

CORPORATIEGIDS

MAGAZINE

Bestaansrecht

Lastendruk bedreigt business case woningcorporaties

Tonny van de Ven (Alwel/Aedes)

Daan Peters (Mitros):

Digitalisering aanjager voor efficiënter samenwerken in de keten

Tineke de Vries (Vidomes):

Gezond achterdochtig blijven

Martijn van Dijk (deltaWonen):

De corporatie als kringloopwinkel van circulaire woningen



Innoveren met fun!

Bij Innovatisering lopen we niet weg voor nieuwe dingen, maar zijn we er juist naar op zoek! Op dit moment zijn we o.a. bezig met een ware **Innovatie Proeverij** en het **digitaliseren van onze welbekende AVG-escaperoom!** Ook op zoek naar een innovatieve oplossing voor een praktijkvraagstuk mét de funfactor? We helpen je graag.

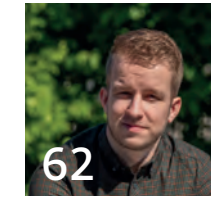
Spelenderwijs leren tijdens de AVG Pubquiz!

Met de **AVG Pubquiz** test je jouw kennis over de AVG en informatiebeveiliging tijdens een spannende quiz, digitaal of op locatie. De quiz is toegespitst op jouw organisatie en samen met je team neem je het op tegen andere collega's in de strijd om de felbegeerde "AVG PubquizCup"!

Slimmer werken met de AVG-scanner!

Door middel van direct toepasbare innovaties als Robotic Process Automation (RPA) helpen wij organisaties slimmer te werken. Een voorbeeld hiervan is onze **AVG scanner** die ondersteunt bij het opsporen en opschonen van documenten die privacygevoelige informatie bevatten. Deze robot is direct toepasbaar voor jouw organisatie.

4 Bestaansrecht: lastendruk bedreigt business case woningcorporaties | Tonny van de Ven (Alwel/Aedes)



- 10 Ode aan de digitale dienstverlening
- 15 Column: Inclusie, het nieuwe verheffingsideaal?
- 16 Digitalisering aanjager voor efficiënter samenwerken in de keten | Daan Peters (Mitros)
- 19 Woningcorporaties handvat reiken voor circulair bouwen
- 23 Goede klantcommunicatie vraagt om interactie vanuit menselijkheid
- 27 Uitbesteden betekent niet securityverantwoordelijkheden verleggen
- 30 Standaardiseren omwille van betaalbaarheid
- 33 Column: Digitaal vertrouwen
- 34 CorporatiePlein: Online, met misschien een vleugje offline
- 40 Professionaliseren om risico's het hoofd te bieden
- 44 Organisatie stabiliseren en verder optimaliseren
- 49 Column: De psychiater is verward
- 50 Goede datakwaliteit begint bij een gedegen voorbereiding
- 55 Klanttevredenheid en lage kosten gaan hand in hand
- 58 Gezond achterdochtig blijven
Tineke de Vries (Vidomes)
- 62 De corporatie als kringloopwinkel van circulaire woningen | Martijn van Dijk (deltaWonen)
- 66 Column: Klimaatbeleid: Startmotor en apocalyptische perspectieven

Business as usual

Tijdens de begindagen van de coronacrisis werd zo'n beetje iedere besmetting breed uitgemeten in het nieuws. De minutieuze updates van de sterftecijfers en IC-opnames hadden iets onheilsPELLENDS.

Afstand houden en thuiswerken waren daarbij vergeleken klein leed. Ook corporaties vonden verrassend snel hun draai in de nieuwe werkelijkheid. De bedrijfsvoering van corporaties is geslachtsrijp voor digitalisering. Misschien wel meer dan menig corporatiebestuurder voor mogelijk had gehouden. Huurders waren er ondertussen al lang klaar voor.

Die zogenaamde nieuwe werkelijkheid is in de corporatiesector door corona versneld aan de oppervlakte gekomen. Waarmee de vraag opdoemt of de oude werkelijkheid ooit - al dan niet volledig - zal terugkeren. Minder verplaatsingstijd, minder woonwerkverkeer, minder kantoorhumor, minder koetjes en kalfjes. Meer digitalisering, meer thuiswerken meer zelfsturing. Oude gewoonten zullen vroeg of laat aan de nieuwe werkelijkheid gaan knagen. Over een paar jaar weten we wat de balans tussen oud en nieuw wordt, en wat voor corporaties 'business as usual' is.

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: Tonny van de Ven (Alwel/Aedes)

©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.

Meer weten over ons aanbod? Kijk dan op www.vva-informatisering.nl



Tonny van de Ven (Alwel/Aedes):

Lastendruk dreiging voor lange termijn business case woningcorporaties

Tonny van de Ven combineert sinds begin van dit jaar haar rol als voorzitter van de RvB van Alwel met die van waarnemend voorzitter van Aedes. Door heikele dossiers als huisuitzettingen, huurverhogingen én de coronacrisis bleek dat laatste alles-behalve 'het pluche warmhouden' tot een nieuwe voorzitter zich aandient. Hoe kijkt Tonny terug op deze hectische periode? En waar blijft de witte rook, nu de aanstelling van de nieuwe voorzitter nog steeds in nevelen is gehuld? Een gesprek over markante perioden gedurende twintig jaar volkshuisvesting en zorgen over de lange termijn business case voor woningcorporaties.

Tonny werkt al ruim twintig jaar in de volkshuisvesting. "Sterker nog, mijn hele werkzame leven tot nu toe. Net als veel collega-bestuurders ben ik 'per ongeluk' in de sector terechtgekomen. Als bedrijfseconoom kon ik eigenlijk overal terecht, maar de corporatiesector trok mij het meest. Als econoom heb ik begrip voor het belang van financieel rendement. Persoonlijk ga ik vooral voor maatschappelijk rendement."

Over de balie

Twintig jaar geleden startte ze haar carrière in de volkshuisvesting bij een kleine Brabantse corporatie. "Financiën, woonruimteverdeling, ICT, budgetbewaking of huursubsidie-gesprekken: alle voorkomende werkzaamheden heb ik gedaan. Ik heb alles meegemaakt, inclusief over de balie getrokken worden door boze huurders."

Wijkaanpak

Toen ze begin dertig was, belandde ze op de bestuurdersstoel van een corporatie in Roosendaal, een rechtsvoorganger van wat nu Alwel is. "Een corporatie is geen zes jaar hetzelfde," zegt Tonny, doelend op de vele fusies die Alwel uiteindelijk hebben gemaakt tot de organisatie die het nu is. Als ze wordt gevraagd eens drie kenmerkende perioden te noemen in de twintig jaar dat ze nu in de sector werkzaam is, noemt ze als eerste de opkomst van de wijkaanpak in de jaren 2000 – 2010: "Gemeenten waren in die periode vooral nog bezig met de gouden randjes van de volkshuisvesting en hadden hun focus op nieuwbouw. Bestaande bouw stond niet op het netvlies. Toen investeren in de bestaande wijken en herstructurering tegen de stroom in op de politieke agenda kwam, kwamen corporaties weer nadrukkelijker met hun neus in de wijken.

In Roosendaal deden we dat overigens al. We hadden veel naoorlogse woningbouw en waren gewend om wijken aan te pakken. Een leerzame periode, je kon veel doen en kreeg ruimte voor zowel middenhuur als de onderkant van de markt. Het droeg enorm bij aan gemengde, leefbare wijken."

Verhuurderheffing

De tweede periode die Tonny als kenmerkend markeert is het abrupte einde van diezelfde geroemde wijkaanpak. "Door de verhuurderheffing," verklaart ze. "Als bestuurder van een financieel gezonde corporatie onderken je het probleem en zit je in de positie om bij te sturen. Als dat fundament als gevolg van de verhuurderheffing voor een deel wegvalt, is dat een hard gelag. Ik dacht, wil ik dit nog wel? De bestuurlijke uitdaging van nieuwbouw en herstructurering werd met de problematiek die de heffingen over corporaties afriepen noodgedwongen verlegd naar reorganiseren, afslanken en focussen op de kerntaak."

WSG en Laurentius

Alhoewel de verhuurderheffing nog dagelijks deel uitmaakt van het corporatie vocabulaire, is wat Tonny betreft de kenmerkende periode van reorganiseren en ingrijpen in de bedrijfslasten wel voorbij. Toch gaat ook de derde kenmerkende periode die ze noemt, gepaard met ingrijpen en saneren. "Onze buurcorporaties WSG en Laurentius waren in de financiële problemen gekomen. Een lang verhaal kort: gelukkig hebben wij een bijdrage kunnen leveren aan de oplossing ervan. Laurentius saneerde op eigen kracht en samen met WonenBreborg nemen wij grotendeels hun nieuwbouwopgave over. Het dossier van WSG bleek een meer ingewikkelde puzzel. Eén waarvan we de stukjes in

HÉT INTEGRATIE-
PLATFORM VOOR DE
VASTGOEDSECTOR

DIGITALISERING
VAN PROCESSEN

VASTGOED-
DATA-
ROTONDE



KOVRA
MANAGED

Datarotonde MANAGED OPLOSSINGEN

INTEGRATED
WRV

Digitale samenwerking in de keten
met **één aansluiting goed geregeld**
> **Datarotonde** verbindt



ISRES DATAROTONDE.COM

handen hadden maar het even duurde voor we wisten welke afbeelding we ermee moesten leggen. Uiteindelijk is het eindresultaat naar omstandigheden de best mogelijke voor alle betrokkenen.”

Coronacrisis

Saillant genoeg noemt Tonny de nog kersverse coronacrisis niet als kenmerkende periode, met Brabant als ‘ground zero’



van de besmettingshaard van COVID-19 in Nederland.

“De eerste weken waren direct al heftig en was er sprake van non-stop crisismanagement. Bij Alwel had ik te maken met besmetting onder huurders en medewerkers. Ook voor Aedes moesten er meerdere ballen in de lucht gehouden houden. En dat allemaal vanaf de werkplek thuis. Dat lukte ook, iedereen zit er met eenzelfde drive in. Een crisis levert ook extra energie op en is in die zin ook een interessante periode. Mede door de coronacrisis hebben dossiers als datakwaliteit en digitalisering in onze sector een enorme impuls gekregen.”

Waarnemend voorzitter Aedes

Sinds begin dit jaar is Tonny waarnemend voorzitter van Aedes. Niet zomaar een klusje voor erbij, zeker niet nu mede door de coronacrisis gevoelige dossiers als huisuitzetting en huurverhoging niet onberoerd bleven. Op de vraag hoe ze erin slaagt de rol van Aedes-voorzitter met haar drukke baan te combineren, zegt ze lachend: “Hard werken, ik heb sinds januari eigenlijk geen dag meer vrij gehad. Ik was al lid van het Aedes bestuur en gelukkig heb ik bij Alwel een collega-bestuurder met wie ik mijn werklast kan delen. Als vice-voorzitter van Aedes weet je dat je aan de beurt bent als de voorzitter aankondigt dat hij opstapt. Ik ontken niet dat de workload groot is, maar gelukkig word ik ondersteund door andere Aedes-bestuursleden. Woordvoering doe ik bijvoorbeeld niet.” Voor een interview in CorporatieGids Magazine maakt

ze gelukkig graag een uitzondering. “Gek genoeg helpt deze coronatijd ook,” beseft Tonny zich. “Omdat ik nauwelijks verplaatsingstijd heb kan ik veel rendement uit een dag halen.”

Focus

Inmiddels heeft Tonny voor zowel Aedes als haar eigen organisatie de focus weer vol op de middellange en lange termijn. “Nieuwbouwplannen zetten we ondanks de coronacrisis gewoon door, net als verduurzaming. COVID-19 lost de problemen op de woningmarkt niet op. De uitdaging is om alle medewerkers daarin mee te krijgen. De meesten willen weer volle kracht vooruit. Opvallend is dat het ziekteverzuim onder ons personeel is gehalveerd, mooi om te zien dat mensen juist in een crisisperiode over een bijzondere veerkracht blijken te beschikken.”

Bouwen, bouwen en bouwen

Op de vraag wat volgens haar de drie belangrijkste agenda-punten zijn voor Aedes en Alwel, zegt Tonny: “Bouwen, bouwen en bouwen. Maar als je me dwingt om twee andere punten te noemen, dan zijn dat wat mij betreft de lange termijn business case voor woningcorporaties en langdurige wijk-aanpak leefbaarheid.” Ze licht haar zorgen over het bestaansrecht van corporaties toe: “Ons verdienmodel staat onder druk, de lastendruk door de VPB, verhuurderheffing en ATAD (Anti-Tax Avoidance Directive) is benauwend. Onze wijken en buurten zijn veel te eenzijdig en met de huurinkomsten ervan kunnen we maar beperkt investeren. Willen we onze business case op lange termijn overeind houden, bijvoorbeeld voor het verduurzamen van ons bestaande bezit, dan houden we dat niet oneindig vol. We investeren, maar omdat we niet of nauwelijks onze huren verhogen, drukt de last rechtstreeks op de reserves van de corporatie.”

Bezuinigen op bedrijfsvoering

Ruimte om nog verder te bezuinigen op beïnvloedbare bedrijfslasten ziet Tonny in eerste instantie niet: “Ik verwacht niet dat we als sector nog enorme slagen kunnen maken met betrekking tot onze bedrijfsvoering. Sterker nog, we zien de personeelslasten weer stijgen, bijvoorbeeld voor projectleiding verduurzaming en meer. Daarentegen zet deze crisis je wel weer aan het denken: moeten we straks per se allemaal weer op kantoor zitten? Kunnen we misschien met een kleinere accommodatie af? Bij nader inzien kan het misschien toch nog wel efficiënter.”

Witte rook

De nieuwe Aedes-voorzitter zou tijdens een ledenvergadering op 14 mei bekend worden gemaakt, maar door de coronacrisis ging de vergadering niet door. Van witte rook is desalniettemin nog steeds geen sprake. “Die witte rook komt op korte termijn hoor,” belooft Tonny. “Er is een kandidaat, maar deze persoon

Kennispartner van corporaties

op het snijvlak van organisatie & ICT



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



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

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

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

Wat kunt u van ons verwachten?

- Informatiebeveiliging
- Samenwerking corporaties
- Continu verbeteren (LEAN)
- Grip op informatiehuishouding
- Innovatielab corporaties



ROSA

**Maak van niet-planmatig
onderhoud een duurzame
tevredenheid**

24ROSA.NL
085-1057779
CONTACT@24ROSA.NL



Woningcorporaties moeten echt weer een rol in het middensegment kunnen spelen, met alleen een rol als rentmeester van de onderkant van de markt is de woningmarkt niet gebaat."

in kwestie heeft momenteel zelf ook een coronacrisis te managen. Zijn – of haar – aantreden zal nu op 1 september plaatsvinden. Op de vraag of ze op zichzelf doelt, zegt ze lachend: "Nee, ik ben niet geïnteresseerd in een permanente rol als voorzitter. Ik ben een bestuurder en houd van de lange termijn, van richting geven en een strategische koers uitzetten. Voorzitter zijn van een brancheorganisatie gaat over lobbyen, beïnvloeden en agenderen. Dat is echt een andere tak van sport."

