wat minder voor de hand liggende opgaven ter hand nemen dan de gemiddelde corporatie, en daarbij soms ook wel de randjes van wet- en regelgeving opzoeken,” durft Edwin te stellen. “Denk bijvoorbeeld aan onze succesvolle samenwerking met Springplank040 op het gebied van zorg- en werkbegeleiding in combinatie met de huisvesting van dak- en thuislozen in Eindhoven. Of het feit dat in principe al onze woningen ‘te koop’ staan via het ‘Slimmer Kopen-model’, waardoor wij inmiddels ruim 3.500 woningen met korting hebben verkocht aan bewoners die normaliter geen hypotheek kunnen krijgen. Dit alles dient natuurlijk wel in het licht van de Woningwet met de nodige toezichtafstemming plaats te vinden, maar dient in de kern een helder doel: mensen in staat stellen vooruit te komen in het leven en het faciliteren van sociale stijging.”

Supporting people

Die gedachte sluit goed aan bij de visie van de Noord-Brabanders: Supporting people, the next step. “Hierbij richten we ons uiteraard op beschikbaarheid, leefbaarheid, betaalbaarheid, duurzaamheid en aantrekkelijke plekken waarbij onze inspanningen worden gevoed vanuit onze kernwaarden Innovatie, Lef en Verbinding. Een voorbeeld in het kader van beschikbaarheid is bijvoorbeeld de doelstelling om de komende vijf jaar 1.500 nieuwe sociale woningen te bouwen, ongeveer 30 procent van ons huidige exploitatie-bezit. Daarmee hebben we relatief gezien wellicht de grootste ontwikkel- en nieuwbouwrealisatie van de sector. Aanvullend daarop zetten we vol in op het segment van de middenhuur omdat daar een enorm gat in de woonladder zit.”

Op het thema betaalbaarheid stuurt Sint Trudo volgens Edwin sterk op de laagste gemiddelde huurprijs voor sociale woningen. “Daarin zijn we al jaar en dag onbetwist leider in Eindhoven en omstreken. In combinatie met ons Slimmer Kopen-model levert dit een interessant financieel plaatje op.

Het uitgangspunt, onze financiële visie, is gericht op het altijd op de grens balanceren van de meest knellende financiële ratio volgens het Beoordelingskader van Aw/WSW. Dit in combinatie met ons streven om jaarlijks een Indicatieve Bestedingsruimte Woningcorporaties (IBW) van nul te scoren. Onze overtuiging is namelijk dat de maatschappelijke opgave altijd meer financiën nodig heeft dan waarover je als maatschappelijke organisatie beschikt. Je moet er dus voor zorgen dat die opgave met alle beschikbare financiële middelen wordt gediend. Financiële overmaat kan dus niet en geeft een heel verkeerd signaal af.”

People business

Op de vraag of een woningcorporatie tegenwoordig meer een finance business dan een people business is, zegt hij resoluut: “People! De intrinsieke motivatie voor ons werk zit hem juist in het zorgen voor ‘de mens’. De werkloze jongere in een – mede door regelgeving in de hand gewerkte – gesegregeerde wijk, de ex-psychiatrische patiënt, de dak- of thuisloze, de vluchteling én de Skaeve Huse-bewoner; daar doen we het voor. Dat hoeft je binnen Trudo niemand uit te leggen. Dat betekent dat in onze finance business die people-cultuur herkenbaar terugkomt. Alles staat in het teken van optimale zorg- en dienstverlening aan onze bewoners en de stad.”

Meer dan huisvesting

Dat gaat dan ook verder dan het verschaffen van huisvesting alleen. Edwin: “Ook andere sectoren moeten meedoen; de zorg, het onderwijs, de gemeente, het bedrijfsleven. Daarom doen wij veel aan het creëren van verbinding met onze omgeving via ons participatiemodel. We verzamelen op diverse thema’s specifieke partijen uit alle geledingen om ons heen om mensen écht te ondersteunen en niet tussen wal en schip terecht te laten komen. Maar zeker ook met het oog op de gewenste en noodzakelijke emancipatie. De zelfredzaamheid is er namelijk bij veel bewoners wel degelijk, en dat stimuleren wij. Ons programma omtrent community-building is daar een goed voorbeeld van. Maar ook ons SROI-initiatief of het





AvW2, Specialisten voor woningcorporaties

Advies
en Projecten

Interim
en Search

Uw ICT beleidsplan op 1 A4

Een **bedrijfskundige aanpak** van uw ICT beleid

Met **commitment** van bestuur en MT

en **betrokkenheid** vanuit de organisatie

Het plan maar vooral de aanpak staat garant voor

ontwikkeling van uw (ICT) organisatie

Komt u ook naar de Corporatie LIVE dagen op 12 mei?
U kunt om 12.00 uur deelnemen aan de interactieve sessie over
uw ICT beleid(splan op 1 A4)