Gemarginaliseerde rol

Als haar wordt gevraagd naar haar visie op de toekomst, komt het voortbestaan van woningcorporaties op de lange termijn nogmaals ter sprake. "Woningcorporaties zullen altijd nodig zijn. We zijn nu in een gemarginaliseerde rol gedruwd waarvan ik vind dat we er niet in thuis horen. Wellicht mede als gevolg van de coronacrisis groeit het besef dat niet alles door de markt wordt opgelost. In ieder geval onvoldoende in de middenhuur, laat staan aan de

onderkant van de woningmarkt. Woningcorporaties moeten echt weer een rol in het middensegment kunnen spelen, met alleen een rol als rentmeester van de onderkant van de markt is de woningmarkt niet gebaat."

Corporaties als deel van de oplossing

De afgelopen weken – zelfs een uur voor dit interview nog – had Tonny regelmatig overleg met minister Kajsa Ollongren. "Misschien niet met zoveel woorden, maar ook de minister onderkent dat er een probleem op ons afkomt in de woningmarkt. Het schouderophalend verhuurderheffing incasseren op BZK is voorbij. Het besef bij oppositie en coalitie groeit dat er nu maatregelen nodig zijn en dat het lange termijn verdienmodel van corporaties niet langer houdbaar is. Er ligt een kamerbrief met maatregelen voor 2020 als stap één en voor 2021 en verder. Ik was aangenaam verrast uit de mond van de minister te vernemen dat corporaties worden gezien als een deel van oplossing van de problemen op de woningmarkt. Nu de VVD nog."

Elke Germers (Woonconcept):

Ode aan de digitale dienstverlening

Bewoners trots op hun thuis maken. Met dit doel is Woonconcept dagelijks met hart en ziel aan het werk. “Digitalisering is essentieel om de bewoners van onze 12.500 woningen optimaal te kunnen bedienen,” zegt Elke Germers, Manager Ondersteuning & ICT bij Woonconcept. Maar wat is daarvoor nodig? CorporatieGids Magazine ging met haar in gesprek over de professionalisering van de ICT-afdeling en het digitaliseren van de dienstverlening.

Elke maakte in 2017 de overstap naar Woonconcept: “Zij waren op dat moment bezig met het opnieuw inrichten van de toenmalige I&A-afdeling. Die moest zich minder bezighouden met techniek en het in beheer houden van systemen, en zich meer richten op het ondersteunen van de business. Door digitalisering in het hart van de organisatie te trekken, kun je met elkaar stappen maken.” Elke noemt zichzelf een ware volkshuisvestingsjunk. “Onze sector is de mooiste die er bestaat,” zegt ze overtuigd. “Bij woningcorporaties komen een zacht maatschappelijk hart en toch ook de harde focus op stenen en euro’s voor mij perfect samen.”

Trotse bewoners

Het verder digitaliseren van de organisatie geeft Woonconcept de kans zich te focussen op haar doel: alle bewoners trots op thuis. “Voorheen hadden we te maken met sterk verouderde hardware dat heel technisch gebruikt werd. Dat betekende onder andere dat we technisch en functioneel georiënteerde servicedesk- en systeemcollega’s hadden. Een ICT-er wist soms meer over de IT-inrichting van een proces dan de procesexpert zelf. Door te digitaliseren komen juist onze klantcollega’s meer in control over de primaire processen.”

Processen uittekenen

Volgens Elke is de manier waarop het mutatieproces is aangepast hier een goed voorbeeld van. “Samen met de collega’s van de afdeling hebben we veel aandacht besteed aan het uittekenen van dit proces. Stap voor stap zijn we deze doorgelopen, tot de meest basale details aan toe. Zo hebben de collega’s nu een app waarmee ze – samen met bewoners – digitaal gegevens kunnen inzien en invoeren. En daar komen weer andere praktische zaken uit. Zo bleken de laptops te zwaar, en was het internetgebruik niet praktisch voor medewerkers in het veld. En dat is niet altijd iets waar je vooraf aan de tekentafel aan denkt. Daar kom je pas echt achter als je samenwerkt met de business.”

Standaardiseren en professionaliseren

Voordat je als organisatie kunt digitaliseren, is het zaak om eerst te standaardiseren en professionaliseren. Gevraagd wat ze daar precies mee bedoelt, vertelt Elke: “Je moet leren verder te kijken dan je eigen afdeling en het proces volgen. Hoe zorg ik voor meer kwaliteit en meerwaarde in het gehele proces, en niet alleen op mijn onderdeel. Dat kan alleen als de mindset van medewerkers verandert. Digitalisering is immers niet van één afdeling, maar van de hele organisatie.”

Organisatie meenemen

Het niet meenemen van de organisatie noemt Elke de grootste valkuil bij digitalisering. “Je kunt het nog zo mooi verzinnen. Maar als onze ICT-ers bedenken om bijvoorbeeld WhatsApp in te voeren voor contact met bewoners en dit geen bijdrage levert aan een proces van onze collega’s, dan zijn alle inspanningen voor niets. Ga dus in gesprek met je collega’s over wat ze nodig hebben en wat wel en niet werkt. Loop niet vooruit, maar bundel de krachten.”

Tussenstapjes

Om de organisatie mee te nemen in de verandering, is volgens Elke veel lobbywerk nodig. “In andere woorden: uitleggen waarom je verandert en hameren op voor wie je het doet. Wanneer dit gebeurt, creëer je een olievlek die zich langzaam over de organisatie verspreidt. Dat kost tijd en gaat met veel tussenstapjes. Dat is voor ons geen probleem: we willen dat de IT-afdeling wordt gezien als motor voor verandering en vooruitgang en nemen een heel andere positie in dan vroeger. We nemen de organisatie mee en is het onze taak uit te leggen wanneer we wel of niet van de standaard kunnen afwijken. Vroeger konden we bij wijze van spreken elk knopje desgewenst van kleur veranderen, maar nu houden we ons zoveel mogelijk aan best practices.”



“We willen dat de IT-afdeling gezien wordt als motor voor verandering en vooruitgang.”

TRACE INVESTERING

STUREN OP MAATSCHAPPELIJK ÉN FINANCIËEL RENDEMENT MET TRACE & TREASURY

Trace Investering is ontwikkeld om woningcorporaties te ondersteunen bij het nemen van gedegen investeringsbeslissingen. Hierbij gaat het met name om de financiële toetsing van investeringsvoorstellen.

Trace Investering stelt u in staat om zowel te toetsen op marktconformiteit als op geschiktheid (passendheid) binnen uw eigen investeringsstatuut. U maakt het effect op de markt- en beleidswaarde van investeringen zoals (combinaties van) sloop/nieuwbouw, nieuwbouw, renovatie en aankoop inzichtelijk.

Trace Investering maakt onderdeel uit van de Aareon-suite Trace & Treasury voor integrale vastgoedsturing, maar kan ook als losse applicatie worden gebruikt voor het maken van gedegen investeringsbeslissingen.

Kijk voor meer informatie op www.aareon.nl.



“Onderaan de streep
dragen ICT-projecten
succesvol bij aan onze
organisatiedoelen.
Dat is wat mij betreft een
ode aan de digitalisering”

Woonconcept kiest daarbij bewust voor de standaard. Elke: “Alles wat we kunnen standaardiseren, willen we digitaliseren. En uiteindelijk willen we processen zelfs robotiseren. Hoe efficiënter we op deze manier de processen maken, hoe meer tijd er overblijft voor bewoners die maatwerk nodig hebben.

Partner

Bij de digitalisering werkt Woonconcept nauw samen met NEH. “We zijn met elkaar een partnership aangegaan. Dat gaat verder dat het in beheer zetten van ICT, dat is voor NEH immers een piece of cake en iets wat ze al jaren doen. Met een partnership bedoel ik dat we niet in gesprek gaan over hoeveel routers er nodig zijn, maar vertellen ‘dit is wie wij zijn, dit is wat wij nodig hebben in ons werk, en we vertrouwen op jullie IT-expertise’. NEH is de expert die ons vertelt wat de digitale mogelijkheden zijn en hoe ze dit technisch gaan uitvoeren. Zo is NEH voor ons een echte partner, die op basis van onze behoeften meedenkt en ontzorgt.”

Rollercoaster

De Drentenaren zijn inmiddels twee jaar bezig met hun ‘digitaliseringsmissie’. “En die missie is af en toe wel een rollercoaster,” vertelt Elke. “Er zitten stevige gesprekken bij, er zit pijn bij wanneer je afscheid moet nemen van mensen en er zit gemopper bij omdat mensen moeten veranderen terwijl ze de nieuwe situatie nog niet zien zitten. Maar belangrijk is dat onderaan de streep ICT-projecten succesvol bijdragen

aan onze organisatiedoelen. Dat is wat mij betreft een ode aan de digitalisering.”

“Een trots voorbeeld is ons nieuwe woonruimteverdeelsysteem dat in april live ging, waarin we samenwerken met alle Drentse corporaties. Door dit nieuwe systeem lopen de lijnen in dit proces nu geheel digitaal en kunnen wij meer aandacht besteden aan de toekomstige bewoners die extra hulp nodig hebben. Een gigantisch project met de nodige hobbels dat echt meerwaarde oplevert voor onze huidige en toekomstige bewoners.”

Blijven vooruitkijken

“We zijn dan ook enorm trots waar we als organisatie nu staan,” sluit Elke af. “We zijn in staat volledig digitaal én thuis te werken. Iets wat ook tijdens de coronacrisis een enorm voordeel is. Maar tegelijkertijd ben ik hongerig naar meer. Onze manier van werken en onze visie op digitaliseren is over twee jaar alweer ouderwets. Dat betekent dat we vooruit moeten blijven kijken naar toekomstige ontwikkelingen en daarop willen anticiperen, bijvoorbeeld door de verdere stap naar de cloud te maken. De basis ligt er. En dat is er een om trots op te zijn. We kunnen en mogen projecten initiëren, experimenteren en doorontwikkelen. Vroeger moesten we ontwikkelingen en initiatieven vaak afwijzen, maar nu hebben we als organisatie de technische basis en organisatorische inrichting om vooruit te gaan. En dat voelt heel goed.”

YOUR FINISHING TOUCH



1

KLEUR



Stel zelf een intercom samen en maak je entree helemaal af

Goudkleurige intercom? Of liever zwart, antraciet of een andere kleur? Met DINA Create stel je heel simpel je eigen unieke intercom samen. Bepaal zelf kleur, positie (staand of liggend), aantal digitale displays en toegang via code, badge of afstandsbediening.

DINA Create: 7.452 ontwerpvarianten mogelijk

Hoe ontwerp ik zelf een intercom? Ga naar [Intratone.nl/dina-create](https://intratone.nl/dina-create) en stel in vier eenvoudige stappen je eigen, unieke intercomsysteem samen.

2

POSITIE

Staand of liggend gemonteerd



3

AANTAL

Aantal displays met belknop



4

TOEGANG

Met code of badge (optioneel)



Column

Inclusie, het nieuwe verheffingsideaal?



Monique Brewster is directeur-bestuurder bij Woningcorporatie Woonforte in Alphen aan den Rijn

Het is onrustig in de VS. Burgers demonsteren tegen het voortdurende politiegeweld tegen zwarte Amerikanen, maar ook tegen de blijvende achterstelling en discriminatie die onder de huidige Amerikaanse president weer helemaal salonfähig is geworden. Dat raakt me.

"Jij hebt daar als corporatiebestuurder toch geen last van?" vragen collega's en huurders mij soms. Maar ook ik ben voor schoonmaker aangezien, afgeblaft in het kantoor waar ik directeur was, en door een rechter voor de dealende huurder aangezien bij een rechtszaak van de corporatie.

Jaren geleden werkte ik in Amsterdam-West. Ons kantoor kampte met veel agressie incidenten die werden toegeschreven aan de moslimachtergrond en de macho-cultuur van veel van onze huurders en/of aan hun gebrekkige Nederlands. Ook ik dacht dat daar een kern van waarheid in moest zitten. Tegelijkertijd zag ik dat het in al die jaren dat het kantoor in de wijk stond nauwelijks gelukt was om collega's uit deze groepen aan te trekken. Pogingen om dat te bespreken en doorbreken stuitten op verontwaardigde, soms gekwetste reacties. "Ik ben echt geen racist", "die mensen hebben de kwalificaties niet", "ik ben kleurenblind hoor, ik zie geen verschil dus ik weet ook niet waar het aan ligt". Waar het wel lukte, vertrok de nieuwe collega te vaak en soms heel snel naar een andere baan. "Zie je, ze paste toch niet echt in het team!"

In onze branche zijn mensen met een niet westerse migratieachtergrond zoals dat zo mooi heet bij het CBS, ondervetegenwoordigd. 14 procent van de Nederlanders hoort intussen tot deze groep. In de grote steden ligt dat aantal zelfs tussen de 20 en 40 procent. In de corporatiekantoren en zeker in het management is dat op een enkele uitzondering na, niet terug te zien. De taal en de opleiding zijn vaak het probleem niet meer. Toch vinden jongeren uit deze groepen lastiger een baan dan autochtone jongeren, ook bij woningcorporaties. Want we zijn niét kleurenblind en wel gevormd om op een bepaalde manier naar kandidaten te kijken. Een enkele keer is er die ene medewerker die steeds in publicaties van de corporatie opduikt om te laten zien dat het echt wel goed zit met tolerantie en inclusiviteit.

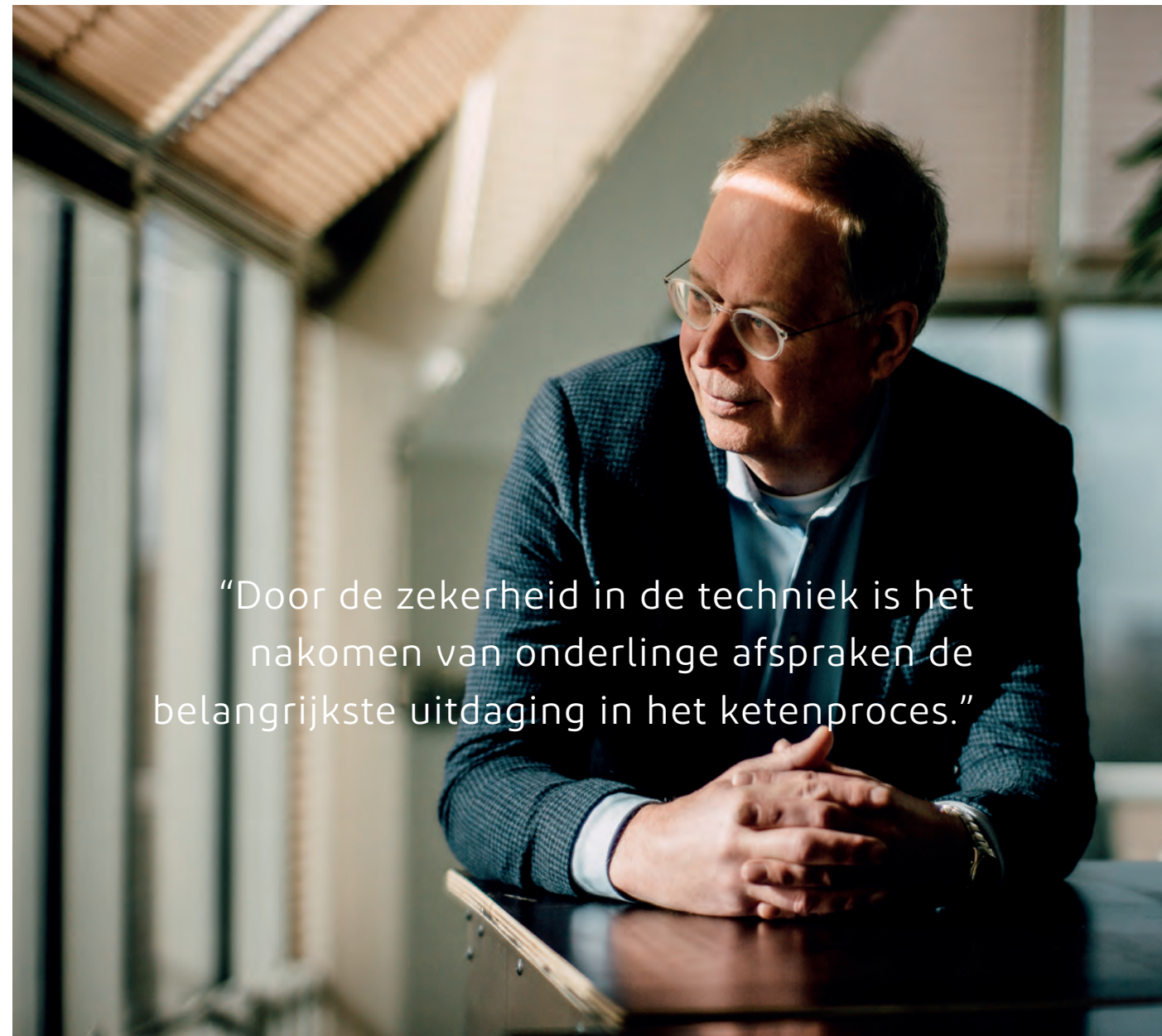
Het gaat zeker niet altijd om onwil. Ik heb zelf ook lang niet onderkend waarom het niet voldoende lukt om mensen uit andere groepen te werven en vast te houden. Het antwoord is: omdat de omgeving niet verandert. Misschien is er geen sprake van wantrouwen of neerbuigendheid, maar wel van onbegrip van beide kanten. Dat je beiden Nederlands spreekt, betekent niet dat je elkaar ook begrijpt. Die barrière slechten vergt kennis, nieuwsgierigheid, tijd en geduld. En soms de bereidheid enig risico te nemen.

Corporaties zijn maatschappelijke instellingen, ooit koesterden wij het verheffings-ideaal. Waarom dat niet afstoffen en op een andere manier weer inzetten? Juist nu! En echt, het betaalt zichzelf uit. In een werkomgeving waarin mensen elkaar op een natuurlijke manier ontmoeten, in de mogelijkheid simpeler te begrijpen wat je huurders beweegt; je hebt ervaringsdeskundigheid immers in huis. Bovendien levert het ook nog eens een mooie illustratie op voor de volgende brochure.

Daan Peters (Mitros):

Digitalisering aanjager voor efficiënter samenwerken in de keten

Het streven naar betere ketensamenwerking heeft de laatste jaren bij veel woningcorporaties geleid tot verdere digitalisering. Maar dat betekent niet dat daarmee de kous af is. Wat is de volgende stap naar steeds efficiënter samenwerken met je partners? CorporatieGids Magazine sprak daarover met Manager I&A en Facility Daan Peters van Mitros.



“Door de zekerheid in de techniek is het nakomen van onderlinge afspraken de belangrijkste uitdaging in het ketenproces.”

Mitros is één van de vijf corporaties in het SWEMP convenant, waarin gewerkt wordt aan het harmoniseren van basisprocessen. Op de vraag of ketensamenwerking daar ook onder valt, zegt Daan: “De vijf corporaties doen wel wat aan ketensamenwerking, maar allemaal op hun eigen manier. Het is dan ook niet de bedoeling om ketensamenwerking centraal te regelen, maar wel om te kijken naar de mogelijkheden voor de automatisering erachter. Wij zijn als Mitros de eerste SWEMP-corporatie die kijkt naar hoe we ICT het KOVRA-proces beter kunnen laten ondersteunen. De andere vier corporaties kunnen leren van onze ervaringen.”

Hybride samenwerking

In haar onderhoudsproces werkt de Utrechtse corporatie samen met zowel eigen vaklieden als comakers, licht Daan toe. “We hebben bewust een eigen onderhoudsdienst. Zij lossen niet alleen problemen op, maar fungeren ook als onze ogen en oren bij de huurder. Daarnaast helpt het ons zichtbaar te zijn in de wijk, en laten we zo aan huurders zien dat we samen met hen werken aan een mooie buurt.”

Schakelen

“Wanneer een first-time-fix niet mogelijk is, wordt er geschakeld met een van onze onderhoudspartners. Denk bijvoorbeeld aan een toiletput die meer kapot is dan verwacht, waardoor we hulp nodig hebben van een comaker. Achter die samenwerking gaat echter een hele reeks aan berichten schuil. Ze moeten het bericht krijgen dat er een reparatieverzoek is en deze als afspraak inplannen. De reparatie moet vervolgens gereed gemeld worden en de comaker moet betaald krijgen. Als er in de keten wat fout gaat – bijvoorbeeld een afspraak wordt niet ingepland of een betaling komt niet aan – levert dat voor ons en vooral voor de huurder problemen op.”

Forse besparing

Om dit risico weg te nemen, is Mitros begin juni live gegaan met Managed KOVRA. “De KOVRA-standaard is al bekend, maar in deze nieuwe vorm wordt in de gaten gehouden of berichten in de keten verstuurd worden, aankomen én of er iets mee gedaan wordt. En dat gaat geheel automatisch. Dit betekent onder andere dat er minder kans op fouten is in het ketenproces en dat wij meer tijd over hebben voor de huurder. En die besparing is best fors; waar een order vroeger ruim een uur kostte, is dat nu minder dan een kwartier. Aangezien we te maken hebben met honderden orders per dag, hebben we hier veel winst kunnen boeken. Daarnaast levert het ook meer tevreden huurders en medewerkers op, omdat de planningsinformatie meer inzicht in de processen geeft en je gericht kunt communiceren.”

Stok achter de deur

Bij Managed KOVRA werkt Mitros samen met ISRES. “Zij ontzorgen ons bij Managed KOVRA. ISRES levert de software en – wanneer een bericht niet goed aankomt of wordt afgehandeld – gaan ze er achteraan. Op die manier hebben we

de garantie dat de techniek werkt zoals het moet en kunnen wij hierop leunen. Daarbij werkt ISRES nauw samen met onze ERP-leverancier cegeka-dsa om te zorgen dat het berichtenverkeer van en naar ons leveranciersportaal goed verloopt.”

Omgaan met maatwerk

Binnen Managed KOVRA wordt zoveel mogelijk gebruikgemaakt van standaardkoppelingen. Daan: “Maatwerk maakt samenwerken lastiger en dat is voor ons soms de reden om Mitros-processen anders in te richten zodat het wel binnen de standaard valt. Maar het kan ook andersom. Soms kan een weloverwogen maatwerkoplossing reden zijn om de standaard aan te passen. Zo werken wij binnen Mitros bijvoorbeeld met graaddagen, een berekeningswijze waarmee we zien hoeveel warmte een huurder gebruikt. Deze methode zat nog niet in onze systemen en was maatwerk. Maar toen bleek dat in andere steden deze berekening ook nodig was, is het uiteindelijk in de standaard opgenomen.”



Afspraken nakomen

Door de zekerheid in de techniek is het nakomen van onderlinge afspraken de belangrijkste uitdaging in het ketenproces voor Mitros, zegt Daan. “Je kunt nu niet langer zeggen dat een bericht in de keten niet is aangekomen. Daarnaast brengt het ook enkele uitdagingen voor medewerkers met zich mee. Er ligt nu bijvoorbeeld meer nadruk op digitaal vaardig zijn zodat het systeem goed gebruikt wordt en zicht hebben op processen zodat je over afdelingsgrenzen heen kunt kijken en efficiënt kunt samenwerken.”

Beter samenwerken

Steeds beter samenwerken zal ook de komende periode een belangrijk aandachtspunt zijn voor Mitros, sluit Daan af. “Niet alleen in het onderhoudsproces, maar in alle ketenprocessen waarin we met andere partijen samenwerken. Daarbij willen we ICT zoveel mogelijk de processen laten ondersteunen. Zo kan Mitros zo efficiënt mogelijk te werk gaan en huurders zo goed mogelijk bedienen.”

WAT JE ZELF BOUWT,
KUN JE GOED
ONDERHOUDEN.

DAAROM ASTRALIFT:

- ✓ Gecertificeerd
- ✓ Gekwalificeerd
- ✓ Innovatief
- ✓ Betrouwbaar



Going up!

Voor woningbouwverenigingen, woningcorporaties en VvE's is de aanschaf of vervanging van liftinstallaties een belangrijk onderdeel. Speciaal voor deze doelgroep heeft Astralift een innovatief concept uitgewerkt: **de corporatielift**, een lift met vrij op de markt verkrijgbare componenten.

De corporatielift biedt veel voordelen ten opzichte van een standaard lift. Zo ben je niet afhankelijk van grote liftleveranciers of aannemers met standaard oplossingen, omdat je de lift zelf kunt samenstellen uit vrije componenten. Deze componenten zijn bovendien vrij uitwisselbaar, wat onderhoud aan de liftinstallatie vereenvoudigt. Daardoor is de corporatielift voordeliger over de gehele levensduur,

minder foutgevoelig en duurzamer dan een standaard lift. Wat je zelf bouwt, kun je immers goed onderhouden.

Neem dit niet alleen van ons aan, maar ook van de woningcorporaties waar we deze lift naar volle tevredenheid hebben geleverd, zoals Vestia, Dunavie, Portaal en Woonstad Rotterdam. Meer weten? Maak snel een afspraak!

Maak **SNEL** een afspraak!

Bel **079-3300690**

of kijk op **ASTRALIFT.NL**



Sultan Cetin-Ozturk en Ad Straub (CHARM):

Woningcorporaties handvat reiken voor circulair bouwen

Over dertig jaar moet Nederland grondstoffenneutraal zijn. Dat klinkt ver weg, maar het betekent dat er nu al gekeken moet worden naar de mogelijkheden rondom circulair bouwen. De TU Delft begon daarom twee jaar geleden CHARM, het Circular Housing Asset Renovation & Management project. *CorporatieGids Magazine* ging in gesprek met promovendus Sultan Cetin-Ozturk en universitair hoofddocent bij de faculteit Bouwkunde van de TU Delft Ad Straub over CHARM, en sprak met hen over geslaagde projecten, internationale samenwerking en circulair bouwen van de grond krijgen.

Circulariteit is ondanks de vele pilotprojecten nog steeds nieuw voor woningcorporaties, begint Ad het gesprek. "Zeker in 2018 toen de voorbereidingen voor het indienen van het Europese project werden gestart. Omdat circulair bouwen zo nieuw is, is het interessant om breed naar het onderwerp te kijken. Dat betekent over grenzen heen, om innovaties bij elkaar te brengen en van elkaar te leren."

Kleine aanpassing, groot effect

Woningcorporaties spelen een grote rol in de stap naar een grondstofneutraal Nederland, vertelt Sultan. "De sector is verantwoordelijk voor circa 32 procent van alle woningen. Een kleine aanpassing in de manier waarop met materialen wordt omgegaan, kan een groot effect hebben. Daarbij is circulair bouwen niet dé oplossing, maar is het gebruik van bijvoorbeeld duurzamere bouwmaterialen ook belangrijk. Circulair bouwen is wat dat betreft één van de puzzelstukjes op weg naar 2050."

Lokale initiatieven

Op de vraag hoe het ondanks de voordelen toch nog niet gelukt is om circulair bouwen van de grond te krijgen in Nederland,

vertelt Sultan: "We zijn die vraag momenteel met 24 woningcorporaties in Nederland aan het onderzoeken. Hoewel de voordelen bekend zijn, vraagt de implementatie om meer best practices." Ad vult aan: "Je ziet wel verschillende lokale initiatieven, maar zijn dit bijna allemaal nog pilotprojecten met een beperkte schaal. Zoals bij alle innovaties duurt het nog wel even totdat het regulier beleid is en processen als besluitvorming, budgettering, opdrachtgeverschap, planning en uitvoering hierop zijn ingesteld."

Drie doelen

In CHARM staan drie doelen centraal. "Allereerst willen we circulaire bouwstrategieën ontwikkelen die vervolgens getest worden in vier verschillende landen," legt Sultan uit. "Daarnaast werken we aan een raamwerk voor woningcorporaties omtrent de inkoop van circulaire componenten. Hierbij willen we ook platformen ontwikkelen waar organisaties circulaire onderdelen onderling kunnen inkopen en verkopen, om zo circulaire bouwonderdelen makkelijk beschikbaar te maken."

Over grenzen kijken

Aan het project werken vier woningcorporaties mee: Woonbedrijf Eindhoven uit Nederland, Zonnige Kempen uit België, Accord uit Engeland en Paris Habitat uit Frankrijk. Ad: "Het grote voordeel van over de grenzen kijken is dat de aanpak vaak wezenlijk verschilt met die in Nederland. Het is dan niet per se zaak werkwijzen te kopiëren, maar om nieuwe ideeën te krijgen over hoe we in Nederland circulariteit kunnen aanpakken. De projecten in België en Frankrijk richten zich op circulariteit bij renovaties. Zo kijken we samen met Paris Habitat hoe we een platform kunnen ontwikkelen waarmee materialen kunnen worden uitgewisseld. In Nederland en Engeland focussen we ons vooral op de mogelijkheden bij nieuwbouw. Een voorbeeld daarvan is het project van Accord, waar men kijkt hoe twaalf volledig plasticvrije woningen circulair gebouwd kunnen worden."



De plasticvrije woningen van Accord

VASTGOEDINFORMATIE VOOR RUIM 1.000.000 WONINGEN

www.bataviagroep.nl

Glaskring project Woonbedrijf



“Het is belangrijk om je eigen circulaire ambities en die van ketenpartners vast te stellen.”

Circulaire ambities

Bij de transitie van klassiek naar circulair bouwen, is het volgens Sultan belangrijk om eerst vast te stellen wat je wilt bereiken. “Woningcorporaties passen veel nieuwe bouwproducten toe bij het uitvoeren van onderhoud, renovatie en nieuwbouw. Ook al moeten deze processen verschillend worden benaderd, er geldt overal dat er een in- en uitstroom van bouwproducten plaatsvindt en er verschillende ketenpartners bij betrokken zijn. Het is daarom heel belangrijk om je eigen ambities en die van partijen waarmee je samenwerkt vast te stellen. Gaan we bij de instroom van bouwproducten gebruikmaken van hergebruikte onderdelen? Willen we de uitstroom van materialen in andere projecten toepassen? En in hoeverre sluit de ambitie van ketenpartners aan op die van ons bij circulair bouwen; kunnen en willen zij dit ook?”

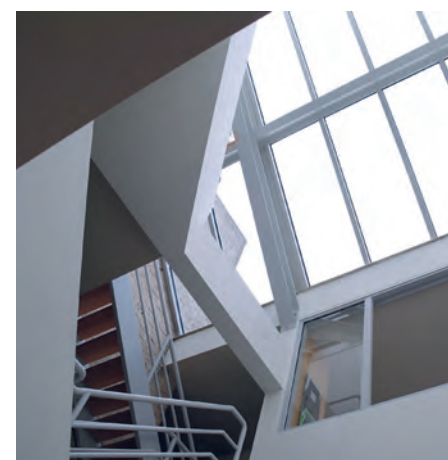
Downcycling

Woningcorporaties moeten daarbij waken voor ‘downcycling’. Sultan: “Vaak wordt deze term verward met recycling. Het verschil is dat je bij recycling afval omzet in nieuw materiaal of objecten die een gelijke waarde hebben.