Advies en projecten

Jos Vervoort 06 51 43 34 39

Interim en Search

Bas Hulsbergen 06 53 23 36 27

Patrick Beterams 06 12 25 60 05

Jos Vervoort:

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



www.avw2.nl



"De intrinsieke motivatie voor ons werk
zit hem juist in het zorgen voor 'de mens'."

project Aan De Slag 040, een netwerkinitiatief met het bedrijfsleven om voor mensen een baan of dagbesteding te realiseren. Voorzien in je eigen inkomen, invulling geven aan de dag, een ritme, contacten hebben en saamhorigheid ervaren. Oftewel: zelfstandig invulling geven aan het leven waardoor je weer meedoet, meetelt en gelukkiger en gezonder leeft."

Focus op kerntaak

Om de organisatie zoveel mogelijk te ondersteunen bij die taak, is de keuze voor goede IT-toepassingen essentieel vertelt Edwin. "Digitalisering is niet meer weg te denken en de informatievoorziening gaat sneller en bevat minder fouten dan voorheen. Maar dit vergt nogal wat. Checks and controls zijn nodig om het geheel aan informatievoorziening optimaal te laten functioneren. Gelukkig doen veel IT-leveranciers hier goed werk zodat operationele, repeterende processen gedigitaliseerd kunnen worden en wij geld besparen om aan te wenden voor onze primaire taak."

Goede ontsluiting

Centraal in het IT-landschap van Sint Trudo maakt de corporatie gebruik van ViewPoint. "Deze software speelt een cruciale rol. Alle basisgegevens liggen vast in de database van ViewPoint, en om die goed te kunnen bewerken en ontsluiten is een perfect werkend systeem nodig. Daarbij is het belangrijk dat je ERP in de toekomst mee kan schakelen met de ontwikkelingen die nodig zijn om onze bewoners en medewerkers zoveel mogelijk 'Supporting people' te laten ervaren. Daarbij ontwikkelen we naar een 'best of breed'-scenario toe. De ontsluiting van veel systemen is aanzienlijk verbeterd in de afgelopen jaren. Hierdoor kunnen de beste gespecialiseerde

softwaretools steeds beter met elkaar praten, een ontwikkeling die wat ons betreft niet snel en ver genoeg kan gaan."

Oprechte aandacht

"Naast een goedwerkend IT-landschap is het voor Trudo belangrijk om onze visie uit te dragen door mijn collega's en mijzelf," gaat Edwin verder. Op de vraag wat daarvoor nodig is, zegt hij: "Oprechte aandacht, luisterend vermogen en een uitstekend empathisch gevoel. Neem bijvoorbeeld Woensel-West – een voormalige Vogelaarswijk – waar een meerdere jaren beslaand herhuisvestingsproject speelt. Dat is niet zomaar een dingetje. Criminaliteit, drugsgebruik, prostitutie; dat was ooit kenmerkend voor de wijk. Veel bewoners uit die tijd wonen en leven hier nog steeds. Bewoners die 'gehard' zijn door dat verleden. Nou, die krijg je echt niet zomaar mee in de sloop van hun thuis en het verkassen naar nieuwbouw. Dan heb je echt professionals nodig met de eerdergenoemde eigenschappen."

Informatiedeskundig team

"De rol van ons IT-team zal de komende jaren steeds meer uitmonden in een consultancy-achtig, informatiseringsdeskundig team," sluit Edwin af. "Dat sluit aan bij bijvoorbeeld de outsourcing van onze hardware, het technisch beheer én de cloud-inrichting van de kantoorautomatisering begin dit jaar. Zo willen wij samen met de gebruikers van het gedigitaliseerde systeem op zoek gaan naar manieren om duidelijker, transparanter, eenvoudiger en sneller nog betere informatie te krijgen voor de sturing van en verantwoording over onze bedrijfsvoering. Oftewel: Supporting people."

Column

Corporatiefinanciën en de museumwereld



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

Begin dit jaar publiceerde de Autoriteit woningcorporaties de Staat van de corporatiesector 2019. Hierin constateert de Autoriteit dat de corporaties in 2018 een winst hebben geboekt van 33 miljard euro. Het eigen vermogen van de corporaties liep in dat jaar op tot 224 miljard euro. De Autoriteit meent dat woningcorporaties op basis van hun vermogenspositie veel meer leningen kunnen aantrekken dan ze nu doen. Daarmee zouden ze veel meer nieuwbouw kunnen realiseren dan ze nu presteren.