Bij downcycling verlies je die waarde. Een voorbeeld hiervan is hoe bouwafval vaak wordt gebruikt voor de constructie van wegen. Deze waardevolle materialen worden verbrijzeld waardoor ze hun waarde verliezen, terwijl het best ergens anders voor gebruikt kan worden zoals dakpannen of gevels.” Ad: “Binnen CHARM zijn we hier onder andere naar aan het kijken in België. Daar onderzoekt Zonnige Kempen hoe bouwdelen die technisch en functioneel niet meer voldoen kunnen worden verwijderd, op de bouwplaats worden verbeterd en vervolgens in andere woningen van hetzelfde complex toegepast worden.”

Handvat

Eind dit jaar willen de partners binnen CHARM hun eerste projecten opleveren, sluit Sultan af. “De eerste circulaire renovatieprojecten van Paris Habitat zijn dan klaar en Woonbedrijf zal dan de bouw van achttien circulaire woningen afronden. Wij hopen zelf begin volgend jaar de eerste resultaten te kunnen presenteren over wat wel en niet werkt, om zo woningcorporaties een handvat te bieden bij het omarmen van circulair bouwen.”



Circulair project Zonnige Kempen



Ad Straub



Sultan Cetin-Ozturk

HET BIC STARTPAKKET: ZELF DOEN, MET BEGELEIDING!

IMPLEMENTEER ZELF INFORMATIEBEVEILIGING MET BEHULP VAN DE BIC BUILDING BLOCKS. HET GEBRUIK VAN DE BIC BUILDING BLOCKS ZORGT VOOR EEN FORSE BESPARING OP INHUUR! ZELFS MET DE BEGELEIDING VAN AUDITTRAIL.

DE GEPLANEDE AUDIT ACHTERAF ZORGT ERVOOR OM DE VOORUITGANG ERIN TE HOUDEN EN OM TOT EEN GOED RESULTAAT TE KOMEN.

MEER INFORMATIE OVER HET BIC STARTPAKKET VINDT U OP:
WWW.AUDITTRAIL.NL/INFORMATIEBEVEILIGING/BIC-STARTPAKKET.

INTERESSE IN DE BIC BUILDING BLOCKS? 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.



CorporatiePlein 2020

online, met misschien een vleugje offline

- > 10^e EDITIE
- > UITGEBREID KENNISPROGRAMMA
- > NETWERKCARROUSSEL
- > VIRTUELE BEURSSTANDS
- > CHATTEN MET BEZOEKERS EN EXPOSANTEN
- > INTERACTIEVE LOBBY
- > 24 SEPTEMBER 2020
- > AANMELDEN OP: WWW.CORPORATIEPLEIN.NL



**CORPORATIE
PLEIN**
ONLINE

Björn Terlouw en Robin van Dorland (Woonstad Rotterdam):

Goede klantcommunicatie vraagt om interactie vanuit menselijkheid

Klantbeleving is de afgelopen jaren bij woningcorporaties steeds belangrijker geworden. Hoe zorg je ervoor dat hun behoeften worden meegenomen en je als organisatie steeds klantgerichter te werk gaat? CorporatieGids Magazine sprak daarover met Customer Experience Expert Björn Terlouw en Manager Klantcontacten Robin van Dorland van Woonstad Rotterdam.

Met ruim 55.000 woningen is Woonstad Rotterdam één van de grootste woningcorporaties van het land. Op de vraag wat voor invloed dat heeft op klantcommunicatie, begint Björn. “Het zorgt ervoor dat we meer aandacht moeten schenken aan het uniform maken van onze stem. We willen met één stem spreken met onze huurders. Woonstad Rotterdam heeft daarom recent een brand voice en brand guide ontwikkeld. Hierin staat onder andere beschreven hoe we in gesprek gaan met huurders en in welke stijl. Dat is belangrijk, omdat communicatie verder gaat dan de afdeling klantcontacten; het is iets van de hele organisatie.”

10.000 huurders

Goede klantcommunicatie betekent volgens Robin ‘Interactie vanuit menselijkheid’. “Je kunt je processen vanuit systemen inrichten, maar dan sla je wat mij betreft de plank volledig mis. Het is juist goed om huurders vanuit menselijk perspectief te benaderen. Wees niet bang om waar nodig anders te doen dan het proces voorschrijft. Een voorbeeld daarvan is hoe wij bij het begin van de coronacrisis 10.000 huurders hebben benaderd. Dat deden we met de boodschap hun e-mail te verifiëren, met de achterliggende gedachte om tegelijkertijd een praatje te maken en te kijken hoe het met hen gaat in deze tijden. En dan kom je best heftige verhalen tegen. Zoals een oudere dame die zonder toiletpapier zat omdat ze niet meer naar de supermarkt durfde. Een van onze collega's heeft haar toen geholpen en wat rollen gebracht. Buiten processen om denken en handelen, omdat het echt nodig was.”

Meenemen organisatie

Het meenemen van de organisatie in klantcontact is volgens het duo een van de belangrijkste succesfactoren. “Zoals eerder gezegd is klantcommunicatie iets van de hele organisatie,” vertelt Robin. “Dat betekent dat je andere afdelingen mee moet nemen. Wat wij bijvoorbeeld doen is afdelingen

uitnodigen bij de afdeling klantcontacten zodat ze kunnen ‘luistervinken’ en ervaren wat we meemaken. Door die ervaringen creëer je een groter besef van waar je het met z'n allen voor doet; iemand van vlees en bloed. Dat resulteert in klantgerichter handelen, ook op hun eigen afdeling.”

Slechts een gemiddelde

Om het effect daarvan op de tevredenheid te meten, kijkt Woonstad verder dan het cijfer in de Aedes-benchmark. Björn: “Dat is slechts een gemiddelde en zegt niet veel. Heb je bijvoorbeeld veel mensen die je rond de 7,5 beoordelen, of is er sprake van veel uitschieters? Wij kijken daarom vooral naar waarom klanten iets vinden, om zo de achterliggende reden van een cijfer te kunnen doorgronden.”

Polaroidfoto

“Het ophalen van feedback doen we voor onze dagelijkse dienstverlening zoals bij reparatieverzoeken en telefoon-gesprekken, maar ook op relationele basis tijdens bijvoorbeeld grote renovatietrajecten,” vertelt Björn. “Daarbij is het belangrijk niet alleen lessen te trekken uit negatieve reacties over wat beter kan, maar ook wanneer mensen iets heel positief vinden. Zo nam een verhuurmakelaar bij iedere sleuteloverdracht een polaroidfoto van de nieuwe bewoner, om die vervolgens aan de nieuwe bewoner te geven. De bewoners koesterden met de foto de sleuteloverdracht als een leuke herinnering, iets dat elke keer terugkwam in de feedback. Dat soort informatie helpt inzicht te creëren niet alleen in wat beter kan, maar ook in wat nu al heel goed gaat zodat we dat kunnen herhalen.”

Proactief contact

Het gebruik van data kan ook nuttig zijn om klanten op het juiste moment te helpen, legt Robin uit. “Klantcommunicatie was vroeger heel reactief, maar door data voor je te laten

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



Robin van Dorland

werken kun je nu proactief contact opnemen. En soms zelfs voorspellen. Een voorbeeld daarvan is in het incassoproces. Op basis van voorspellingen kunnen we zien welke klanten een hoge kans hebben een achterstand op te lopen. We benaderen hen dan niet met 'we verwachten dat je een achterstand krijgt' maar met 'heb je hulp nodig?'

In één keer goed

"We willen met dit alles bereiken dat minstens driekwart van de klanten ons met een 8+ beoordeelt," gaat Björn verder. "Wanneer je bewoners in één keer goed kunt helpen, hebben we als organisatie meer tijd om huurders die het nodig hebben beter te ondersteunen. We hanteren daarom ook een 'digital first with a human touch' motto. Ongeveer de helft van de vragen die binnenkomen zijn reparatieverzoeken. Als die vaak telefonisch of zelfs via een fysiek bezoek binnenkomen, proberen we mensen te verleiden naar het digitale kanaal. In dit digitale kanaal zijn deze verzoeken beter en sneller te verwerken."

Nieuwe mogelijkheden

Toch vindt ongeveer 70 procent van het klantcontact nog telefonisch plaats. Robin: "We werken hierbij samen met communicatiespecialist Unexus en maken gebruik van hun telefonieplatform. Samen met hen kijken we hoe we verschillende communicatiemogelijkheden steeds meer met elkaar kunnen integreren. Zo willen we een 'mail in, call out' scenario realiseren, waarbij we op een mailtje kunnen reageren met een telefoongesprek om snel iets af te handelen of uit



Björn Terlouw

te leggen. Daarnaast kijken we ook naar de mogelijkheid om WhatsApp hieraan toe te voegen. Wanneer er bijvoorbeeld contact is over een kapotte gootsteen en wij hebben niet precies door wat het probleem is, kunnen we een SMS-je sturen met een link om snel te videobellen. Dat is niet alleen voor ons efficiënter, maar zorgt er ook voor dat de vraag in één keer beantwoord wordt."

"We hanteren een
'digital first with a
human touch' motto."

Zo menselijk mogelijk

Het duo verwacht dat communicatie – ook na de coronacrisis – steeds meer digitaal zal plaatsvinden. "We hebben inmiddels onze nieuwe website én een mijn-omgeving live," sluit Robin af. "Daarbij is het zaak steeds verder te optimaliseren zodat we tijd vrijmaken voor hen die het nodig hebben. Digitaal waar het kan, persoonlijk waar het moet. Omdat 'makkelijke' vragen door online contact worden overgenomen, zal het telefonisch contact steeds complexer worden wat om andere vaardigheden vraagt van medewerkers. Niet wachten tot mensen jou bellen, maar juist hen benaderen en moeilijke gesprekken aangaan. En dat uiteraard zo menselijk mogelijk."

Informatie 'as a service'?



Om u nóg beter van dienst te zijn hebben wij kant-en-klare dashboards voor u samengesteld op basis van de CORA processen. Vanaf nu zijn de dashboards Verhuren eenheden, Uitvoeren reparatieonderhoud, Uitvoeren mutatieonderhoud, Uitvoeren planmatig onderhoud, Incasseren vorderingen, Beheren financiën, Ontwikkelen eenheden en Verkopen eenheden as-a-service voor u beschikbaar op ons platform. Ook bieden we diverse datakwaliteit rapportages en niet te vergeten uitgebreide dVi rapportages.

U krijgt niet alleen prachtige dashboards in Power BI tot uw beschikking, maar ook alle onderliggende informatie-bouwstenen op basis van sectordefinities, VERA en RGS. Waarmee u flexibel uw eigen informatieproducten kunt samenstellen.



Samen werken aan een data-gedreven corporatie

Bel of e-mail ons nu of bezoek ons op 24 september op het online corporatieplein!

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

Johan de Jong (Wetland Wonen):

Uitbesteden betekent niet securityverantwoordelijkheden verleggen

Het inrichten van security leidt eigenlijk altijd tot een dilemma: aan de ene kant kun je technisch veel dichttimmeren, maar daardoor is je omgeving misschien niet meer werkbaar. Hoe zorg je voor de juiste balans tussen veiligheid en gebruiksgemak? CorporatieGids Magazine sprak daarover met Johan de Jong, Beleidsadviseur Digitalisering & Informatisering bij Wetland Wonen.



HOE SLIM IS UW CORPORATIE?



Selectie &
Implementatie



Procesoptimalisatie



ICT Beheer



Digitalisering

smartr.

Slimmer organiseren.

Projectleiders.

Consultants.

Beheerders.

www.smartr.nl



Wat we doen

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

We maken organisaties slimmer en zorgen ervoor dat het morgen beter gaat dan gisteren. Het resultaat telt.



www.tijdvoorandersom.nl

ORGANISATIE-
ONTWIKKELING

DIGITALISERING

GASTVRIJHEID &
KLANTGERICHTHEID

WWW.TIJDVOORANDERSOM.NL



Nonchalance voorkomen

De samenwerking is belangrijk, want uitbesteding kan volgens Johan leiden tot een vorm van nonchalance en passiviteit. “Je hebt je IT-omgeving en het beheer uitbesteed aan een partner, dan kan de gedachte ontstaan ‘wat kan ons nu nog gebeuren’. Zo eenvoudig ligt het echter niet. Uitbesteden betekent niet dat je verantwoordelijkheid is verlegd. Als het immers misgaat, komt jouw naam in de krant. Het is daarom zaak om ook zelf bezig te blijven met security. Gelukkig is het wel van een andere aard dan wanneer je zelf ook de techniek moet regelen.”

Verantwoordelijkheid

De rol van de Wetland Wonen-medewerker is essentieel om de veiligheid te borgen. “Als het lukt om medewerkers bewust te laten zijn en zij zelf kritisch zijn op hun eigen handelen, dan zijn veel van de technische securitymaatregelen slechts een vangnet voor een uitzonderingsgeval. Ik heb nu nog weleens het idee dat het andersom is; het bewustzijn is niet zo groot en we klikken eerder dan we denken. Voorkomen is uiteindelijk beter dan genezen, en dat is voor een groot deel de verantwoordelijkheid van de medewerker.”

Actualiteit

De corporatie geeft daarom periodiek aandacht aan awareness. “Dit omdat we de indruk hebben dat bewustzijn iets vluchtig is. Een awareness-workshop vandaag levert morgen bewuste medewerkers op, maar over een paar maanden is nog maar een restantje over. Om de mensen continu scherp te houden, huren we bijvoorbeeld sprekers in, geven we online trainingen en haken we in op de actualiteit. Bijvoorbeeld de hack bij de Universiteit van Maastricht begin dit jaar, waar een enorm bedrag aan losgeld betaald moest worden om gegijzelde data weer vrij te krijgen. Dat lijkt misschien een ver-van-mijn-bed-show, maar toch niet zo ver dat medewerkers de ernst van de situatie niet kunnen inzien. Ze begrijpen best dat wanneer dit in Maastricht kan gebeuren, het volgende slachtoffer ook in Vollenhove gezeteld kan zijn.”

Ontzorgd

Op de vraag hoe security zich de komende jaren zal ontwikkelen bij Wetland Wonen, vertelt Johan: “Innovatie en security hebben een wisselwerking met elkaar. Innovatie kan tot nieuwe beveiligingsmaatregelen leiden, maar security kan ook de weg vrijmaken voor nieuwe innovaties. We ambiëren niet om een van de meest innovatieve corporaties te zijn, maar volgen wel de trend van bijvoorbeeld tijd- en plaats-onafhankelijk werken, two factor authenticatie en natuurlijk de stap naar de cloud. Om ook in de toekomst optimaal beveiligd te zijn, blijven we nauw samenwerken met onze IT-partners. Daarvoor hebben we hen immers in huis gehaald; wij willen ontzorgd worden.”

Volgens Johan is de essentie van security niet om roomser dan de paus te zijn: “Gewoon goed is voor ons goed genoeg. Het is zaak maatregelen te treffen die passen bij de aard en omvang van de bedrijfstak, waarbij rekening wordt gehouden met werkbaarheid en het gebruiksgemak. Voor Wetland Wonen betekent dat onder andere dat wij continu werken aan de bewustwording van medewerkers en samen met onze IT-partners de juiste maatregelen proberen te treffen.”

Continue zoektocht

En vooral die bewustwording is bij Wetland Wonen een uitdaging, aldus Johan. “We zijn een bescheiden corporatie – 3.000 vhe en ongeveer 30 fte – maar lopen wel dezelfde veiligheidsrisico's als corporatiecollega's met een grotere omvang. Het is voor ons dan ook een continue zoektocht naar de balans in veiligheid, werkbaarheid en betaalbaarheid. Daarbij is het vooral zaak om veiligheid aan te pakken bij de bron. Hoe krijgen we security bij de medewerkers tussen de oren en hoe houden we het daar? Daar is wat mij betreft de grootste winst te behalen.”

Stap naar de cloud

Wetland Wonen heeft ervoor gekozen om het beheer van haar systemen uit te besteden en werkt geheel in de cloud. “Het is daarbij de expertise van onze IT-partner NEH die ervoor zorgt dat de risico's tot een aanvaardbaar niveau worden teruggebracht. In eigen huis en met eigen personeel hadden we dat niet bereikt. NEH kent de securityrisico's en -maatregelen en houdt ons daarvan actief op de hoogte. Hun succesvolle aanpak van het Citrix-beveiligingslek eerder dit jaar bevestigt dat.”



Roy Niehof en Michel Wiegerinck (ProWonen):

Standaardiseren omwille van betaalbaarheid en beschikbaarheid

De laatste jaren groeit het besef dat corporatieprocessen hetzelfde zijn. Daarom kiezen corporaties steeds vaker voor de standaard. Hoe ga je vanuit zo'n uitgangspositie om met eventuele regionale verschillen, en hoe blijf je jouw huurder optimaal en zoveel mogelijk digitaal bedienen? CorporatieGids Magazine sprak daarover met Manager Bedrijfsvoering Roy Niehof en Coördinator Automatisering Michel Wiegerinck van ProWonen.

De corporatie uit de Achterhoek heeft de afgelopen jaren hard gewerkt aan de digitalisering van haar processen, begint Michel: "We hebben de focus gehad op het zoveel mogelijk digitaliseren van bedrijfsprocessen, maar ook de huurder zo optimaal mogelijk ondersteunen. We opereren immers in een groot gebied, verspreid over drie gemeenten. Daarom is het belangrijk om processen digitaal te kunnen uitvoeren."

Speerpunt

Het belangrijkste speerpunt waar ProWonen momenteel aan werkt, is het betaalbaar en beschikbaar houden van haar woningen. Op de vraag wat de relatie hiervan is met ICT, vertelt Roy: "Wanneer je processen zo efficiënt mogelijk inricht, is het verder automatiseren van de organisatie onontbeerlijk. Maar daarbij is het wel belangrijk om digitaliseren niet als doel op zich te zien; maar voorwaardelijk om je doelstellingen te bereiken. Zo bieden wij huurders de mogelijkheid aan digitaal contact met ons op te nemen en doen wij er alles aan om zo modern mogelijk te zijn, bijvoorbeeld met portalen waarmee ze contact met ons kunnen opnemen. Maar we zullen hen het digitaliseren niet verplicht opleggen. Huurders die digitaal niet zo vaardig zijn, kunnen via de op hun gekozen manier contact met ons opnemen."

Dezelfde processen

Een onderdeel van de automatisering is de keuze voor standaardisatie. "Ons uitgangspunt is alles zo standaard mogelijk inrichten," legt Roy uit. "Vrijwel alle processen van ProWonen zijn hetzelfde als die van andere woningcorporaties. Wanneer wij het anders doen dan de standaard, is dat voor ons een trigger om eerst goed na te denken waarom dat zo is. Als we ervan overtuigd zijn dat onze manier van werken echt beter is, kijken we naar een eventuele maatwerkoplossing."

Specialisme

In haar ICT-landschap kiest ProWonen voor best of breed. Michel: "Nog niet zo lang geleden kozen wij zoveel mogelijk voor één leverancier voor al onze toepassingen, maar die gedachte is aan het verschuiven. Omdat je met meerdere partijen samenwerkt, kan iedereen zich op zijn eigen specialiteit focussen, wat uiteindelijk meerwaarde biedt. Daarbij is het uiteraard wel een voorwaarde dat we de systemen goed binnen ons ICT-landschap kunnen integreren."

Meepraten

Middenin dat landschap maakt de corporatie gebruik van ViewPoint van Itris. "Dat doen we inmiddels al ruim vijftien jaar," vertelt Michel. "Naast dat we in de kern een betrouwbaar

systeem willen waarmee we prettig werken, zijn we ook op zoek naar een partner met wie we kunnen praten over de ontwikkeling van ICT. Via Special Interest Groups haalt Itris expertise van corporaties op over hoe bepaalde processen geoptimaliseerd kunnen worden. Zo ben ik namens ProWonen actief in de Special Interest Group voor het inkoopproces. Op deze manier kunnen wij van meet af aan meedenken over hoe dit proces geautomatiseerd kan worden binnen ViewPoint. Daarnaast kunnen we ook makkelijk ideeën en inrichtingen spiegelen met collega-corporaties, wat onszelf weer inzicht geeft of we op de goede weg zitten."

"Wanneer we niet in de standaard vallen, is dat voor ons een trigger om goed na te denken of onze manier van werken wel echt beter is."

Draagvlak creëren

Bij het automatiseren van de bedrijfsvoering is het volgens Roy wel essentieel om draagvlak te creëren in het management voor verandering. "Michel en ik worden enorm enthousiast van automatiseren en optimaliseren, maar wanneer dat niet gedeeld wordt door de rest van de organisatie begint het te stropen. Wanneer je het management meeneemt in de ambitie om steeds efficiënter te werk te gaan, creëer je een olievlek die de rest van de organisatie ook meeneemt. Alleen op die manier kun je stappen voorwaarts zetten."

Betaalbaar en beschikbaar

Op de vraag wat de volgende stap is voor ProWonen, vertelt Michel: "We zitten momenteel middenin de transitie naar de public cloud en hopen dit deze zomer af te ronden. Daarnaast werken we hard aan het centraliseren van data. Omdat gegevens steeds belangrijker worden om de juiste beslissingen te kunnen nemen, willen we één datawarehouse neerzetten waar alle data opgeslagen en makkelijk ontsloten kunnen worden. Dat vraagt wel veel van de organisatie. Het zijn complexe vraagstukken, maar wel vragen die ons helpen efficiënter te werken en ons bezit zo betaalbaar en beschikbaar mogelijk te houden."



**Maak het je huurders
nog gemakkelijker
en bied Whatsapp
aan als extra
communicatiekanaal**

Embrace maakt het mogelijk



Embrace - Voorheen:
embrace
OVISION
Umbrella
malengo.

Embrace The Human Cloud

Embrace Customers | Embrace Workspace | Embrace Portals | Embrace Housing

Alle communicatie met de huurder vind je terug op één plek: in Embrace Customers. Zo behoudt jullie organisatie het overzicht. Ondertussen kunnen huurders gebruik maken van het kanaal van hun voorkeur. Direct contact, sneller antwoord, tevreden huurders.

Wil je meer weten?
Ga naar www.embracecloud.nl

Column

Digitaal vertrouwen



Kees van Nieuwamerongen
is directeur Autoriteit
woningcorporaties bij ILT

's Ochtends als ik met de hond een ommetje door de stad loop, kom ik regelmatig langs een bouwplaats waar een leegstaand kantoor wordt omgebouwd tot appartementen. De aannemer blijkt gespecialiseerd in dit soort klussen, want hij presenteert zich met grote letters onder het motto 'Het nieuwe vastgoed staat er al'. Ik stel mij voor dat hij de afgelopen maanden verlekkerd heeft staan kijken naar de enorme kantoorkolossen van de overheid die een paar honderd meter verderop staan. Die torens, niet ten onrechte door sommigen Gotham City genoemd, staan nu al een paar maanden leeg. Als je daar appartementen van zou kunnen maken is de aannemer in kwestie financieel binnen en de woningnood in Den Haag voor een paar jaar opgelost.

Op een gegeven moment zal Gotham City echter weer gewoon vol zitten vermoed ik. Met nijvere ambtenaren die in overvolle treinen dagelijks hier in Den Haag arriveren. Enerzijds is dat jammer. Geen mooier moment dan nu om het aantal vervoersbewegingen ook richting de toekomst wat te beperken en dus de bereikbaarheid te vergroten. Anderzijds is het ook mooi. We hebben elkaar blijkbaar nodig. Veel collega's melden zich de laatste tijd met problemen omdat ze kantoor zo missen. Vroeger zou ik daar misschien wat besmuikt om gelachen hebben, maar nu besef ik wat ze bedoelen met 'kantoor'. Ze bedoelen het gezelschap, de verbondenheid, het samenwerken en het samen sparren, werken en leren. En als je een paar maanden thuis zit met jengelende kinderen en een misschien niet zo prettige woon- of gezinssituatie, dan snap ik helemaal dat je terugverlangt naar kantoor.

Het werk zelf leidt natuurlijk ook onder het in deze mate thuiswerken. Ik sprak laatst een collega uit de beleidswereld bij wie op dat moment een loodgieter rond liep om de dakgoot te repareren. (Overigens is dat wel weer het leuke van dat video vergaderen; je krijgt gratis en voor niks een inkijkje in elkaars leven. De 'beambte' wordt in er in één keer 'mens' door.) Deze collega was erg verbaasd dat haar loodgieter gewoon aan de slag was, maar dat wij als toezichthouders al maanden binnen zitten. Wij kunnen gelukkig veel doen met de informatie die wij hebben; dus het werk gaat gewoon door. We zijn zelfs erg efficiënt; er wordt veel minder gekletst tijdens vergaderingen en bij het koffiezetapparaat.

Maar toch is het niet goed. Wij voelen de afstand tot elkaar en tot de corporaties. En daardoor gaan we dingen missen, interpreteren we dingen verkeerd en praten we langs elkaar heen. Wat er gebeurt in het echte leven dringt gefilterd door tot onze keukentafels. Voor je het weet heb je twee gescheiden werelden. Net als iedereen hoop ik dat we snel weer in een normale situatie terecht kunnen komen, maar ik vermoed dat we niet helemaal terug zullen gaan. We zullen dus in een snel tempo moeten leren om niet alleen efficiënt te kunnen vergaderen, maar ook gevoelens, twijfels, vragen en vertrouwen op digitale wijze over te kunnen brengen.

Gelukkig merk ik dat mijn jongere collega's daar al veel bedrevener in zijn dan ik. Na nog een paar maanden in deze lockdown ben ik misschien ook al zo ver. En in de tussentijd moet ik misschien maar eens wat rond gaan bellen. Gewoon om eens een praatje te maken en wat bij te kletsen. Een digitaal koffiezetapparaat ontwerpen.

24 september:

Tiende editie van CorporatiePlein: Online, met misschien een vleugje offline

Dat de tiende editie van CorporatiePlein – Bedrijfsvoering, ICT en Innovatiebeurs voor woningcorporaties – op 24 september bijzonder zou worden, stond van meet af aan vast. De coronacrisis heeft daar een nieuwe dimensie aan toegevoegd. “Het drukbezochtste evenement in de sector vindt daarom dit jaar volledig online plaats,” aldus de organisatoren Martin Barendregt en Paul Tuinte. Of toch niet? “Mogelijk wordt CorporatiePlein 2020 het eerste grote hybride evenement van de corporatiesector.”

CorporatiePlein heeft zich in de afgelopen jaren ontwikkeld tot het kennisevenement voor corporatieprofessionals. De editie van 2019 brak zelfs het bezoekersrecord van 2018 en ondanks – of misschien wel dankzij – de coronacrisis wijst alles erop dat in dit jubileumjaar 2020 de nieuwe editie daar een flinke schep bovenop gaat doen.

Optimistisch

Op de vraag waar dat optimisme op is gebaseerd, zegt Martin: “We hebben ons direct na de historische persconferentie van Rutte in maart herpakt en nagedacht hoe we corporaties toch veilig van dienst kunnen zijn. Naast CorporatieGids Magazine en ons online platform CorporatieGids.nl spelen onze evenementen CorporatiePlein en CorporatieGids LIVE een grote rol

in het delen van kennis. Maar ja, dat zijn traditioneel zeer drukbezochte evenementen, die nu natuurlijk worden gedwarsboomd door de coronamaatregelen. We hebben daarom ons vizier direct gericht op wat nog wel mogelijk is.”

Echte evenementbeleving

Martin vervolgt: “Natuurlijk denk je in eerste instantie aan de inzet van tools als Zoom en Microsoft Teams. Die zijn prima voor digitaal vergaderen of webinars, maar wij willen echt een stap verder. We willen een online evenement kunnen organiseren met de beleving van een echt evenement, met online netwerkmogelijkheden, virtuele beursstands, videochat, video speeddates, livestreams, kennissessies en bedenk het maar wat nog meer.”



Je wordt van harte welkom geheten en krijgt je persoonlijke toegangsbadge uitgereikt

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.

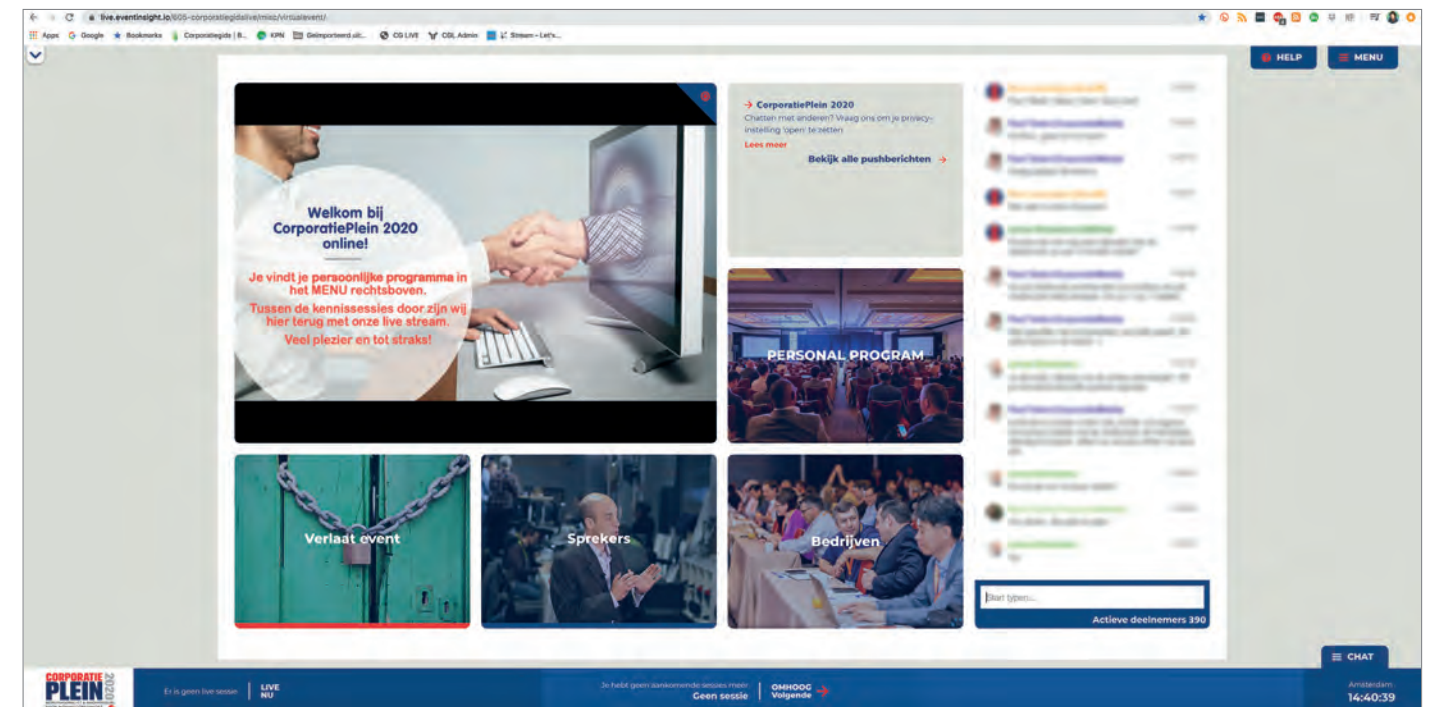


Met het vrijstaande fornuis met inductiekookplaat biedt Bosch nog een andere oplossing om gasloos te koken.