De woningcorporaties worden geconfronteerd met stijgende bouw- en grondkosten, en met sterk gestegen kosten van de verhuurderheffing en de vennootschapsbelasting. Dat dwingt hen om in het investeringsbeleid scherpe keuzen te maken.

Zij hebben in 2018 in totaal slechts 14.000 woningen gebouwd; niet meer dan 62% van de oorspronkelijke plannen. Gemiddeld 52% van de marktwaarde komt niet beschikbaar voor de financiering van nieuwbouw.

Woningcorporaties lijden aanzienlijke verliezen op investeringen in nieuwe woningen. Deze verliezen dekken zij af met de netto kasstroom van de bestaande woningen. Deze kasstroom is echter niet toereikend om alle ambities in nieuwbouw, renovatie en energietransitie te honoreren. Corporaties moeten betaalbare huren in rekening brengen en verkopen slechts bij uitzondering delen van hun bezit. Dat gebeurt met name als er financiële problemen zijn of dreigen, zoals in het geval van Vestia. Wie heeft er nu gelijk: de corporaties die minder investeren dan de behoefte aan nieuwbouw en energietransitie vergt, of de Autoriteit woningcorporaties die meent dat corporaties hun investeringen flink kunnen en moeten opvijzelen?

In een lezenswaardig artikel in het Financieele Dagblad van 4 februari 2020 gaat Johan Conijn in op dit dilemma. Zijn stelling is dat de omvang van de netto kasstroom uiteindelijk bepalend is voor het investeringsgedrag van woningcorporaties.

De vermogensgroei heeft betrekking op de marktwaarde van het corporatiebezit. Deze marktwaarde wordt sterk bepaald door de prijsstijgingen in de koopwoningsector. In 2018 namen de koopprijzen in Nederland toe met gemiddeld 8%, in 2017 met 9%, terwijl de netto kasstroom in 2018 met 22% daalde. De jaarlijkse vermogensgroei van het corporatiebezit heeft alleen een concrete betekenis, als corporaties op enige schaal huurwoningen zouden verkopen. Gemeten aan de omvang van de EU-doelgroep (40 tot 45 % van alle huishoudens), is er een tekort aan sociale huurwoningen. In verreweg de meeste gevallen past het niet in de actuele marktverhoudingen om betaalbare huurwoningen te verkopen.

Een analogie met de financiën van musea dringt zich op. Als we zouden becijferen wat de kunstwerken in het Rijksmuseum waard zijn, kunnen we, volgens de redenering van de Autoriteit woningcorporaties, vaststellen dat het Rijksmuseum een rijk museum is. Maar als het Rijksmuseum geen of nauwelijks kunstwerken verkoopt, zien de financiën er heel anders uit. Het museum blijkt dan te moeten sappelen om de financiële eindjes aan elkaar te knopen. Aankoop van bezit is meestal alleen mogelijk als er externe steun kan worden ingezet. De financiën van woningcorporaties kunnen beter worden vergeleken met die van musea dan met die van commerciële bedrijven. De algemene conclusie luidt dat corporaties - bijna per definitie - omvangrijke vermogens beheren, maar dat zij bij het ontwikkelen en beheren van woningen zorgvuldig met hun centen moeten omgaan. Zij moeten zich zeker niet door de Autoriteit woningcorporaties op het verkeerde spoor laten brengen.



BAANBREKEND IN CONTACT MET HUURDERS Dé complete en gepersonaliseerde app

Persoonlijke omgeving voor huurders

Altijd en overal toegankelijk, ook onderweg

Snel zaken regelen

Gebruiksvriendelijke interactieve interface

Eenvoudig saldo checken of betalen

Direct op de hoogte via pushbericht



Klaar voor innovatie en tevreden huurders?
zig.nl/app



Efficiënte processen



Hoge huurderstevredenheid



Maximaal klantinzicht

FOX CONTACT

DE OPLOSSING VOOR AL UW KLANTVRAGEN EN -PROCESSEN

Fox Contact biedt uw medewerkers de meest complete informatie om huurders via diverse kanalen van het juiste antwoord te voorzien. Aangevuld met kennisbank, telefonie-integratie én toegang tot alle relevante documenten heeft u op elke vraag een antwoord.

Verder zorgt Fox Contact ervoor dat medewerkers zelfstandig processen kunnen starten, informatie aanvullen én processen beëindigen. Telefonisch, aan de balie, maar ook zeker onderweg en bij de huurder thuis aan tafel.

Kijk voor meer informatie op
www.aareon.nl.