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 20i20, Taurusavenue 36, 2132 LS, Hoofddorp.



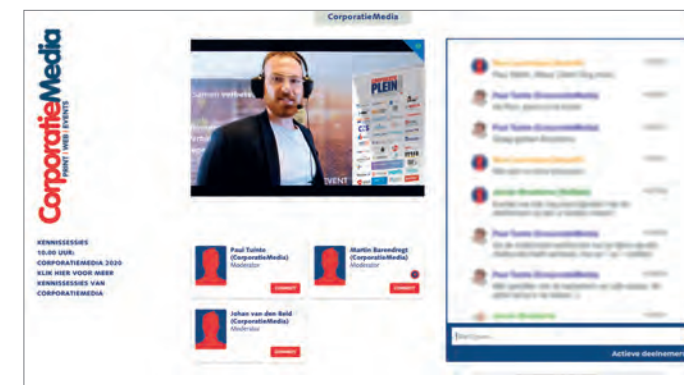
Vanuit de lobby kun je beursstands bezoeken en deelnemen aan het programma

Onder de indruk

"Dat platform hebben wij in Let's Get Digital gevonden," vult Paul aan. "Alhoewel wij het in eerste instantie alleen voor CorporatePlein in september hadden aangeschaft, hebben we het – sterk afgeknepen wat functionaliteit betreft – ook alvast als pilot ingezet voor CorporateGids LIVE op 12 mei. Met groot succes! Bezoekers vonden het fantastisch en waren onder de indruk van de virtuele omgeving. Iedereen reageerde enthousiast in de chatfunctie van het platform, we kregen veel complimenten dat het er fantastisch uitzag, goed functioneerde en eenvoudig in gebruik was."

Online

Met de opgedane kennis en ervaring rondom de organisatie van een druk bezocht online evenement, zien de organisatoren CorporatePlein Online dan ook met veel vertrouwen tegemoet. "Het online evenementenplatform wat we voor CorporatePlein Online gaan inrichten, zit boordevol met functionaliteit en biedt dus veel netwerk mogelijkheden. Virtuele beursstands, kennissessies, één op één chat-gesprekken, één op één videogesprekken en een speeddate carousel: we gaan het de bezoekers van CorporatePlein Online allemaal aanbieden."



Impressie van een virtuele beursstand met livestream

Meer bezoekers

Paul vervolgt: "Ook mochten we online veel meer bezoekers verwelkomen dan tijdens de laatste fysieke editie in 2019. Waar afstand houden een belangrijk thema is tijdens deze coronacrisis, speelde diezelfde afstand nu juist geen rol. Met onze online variant hebben we daardoor ook veel nieuwe gezichten mogen verwelkomen. Voor CorporatePlein Online verwachten we niet anders."

Offline

Toch gloort er voorzichtig hoop bij de organisatoren om op 24 september misschien ook nog offline een live lightversie van CorporatePlein te kunnen organiseren. "CorporatePlein Offline Exclusief dus, volledig conform de dan geldende RIVM-richtlijnen en naar verwachting dus niet onbeperkt toegankelijk," licht Martin toe. "Het voornemen is om van iedere woningcorporatie en exposant één of twee vertegenwoordigers uit te nodigen om op 24 september naar CorporatePlein Offline Exclusief in Expo Houten te komen."

Ouderwets netwerken

"Het is eigenlijk vooral een gezellig samenkomen en het bieden van netwerkgelegenheid," vult Martin aan. "Voor iedere bezoeker realiseren we een veilige werkplek, zodat ook vanuit Expo Houten aan het online programma kan worden deelgenomen. Dus geen fysieke beursstands – exposanten bieden we wel een royale netwerktafel – en evenmin een theaterprogramma met theaters waar mensen dicht op elkaar zitten. Gewoon lekker ouderwets en coronaproof netwerken, met een kop koffie en natuurlijk een legendarisch lekker broodje kroket tijdens het lunchbreakprogramma."



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

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



“CorporatiePlein 2020: online, met misschien een vleugje offline”

De deur naar kennissessies wordt voor je opgehouden

Hybride evenement

Paul en Martin zien het al helemaal zitten. “Vanuit Expo Houten gaan we op 24 september een beursprogramma livestreamen. Mocht CorporatiePlein Offline Exclusief lukken, dan gaan we de aanwezigen bij het live programma betrekken.

Nogmaals, het zijn ideeën over een mogelijke aanvulling op CorporatiePlein Online, we schuiven mee in wat in termen van coronarestricties wel kan en mag. Misschien wordt deze tiende editie van CorporatiePlein daarmee wel het eerste grote hybride evenement van de corporatiesector”.

Unieke ervaring

Breng je deze tiende editie een bezoek aan CorporatiePlein Online, dan krijg je sowieso een unieke online ervaring voorgeschoteld. “Een online evenement met de beleving van een echt evenement,” beloven Paul en Martin. “Je krijgt bij de incheckbalie je ‘toegangsbadge’ uitgereikt zodat je de virtuele beursvloer kunt betreden. In de centrale hal, de lobby, kun je netwerken en desgewenst videochatten met exposanten en andere bezoekers, kennissessies van exposanten bijwonen en meedoen aan speeddate-rondes.”

Kennissessies exposanten

CorporatiePlein wordt ieder jaar meer en meer een kennis-evenement en dat is op CorporatiePlein Online natuurlijk niet anders. Veel exposanten verzorgen korte kennissessies op hun virtuele beursstand. Bezoekers kunnen eenvoudig en relaxed kennis opdoen vanaf je (thuis)werkplek. De komende periode krijgt het programma op de website van corporatieplein.nl steeds meer vorm. “Neem dus regelmatig een kijkje naar de meest actuele stand van zaken,” tipt Martin.

Virtuele beursstands

Alle exposanten beschikken op CorporatiePlein Online over een virtuele beursstand, waar bezoekers direct één op één kunnen chatten met de standbemanning. Desgewenst kan er direct een vervolgspraak worden gemaakt voor een videogesprek. Uiteraard zie je op de beursstand ook of en wanneer de exposant een kennissessie verzorgt.

Speeddate-carrousel

Heb je je camera en microfoon van je laptop of computer aanstaan? Leuk, dan kun je als bezoeker meedoen aan de speeddate-carrousel! Tijdens een paar momenten op de dag word je dan in contact gebracht met exposanten of andere bezoekers. Zo doe je op een leuke manier kennis en contacten op. “Het werkt een beetje verslavend,” deelt Paul zijn ervaring, “Je ziet de klok aftellen en je bent razend benieuwd naar je volgende date.”

Openingstijden en programma

CorporatiePlein Online is geopend van 09.45 uur tot 16.30 uur. Tijdens deze tijden ben je van harte welkom op het centrale plein en op de virtuele beursstands. “Het programma bieden we aan in tijdblokken van 10.00 tot 12.00 uur en van 13.30 uur tot 15.30 uur. Tijdens deze tijdblokken kun je deelnemen aan kennissessies en speeddate sessies. Je kunt op alle momenten beursstands bezoeken, chatten met exposanten en bezoekers,” legt Martin uit.

Aanmelden

“We hopen dat je net zo enthousiast bent over deze bijzondere editie van CorporatiePlein als wij,” sluit het duo af. “We zien uit naar je komst, dus heb je je nog niet aangemeld? Doe dat dan nu gelijk even op www.corporatieplein.nl. We houden je vervolgens uiteraard op de hoogte.”



“Stel jezelf steeds de simpele vraag: zou ik dit voor mijzelf ook op deze manier regelen?”

Robèrt van der Wegen (Tablis):

Professionaliseren om risico's het hoofd te bieden

Om grip te houden op risico's, is het zaak dat woningcorporaties risicomanagement professionaliseren. Dat zegt Robèrt van der Wegen, controller bij Tablis Wonen. *CorporatieGids Magazine* sprak met hem over professioneel risicomanagement en het daarin meenemen van de organisatie: “Risicomanagement wordt nog vaak gezien als ‘het zoveelste systeempje’ dat moet helpen beter te werken.”

“Een paar jaar geleden bestond risicomanagement uit slechts een lijstje risico's, die samen met de RvC en organisatie op papier werden gezet,” begint Robèrt het gesprek. Het gevolg hiervan was dat de Sliedrechtse corporatie vanuit een ad hoc-situatie op risico's reageerde. “Onwenselijk, we willen juist doorgroeien naar een situatie waarbij het risicomanagement volledig is geïntegreerd in ons dagelijkse doen en laten.”

Simpele vraag

Volgens Robert is dat alleen mogelijk door te professionaliseren. “Maar dat is makkelijker gezegd dan gedaan. Je kunt mensen namelijk niet in een format stoppen wat betreft risicomanagement. Natuurlijk kun je hier rekening mee houden in de processen, maar de risico's liggen vaak daar buiten en hebben te maken met persoonlijk handelen. Het is daarom zaak het continu onder de aandacht te brengen zodat bewustzijn ontstaat. Wees je bewust van waar je mee bezig bent en welke risico's daarbij komen kijken. Stel jezelf daarbij steeds de simpele vraag: zou ik dit voor mijzelf ook op deze manier regelen? Als je het punt hebt bereikt dat iedereen dat doet, kun je spreken van een ‘risico volwassen organisatie’. Dan kan risicomanagement echt een onderdeel worden van het natuurlijke gedrag van medewerkers.”

‘Zoveelste systeempje’

Risicomanagement wordt nog vaak als last gezien, vertelt Robèrt: “Ook bij Tablis zien we in de basis nog best wat weerstand. Vooral de eerste lijn heeft moeite met het implementeren en het zien van de toegevoegde waarde. Een vrij standaard reactie gaat bijvoorbeeld over afdelingsplannen die nog moeten worden gemaakt en allerlei andere rapportages. Eigenlijk best gek, want juist de input vanuit risicomanagement vormt een basis om stappen te nemen naar de toekomst. Dan weet je dat meer aandacht voor risicomanagement van belang is.”

“In mijn ervaring is dit overigens niet anders dan bij andere organisaties, en wordt het vaak gezien als ‘het zoveelste

systeempje’ dat ons moet helpen om beter te werken. En ik snap de weerstand vanuit die context. Maar eigenlijk krijg je juist door risicomanagement het tegenovergestelde. Geen systeem, maar meer bewustzijn van hetgeen waarmee je bezig bent.”



Comfort

Bij het professionaliseren heeft Tablis eerst gekeken naar de ICT rondom risicomanagement. “In de geautomatiseerde systemen worden namelijk de autorisaties ingericht die ervoor zorgen dat er in de basis geen doorbreking is van de interne beheersing. Dat is met name operationeel. Daarnaast vervult ICT een aanvullende rol in de mate van informatievoorziening. ‘Goede’ informatie is de basis voor goede sturing, ook bij risicomanagement.”

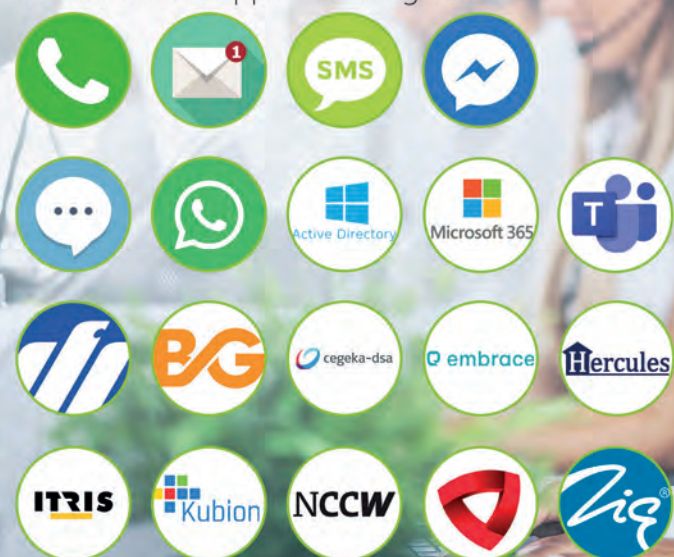
“In de kern van ons risicomanagement maken we gebruik van de kennis en software van Naris. Het fijne is dat onze organisatie wordt meegenomen in hun opzet en zij een aantal inrichtingsvraagstukken hebben gebaseerd op de sector, zoals hun strategiekaart. Hierdoor hebben we nu al

UNEXUS

CONTACT SOLUTIONS

Unexus Connect

Gebruiksvriendelijk platform voor slim omnichannel klantcontact & applicatie integratie:



Heeft u grip op de financiële toekomst van uw vastgoedprojecten?

- ✓ Reken slim aan haalbaarheid
- ✓ Onderbouw uw besluiten
- ✓ Maak investeringsanalyses en cashflowprognoses
- ✓ Analyseer en rapporteer sneller en beter

Met de Reasult software heeft u inzicht in de financiële prognose en realisatie van uw vastgoed- en renovatieprojecten. Het proces is efficiënt en geborgd en u houdt voortdurend inzicht in de voortgang van alle projecten en kasstromen.

Meer weten?

www.reasult.nl of bel naar 0318 67 29 30

REASULT
REAL ESTATE IN CONTROL

RELAX, THINK AHEAD



enkele stappen kunnen zetten. Ook de Raad van Commissarissen is meegenomen in de opzet, en geeft aan dat het hen wel een stukje comfort geeft dat er op deze manier naar risico's wordt gekeken."

Bruto en netto risico

Op de vraag wat de precieze doelen zijn voor Tablis rondom risicomanagement, vertelt Robèrt: "We hebben een tijdje geleden een nulmeting van onze risico's gedaan, in feite ons 'bruto risico'. Van deze risico's hebben we vervolgens de impact bepaald. Die kunnen liggen op financieel gebied, maar bijvoorbeeld ook op het gebied van ons imago. Op basis daarvan kun je prioriteren en met elkaar beheersmaatregelen opstellen. Het doel is te werken naar de best mogelijke situatie met gebruikmaking van de beheersmaatregelen. Oftewel; je 'netto risico'."

Concrete voorbeelden

Hoewel er stappen zijn gemaakt, is Tablis er nog niet. Robèrt: "De focus ligt zoals gezegd vooral op bewustwording bij collega's. Er is immers zoveel veranderd bij corporaties als het gaat om regels, verduurzaming en de vele fusies in de sector. Dat maakt dat corporaties veel op hun bordje hebben, waardoor risicomanagement niet altijd de aandacht heeft die het verdient."

Het gebruik van concrete, actuele voorbeelden kan daarbij helpen. "Een voorbeeld is de vastlegging van afspraken. Er is soms een blind vertrouwen waar het gaat om aannemers die al jaren voor de corporatie werken. De aannemer lijkt daarbij soms de regisseur van zijn eigen werk te zijn. In dit soort gevallen probeer ik medewerkers te bevragen op de toestand-koming van prijzen in combinatie met de controle op de kwaliteit van het geleverde werk. Om dit te koppelen aan de

eerdergenoemde vraag die je jezelf moet stellen; zou je zelf ook een aannemer een vrijbrief hebben gegeven om de boel op te knappen, of wil je juist precies weten wat hij of zij gaat doen?"

Organiserend vermogen

"Naast het bewustzijn van medewerkers mag het organiserend vermogen van het management ook niet onderschat worden," vertelt Robèrt. "Wanneer medewerkers door hen worden overtuigd van het belang van risicomanagement, dan kan een organisatie grote stappen maken. In de basis is volgens mij iedereen zich bewust van risico's, maar de roep van het management kan dienen als wake-up call."

Frisse blik

De komende periode staat risicomanagement bij Tablis in het teken van verdere uitwerking, legt Robèrt uit. "Het management is begin dit jaar deels vernieuwd en dat geeft een frisse blik die kan helpen bij de bewustwording. Mijn verwachting is dat de insteek vanuit fraudepreventie een bredere uitwerking krijgt. Ik ga als controller met de managers om tafel over dit onderwerp, en het management gaat vervolgens in gesprek met de medewerkers. In eerste instantie doen ze dat in het afdelingsoverleg. De gedachte is om de uitkomsten hiervan te presenteren in een organisatie brede bijeenkomst."

Continue aandacht

"Daarbij is het belangrijk te beseffen dat risicomanagement niet iets eenmaligs is," sluit Robèrt af. "Elke dag ontstaan of verdwijnen er risico's vanwege externe factoren die niet te beheersen zijn. De wetgeving, klimaatverandering of economische ontwikkelingen zijn voorbeelden die we niet in de hand hebben. Maar door te professionaliseren wel het hoofd kunnen bieden."

René de Groot en Madelon Spee (Maasdelta):

Organisatie stabiliseren en verder optimaliseren

Vier jaar heeft woningcorporatie Maasdelta gewerkt aan het centraliseren en optimaliseren van de organisatie. De livegang van een compleet nieuw ICT-landschap eerder dit jaar was het sluitstuk ervan. Hoe neem je een organisatie mee in een ingrijpende verandering en houd je de dienstverlening op niveau terwijl de operatie zich voltrekt? CorporatieGids Magazine vroeg het aan directeur-bestuurder René de Groot en projectleider groepsbeleid & innovatie Madelon Spee. Een gesprek over een gedegen voorbereiding, draagkracht voor verandering en het verstandig volgen van innovatietrends.

De laatste keer dat wij met René en Madelon spraken was in 2016, toen Maasdelta – verantwoordelijk voor ongeveer 16.500 vhe in Spijkenisse, Maassluis en Hellevoetsluis – net een centraal KCC had opgericht. René: “Dat was één van de onderdelen van de dienstverlening die we centraliseerden. Daarbij implementeerden we software die op dat moment noodzakelijk was voor onze ontwikkeling, ook wel ‘de stip 2016’ genoemd. We wisten toen dat de organisatie verder zou ontwikkelen naar een stip in 2020. De afgelopen vier jaar heeft de focus gelegen op het verbeteren van procesbeschrijvingen, het groeien naar een procesgerichte organisatie, het centraal zetten van de klanten en het doorontwikkelen van onze medewerkers.”

Doorontwikkeling

Vanuit die gedachte is de corporatie onlangs live gegaan met een nieuw softwarelandschap. “Dit kun je zien als doorontwikkeling van de centralisatie, maar wij zien het liever als een logisch vervolg,” legt Madelon uit. “Het uitgangspunt is onze dienstverlening verder optimaliseren, de automatisering beter regelen en meer aandacht geven aan de klantreis. Als je het immers intern goed op orde hebt, dan verloopt de dienstverlening aan de klant ook beter en verhoog je de klanttevredenheid.”

Ondersteuning

“Onze visie is dat ICT-ontwikkelingen vooral gezien moeten worden als ondersteuning van de dienstverlening,” gaat René verder. “Maasdelta wil zeker meegaan in deze ontwikkelingen, maar het is niet onze ambitie om voorop te lopen. Het is niet aan ons om de maatschappelijke ICT-kansen te initiëren, maar we willen wel mee in wat er aan kansen geboden worden. Ons uitgangspunt is dat we onze dienstverlening efficiënt willen organiseren. Daarbij digitaliseren we wat mogelijk is, maar behouden het persoonlijk contact waar dat meerwaarde heeft voor klanten.”

Sluitstuk van de verandering

Bij de nieuwe inrichting heeft Maasdelta voor one stop shopping gekozen. “Tot voor kort bestond ons ICT-landschap uit veel ICT-partners en maatwerkkoppelingen,” vertelt Madelon. “Deze situatie was ontstaan uit tussenstappen die de afgelopen jaren nodig waren om onze organisatie intern te verbeteren. Van oudsher zijn we een fusieorganisatie en we hebben hard gewerkt aan centraliseren en optimaliseren. We zijn daarbij procesgericht gaan werken, hebben een bezuiniging in het aantal fte doorgevoerd en hebben de klant centraal in onze dienstverlening gezet. De wildgroei aan verschillende systemen maakte het beheer echter veel lastiger. Het kost veel maatwerk om koppelingen werkend te houden, wat een groot beroep doet op de ICT-organisatie en de dienstverlening onstabiel maakt.”

Stabiliteit

Maasdelta heeft daarbij de keuze gemaakt voor Aareon. René: “We hebben bij de vervanging van het ICT-landschap bewust gezocht naar een ICT-partner die minstens tachtig procent van de functionaliteiten binnen de standaard kon leveren. Voor ons past Aareon het beste bij deze strategie. We vinden daarbij een single point of contract en single point of contact erg belangrijk. Dit zorgt ervoor dat je kunt bouwen aan een goede langdurige relatie en stabiliteit in het landschap. Daarbij was het voor ons belangrijk om te kiezen voor een samenwerkingspartner in plaats van louter een leverancier. Je ziet de trend om steeds meer in de keten samen te werken, ook in de ICT. Met de keuze voor Aareon hebben wij een sparringpartner met wie wij bijvoorbeeld ook kunnen kijken naar hoe beheer wordt georganiseerd en met wie wij plannen kunnen maken. Dat zorgt voor een erg prettige samenwerking. De keuze en implementatie van een nieuw ICT-landschap voelt dan ook als het sluitstuk van de verandering.”

“De implementatie van een nieuw ICT-landschap voelt als het sluitstuk van de verandering.”



AvW2, Adviseurs en interim professionals voor woningcorporaties

We helpen corporaties bij het **verbeteren** van hun **bedrijfsvoering**

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

Jos Vervoort:

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



Verandering voor medewerkers

De keuze voor een nieuw ICT-landschap betekende een grote verandering voor de medewerkers. Madelon: “Als je kijkt naar ons nieuwe ICT-landschap, is het enige wat overeind is gebleven enkele randapplicaties en Microsoft Office. Alle andere software is veranderd, wat betekent dat iedere medewerker te maken heeft met andere software. Om hen bij die verandering te begeleiden, hebben we ons ruim een jaar voorbereid. We hebben onder andere een projectgroep opgezet die meedacht met de veranderingen, en steeds uitgelegd waarom we veranderen. Daarbij hebben we opleidingstrajecten opgezet en mensen zo vroeg mogelijk de nieuwe schermen laten zien. Maar zelfs dan blijft de nieuwe situatie wennen voor iedereen, en de komende periode is het dan ook zaak de huidige situatie te stabiliseren en optimaliseren.”

“Daarbij hadden we niet een maand later live moeten gaan,” gaat René verder. “Het nieuwe landschap is begin februari in gebruik genomen waardoor we precies op tijd klaar waren om de uitdagingen van de coronacrisis op te vangen. Overigens is het hele project vanuit de organisatie enorm soepel verlopen. Er was geen onrust of paniek, en dat heeft vooral te maken met de goede voorbereiding.”

Implementatie dragen

“Een voordeel daarbij is dat we als corporatie groot genoeg zijn om een groot implementatietraject te dragen,” legt René uit. Maasdelta heeft ongeveer 200 medewerkers waarvan een kwart bijna dagelijks een actieve bijdrage aan het project heeft geleverd. “De overige medewerkers hebben ervoor

gezorgd dat de dienstverlening kon doorgaan. De afstemming in een organisatie van een dergelijke omvang is ook goed te organiseren.”

Verstandige volger

Net als René beaamt Madelon met Maasdelta niet de ambitie te hebben om voorop te lopen bij de laatste innovatietrends. “We zijn liever een verstandige volger, wat betekent dat we meekijken naar wat er aan ICT-ontwikkelingen gebeurt en best mee willen denken over wat dit voor kansen oplevert. Maar implementaties en veranderingen moet je goed begeleiden, en dat moet je niet overhaast doen. Het is volgens ons dan ook verstandiger om de tijd te nemen en pas in te stappen op het moment dat functionaliteiten en technologie zich bewezen hebben. Door de keuze voor een nieuw ICT-landschap hebben we er wel voor gezorgd dat de basis nu sterk genoeg is om de komende jaren te kunnen doorontwikkelen. Daar kunnen we in ons volgende ondernemingsplan op inspelen.”

Vertrouwd raken met ICT

“De grootste verandering hebben we nu wel achter de rug,” sluit René af. “Je moet medewerkers immers ook de tijd gunnen om helemaal vertrouwd te raken met de nieuwe ICT. Door een gedegen voorbereiding en serieuze aanpak is het gelukt om in één jaar bijna alle software te vervangen, waarbij onze dienstverlening op niveau is gebleven en ons ziekteverzuim zelfs is gedaald. Dat zijn dingen waar we trots op zijn. Voor nu is het dan ook zaak om te stabiliseren en verder te kijken met softwarepartners waar optimaliseren mogelijk is.”

Datagebruik moet veiliger

Anno 2020 creëren wij heel veel data. We maken rapportages, stellen budgetten op en we maken presentaties en huurcontracten voor klanten in PowerPoint of Word. We schieten een filmpje van een woning voor toekomstige huurders en maken een foto van een nieuwbouwproject. Er is nog niets aan de hand.

Deze data verplaatst zich vervolgens razendsnel binnen de organisatie. Zo deelt de Manager Wonen de klantrapportage met de directie, waarop de directie de budgetten weer deelt met de andere managers. De documenten worden in de Cloud opgeslagen, zodat meerdere personen in de organisatie hier nog naar kunnen kijken. De film van de woning en de foto van het nieuwbouwproject komen op het intranet te staan, zodat iedereen kan genieten van een sneak peek. Er is nog steeds niks aan de hand.

Op dit moment verspreidt de data zich alleen nog intern, maar je wilt natuurlijk ook de geplande budgetten realiseren. De afdeling Marketing zet e-mailcampagnes op over de nieuwbouw, plaatst de brochures op de website en plaatst het beeldmateriaal op social media. De data verlaat de organisatie en is nu van iedereen. **Help!**

DATASTRATEGIE

Uit onderzoek van CorporatieNL onder 701 bestuurders, managers en medewerkers van woningcorporaties blijkt dat 83% van alle corporaties steeds meer met data te maken heeft. Maar de meesten gaan willekeurig om met deze gegevens. Maar 38% heeft een duidelijk doel met het verzamelen van data en slechts 29% beschikt over een datastrategie. Dit zijn verontrustende berichten, om twee redenen. Het eerste en belangrijkste is dat vertrouwelijke gegevens te allen tijde beheerd en beschermd moeten worden. Daarnaast blijkt uit onderzoek dat we in de toekomst naar een meer functionele corporatie toe gaan waarbij data, algoritmes en sensortechnologie een grotere rol zullen gaan spelen. We moeten beslagen te ijs de toekomst tegemoet.

Beheer vertrouwelijke gegevens. Want, een mailwisseling over de fusie van de organisatie is niet iets wat per ongeluk in verkeerde handen moet vallen. Bij NEH stellen wij samen met de klant een datastrategie op. Er zijn namelijk tal van mogelijkheden om data versleuteld te versturen. Zo kun je in alle Microsoft-applicaties bestanden gelabeld of encrypted versturen.

Data Loss Protection (DLP) beheert de inhoud van bepaalde berichten. Je kunt je er zelfs voor kiezen dat een BSN-nummer, naam van een klant of nieuws over een fusie de organisatie nooit verlaat.

BEHEER VAN APPLICATIES

Naast het versleutelen van bestanden kan jouw organisatie applicaties ook zelf beheren. Dit kan voor zowel op beheerde als op onbeheerde apparaten. Voor elke applicatie kun je kiezen of deze met een aparte pincode gebruikt kan worden. Handig wanneer je nu zoveel thuis aan het werk bent en je kind ook nog wel eens achter de Surface kruipt. Mocht er alsnog iets fout zijn gegaan, kunnen wij ook selectief wissen. Hierdoor hoeft niet het hele apparaat gewist te worden.

Beheer van applicaties op onbeheerde apparaten kan toegepast worden bij Bring Your Own Device (BYOD) scenario's of bijvoorbeeld bij het gebruik van inhuurpersoneel die een apparaat gebruiken van een andere organisatie. Wellicht werkt het inhuurpersoneel op een eigen device. Ook dan kun je toch applicaties en documenten beheren. Handig!

SAMEN SPARREN

Bij NEH geven wij het advies om je data te kennen, te beschermen en te beheren. Wil jij eens met onze Security & Privacy Officer, Jan Niessen om tafel om te sparren over een datastrategie of het voorkomen van dataverlies? Dat kan! Je kunt veilig mailen naar security@nehgroup.com en wij nemen contact met je op.



Column

De psychiater is verward



Bert Moormann is directeur-bestuurder van woningcorporatie Domesta in Emmen

Afgelopen week volgden we samen met een aantal partners van Domesta een webinar over de nieuwe wet 'verplichte ggz (WVGZ). Wat mij opvalt aan de wet is de grotere rol voor de cliënt en verwanten in het proces. En dat de gemeente een zeer dominante rol heeft. Prima intenties uiteraard. Eigen regie, dichtbij geregeld. Maar 'niets is wat het lijkt' zong Daniel Lohues ooit. En zo is het helaas in dit geval ook.

De wet levert een enorme bureaucratie op waar zelfs psychiaters verward van raken. Een herstelwet volgde al binnen enkele maanden na invoering maar bracht onvoldoende verbetering. Psychiaters dreigen af te haken vanwege de papieren rompslomp. Gemeenten hebben zonder deze wet ook al genoeg (jeugd)zorgen aan hun hoofd. Laat staan dat ze nog geld in kas hebben om deze zorg goed te organiseren.

Uiteraard moeten we de eigenwaarde en de regie van de cliënt respecteren. Dit zal in elk zorgplan of crisisopname uitgangspunt moeten zijn. Maar als we niet oppassen schieten we het doel voorbij en kunnen we naast de cliënt straks ook de psychiaters laten opnemen. Laat staan dat omwonenden sneller worden verlost van overlast, slapeloze nachten en gevoelens van onveiligheid.

En vergeet onze medewerkers niet. Enkele jaren geleden ging één van mijn medewerkers met een burn-out met pensioen. Ze had maandenlang gewerkt aan een zware overlastzaak. Onmachtig en aan de zijlijn geplaatst door de GGZ probeerde ze de burens rustig te houden. Geduld te bewaren. Dit lukte. De huurder overleed helaas. Haar brein trok het niet.

De WVGZ raakt het werk van de corporaties. We zijn nu al druk met huurders met psychische aandoeningen. Deze wet helpt niet om de overlast voor burens snel te verminderen. Integendeel is de verwachting. Tegelijkertijd hebben GGZ-aanbieders de opdracht om de zorg zo snel als mogelijk af te bouwen. De inkoopers gaan straks bepalen wanneer een cliënt weer op eigen benen kan staan. De zorgverleners staan vol verwondering, met de armen vol papieren en formulieren, toe te kijken. Burens trekken hun haren uit hun hoofd van onmacht, radeloosheid en boosheid.

De ervaringen met de recente extramuralisering in de GGZ leerde ons al dat dit tot slachtoffers leidt. Er gaan nog meer doden vallen als we niet snel acteren. Wat kun je doen als corporatie om te voorkomen dat we nog drukker worden met het voorkomen van leed voor omwonenden als gevolg van deze wet? Maak in de prestatieafspraken met je gemeente en huurders heldere afspraken over het proces van zware overlast gerelateerd aan huurders met een psychische aandoening. Dwing af dat de gemeente snel en zorgvuldig handelt. Stel eventueel een 'time-out huis' ter beschikking om de gemeente hierin te helpen. En formaliseer de samenwerking in de wonen, welzijn en zorgketen. Spreek duidelijk af wie de regie heeft in een zware overlastzaak en maak het proces met daarin de rollen helder. Laat de zorgaanbieders meetekenen voor de prestatieafspraken.

Als corporaties hebben we onze handen vol om de veerkracht in wijken met veel sociale huur te verbeteren. Het kan niet zo zijn dat een nieuwe wet ons terugwerpt in de tijd. Dit zijn wij verplicht aan de omwonenden en aan onze medewerkers!



Henry Koster (Rentree):

Goede datakwaliteit begint bij een gedegen voorbereiding

Voor woningcorporaties die weloverwogen keuzes willen maken, zijn betrouwbare en actuele data essentiële bouwstenen. Maar hoe zorg je ervoor dat je als organisatie op data kunt bouwen en vertrouwen? Rentree zit momenteel in de afrondende fase van een groot datakwaliteitsproject, en *CorporatieGids Magazine* ging erover in gesprek met projectleider Henry Koster: “Goede datakwaliteit gaat over uniforme gegevens, maar bovenal over het bewustmaken van medewerkers en een gedegen voorbereiding.”

“Een goede voorbereiding met een doordachte aanpak is misschien wel de belangrijkste succesfactor om datakwaliteit te kunnen verhogen.”

Drie jaar geleden begon Rentree – verantwoordelijk voor een kleine 4.000 woningen in Deventer – met het project datakwaliteit Vastgoed. “Het kloppend en betrouwbaar maken van onze gegevens is iets waar we al bijna tien jaar mee bezig zijn, maar er bleven vraagtekens ontstaan,” begint Henry het gesprek. “In 2017 kwam het gebrek aan valide gegevens opnieuw aan het licht tijdens enkele onderhoudsprojecten. Data lieten zien dat het onderhoud nodig was, maar achteraf bleek de noodzaak daartoe toch niet zo hoog te zijn.

De gegevens en werkelijkheid liepen dus niet synchroon, en dat was reden om de betrouwbaarheid van data echt onder handen te nemen.”

Gedegen voorbereiding

Als voorbereiding op het traject heeft Rentree eerst om tafel gezeten met de verschillende inhoudelijke procesexperts. Henry: “Dat is misschien wel de belangrijkste succesfactor om datakwaliteit te kunnen verhogen. Hier hebben we dan ook veel tijd aan besteed, ruim driekwart jaar. Door samen met experts zoals vastgoedbeheerders, projectleiders en woonmakelaars te kijken naar welke gegevens nodig zijn, kun je gericht werken aan de kwaliteit.” Zo heeft Rentree vooraf bepaald wat voor gegevensvelden nodig zijn in haar processen, nu en in de toekomst. “Die data gaan we nu al verzamelen. Daarbij is het denk ik een voordeel dat we een kleine organisatie zijn. De lijntjes tussen afdelingen zijn hierdoor heel kort, waardoor je elkaar makkelijk kunt vinden.”

Over procesgrenzen heen

Het is volgens Henry namelijk essentieel om over procesgrenzen heen te kijken om slimme verbindingen te zoeken en ervoor te zorgen dat data verschillende doelen kan dienen. “Een voorbeeld hiervan is de oppervlakte van een woning. Dat kun je heel basaal invullen in het systeem als een bepaalde hoeveelheid vierkante meter, maar daar heb je in andere processen niets aan. Als je echter de afmetingen

digitaal en conform standaarden in het informatiesysteem opneemt en daar vanuit de oppervlakte bepaalt, kun je deze gegevens ook gebruiken bij bijvoorbeeld het bepalen van een energielabel of de zorggeschiktheid van een woning. En je hoeft bij eventuele regelwijzigingen omtrent de bepaling van de oppervlakte van een woning niet je hele bezit opnieuw op te meten.”

Uniforme data

Rentree heeft als onderdeel van het project datakwaliteit Vastgoed onder andere haar bezit opnieuw laten opmeten en intekenen, vertelt Henry: “Hiermee hebben we tevens een validatieslag gemaakt door dit te combineren met de opname van andere aanvullende vastgoedgegevens. Daarbij was het voor ons belangrijk dat de gegevens gestandaardiseerd en uniform in onze systemen kunnen worden opgenomen, zodat we makkelijk analyses kunnen maken zonder daarbij kanttekeningen te hoeven zetten. Dat levert aan de voorkant wellicht extra of dubbel werk op, maar zorgt er aan de achterkant voor dat betere beslissingen kunnen worden genomen. Gewend zijn om uitdagingen integraal en organisatiebreed te willen en kunnen benaderen is hierbij een belangrijke succesfactor geweest.”

Expertsystemen

Om datakwaliteit te kunnen verbeteren is het volgens Henry niet nodig om vanuit één database te werken. “Er is namelijk geen enkel systeem die al onze vragen kan opvangen. Daarom kiezen wij er bewust voor om gebruik te maken van verschillende expertsystemen. Bij zo’n best-of-breed setting zijn koppelingen tussen de verschillende systemen wel belangrijk. Gegevens staan dan in een bronsysteem – bijvoorbeeld ons ERP-systeem ViewPoint – en wordt middels verwijzingen weergegeven in een ander systeem. Zo zorg je ervoor dat data te allen tijde uniform is.”



FIJN WONEN BEGINT BIJ EEN FIJNE CORPORATIE

Fijn wonen is voor Esther véél meer dan een prettig huis en leuke burens. Fijn wonen, dat is een vooruitstrevende, klantvriendelijke corporatie die naar je luistert en meedenkt. Dat zit 'm in kleine dingen. In de heldere website. In medewerkers die vragen snel, duidelijk en eenduidig beantwoorden. Maar ook in reparaties die vlot uitgevoerd worden.

Esthers woningcorporatie werkt met Fit4Woco, een oplossing die alle processen in één keer stroomlijnt. Wilt u dat uw huurders net zo fijn wonen als Esther? Dan vertellen wij u graag meer over de manier waarop u huurders centraal stelt met innovatieve technologie. Fit4Woco, voor wie van zijn huurders houdt.

Meer weten?
Kijk op ctac.nl/woco
of bel 073 692 0 692.



“Voor datakwaliteit is ook discipline nodig: je moet het bijhouden, ook wanneer het in de tijd even niet goed uitkomt.”

2D en 3D

Om data voor zich te laten werken, maakt Rentree onder andere gebruik van COBIM van COENCAD. Henry: “Bij het project datakwaliteit heeft COENCAD ons geholpen bij het inlezen en verwerken van oude, analoge plattegronden naar bruikbare, digitale data. Daarnaast hebben ze de buitenkant van ons bezit opgemeten. Een voorbeeld van wat wij met deze verzamelde data kunnen doen is het genereren van 2D-plattegronden. Op termijn hopen we daar 3D-plattegronden aan toe te voegen. Dan kunnen we bijvoorbeeld bij een defect aan een woning virtueel met een huurder meelopen om zo het mankement precies vast te stellen.”

Data in de keten

Rentree heeft in het project besloten bepaalde data over haar woningen niet vast te leggen in haar eigen systemen. “Denk bijvoorbeeld aan data over de conditie van schilderwerk of daken. We zijn namelijk een kleine organisatie en doen veel op regiebasis met onze ketenpartners. We hebben met hen afgesproken dat zij deze data vastleggen en wij daar via koppelingen gebruik van kunnen maken. Zo kunnen wij deze data gebruiken in analyses rondom planmatig onderhoud en ligt het beheer bij mensen die vaker over de vloer komen waardoor gegevens actueler blijven.”

Besef creëren

Op de vraag wat er nodig is bij de Rentree-medewerker om datakwaliteit te kunnen verbeteren, vertelt Henry: “Je wilt ten eerste bewustwording over het belang van data creëren. Dat betekent niet alleen de meerwaarde inzien in je eigen processen, maar ook in die van je collega. Wanneer je dat besef creëert, kijken medewerkers over procesgrenzen heen en kun je datakwaliteit op een natuurlijke wijze borgen.

Het controleren van gegevens en het opmeten van data moet voor bijvoorbeeld opzichters een onderdeel worden van het dagelijks proces. Rentree was al gewend om succesvol in integrale procesteams samen te werken. Daarnaast stellen we ook controlescripts op om in de toekomst steekproeven uit te voeren om de kwaliteit te controleren.”

Discipline

“Uit de bewustwording moet vervolgens ook discipline groeien. Daarmee bedoel ik dat je de kwaliteit van data ook bijhoudt wanneer het even niet goed uitkomt. Een goed voorbeeld daarvan is de coronacrisis, waardoor administratie tijdelijk niet meer het belangrijkste lijkt. Zo’n instelling is echter wel een risico voor de toekomst. Want wanneer je het nu niet bijhoudt, heeft dat invloed op de beslissingen die je morgen neemt. We hebben daarnaast in ons corporatie-DNA als Rentree de houding om veel maatwerk te doen. Dat is niet erg, veelal juist gewenst, maar dan moet je wel met discipline afwijkingen blijven registreren.”

Verder optimaliseren

De corporatie uit Deventer is bijna klaar met het project datakwaliteit, sluit Henry af. “We zijn op dit moment bezig met het verder optimaliseren van de beheerfase. Dat betekent bijvoorbeeld dat woningmakelaars tijdens een bezoek aan een woning gegevens controleren, zodat incorrecte data meteen wordt geüpdatet. Wanneer we dat borgen, kunnen we blijvend de vruchten plukken van het project. En die vruchten zien we nu ook al terug. We krijgen bijvoorbeeld vragen vanuit de organisatie omtrent de zorggeschiktheid van woningen in relatie met de leefbaarheid van wijken. Dat zijn vragen die we door de verbeterde datakwaliteit beter kunnen beantwoorden.”

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.

NOTAPP
REGISTER GOED OVERDRAGEN

Kijk op notapp.nl

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



Rens van Tilburg (Woonwenz):

Klanttevredenheid en lage kosten gaan hand in hand

Volgens de Aedes benchmark zit Woonwenz bij de kopgroep van Nederlandse corporaties als het gaat om huurderstevredenheid onder huurders met een reparatieverzoek. Het geheim: slimmer én slanker werken. “Klanttevredenheid en lage kosten gaan naar onze mening hand in hand.” Een gesprek met Manager Beleid Rens van Tilburg over samenwerken in de keten, het borgen van kwaliteit en het innemen van de regierol.

“Woonwenz is enorm trots op de behaalde resultaten in de benchmark,” begint Rens. Want niet alleen onder huurders met een reparatieverzoek, maar in vier verschillende categorieën behaalden de Venlonaren vorig jaar een A-score. “Dit hebben wij bereikt door de afgelopen jaren steeds slimmer en slanker te gaan werken.”

In één keer goed

Het in één keer goed willen helpen van de huurders is de sleutel van een slim en slank onderhoudsproces, legt Rens uit. “Wanneer de klant met ons contact zoekt voor een reparatie, wil hij of zij direct goed geholpen worden. Maar voor ons levert deze uitgangspositie ook voordeel op, want in één keer goed helpen leidt tot lagere kosten. In mijn optiek kost een zes uiteindelijk meer dan een acht.”

Volgende stap

“Het niet-planmatig onderhoud wordt binnen Woonwenz uitgevoerd in samenwerking met drie ketenpartners,” schetst Rens de situatie bij de Limburgers. “We hebben daar begin dit jaar de intake van niet-planmatig onderhoud aan toegevoegd,

en besteden dit nu uit aan 24ROSA. Dit is voor ons de volgende stap in ketensamenwerking. De klant wordt namelijk in één contact geholpen en – voor zover mogelijk – wordt er direct een afspraak ingepland voor uitvoering.”

Goede ketenadministratie

“Een tweede voordeel is dat we door integratie van systemen administratiekosten kunnen verminderen. 24ROSA biedt een automatiseringsoplossing die geïntegreerd is met de systemen van Woonwenz en haar ketenpartners. Alle partners werken hierdoor op dezelfde manier voor onze klanten, wat weer ten goede komt aan huurderstevredenheid. Een goede ketenadministratie is hierbij essentieel. Woonwenz maakte daarom als één van de eerste corporaties gebruik van zowel de KOVRA als de VERA-standaard, waardoor ICT-systemen makkelijk gekoppeld kunnen worden.”

Regierol

Bij het traject heeft Woonwenz nauw samengewerkt met adviesbureau Andersom. Rens: “Andersom is expert in het begeleiden van dit soort projecten, en heeft ons geholpen

DAKMANSCHAP



Samen de hoogte in

Heeft u behoefte aan vakmanschap op uw dak? Consolidated is dé 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



“In mijn optiek kost een zes voor huurdertevredenheid meer dan een acht.”

iedereen op één lijn te krijgen. We moeten door de volledige uitbesteding namelijk in de regierol kruipen, en dat vraagt nogal wat van een organisatie. Je begint hiermee door allereerst duidelijke afspraken te maken met je ketenpartners. We sturen onder andere op klanttevredenheid en lage kosten. Dit meten we met KWH-cijfers, maar ook in het aantal intakes of hoe vaak iemand in één keer wordt geholpen. Een ander belangrijk punt om op te sturen gaat over het zogenaamde herhalingsverkeer. Oftewel; hoe vaak bellen klanten opnieuw voor dezelfde klacht.”

Vertrouwen en transparantie

Naast duidelijke afspraken vraagt de regierol ook om vertrouwen en transparantie. Niet alleen naar Woonwenz als opdrachtgever, maar ook onderling tussen alle ketenpartners om continu van elkaar te willen blijven leren. Dat betekent tegelijkertijd dat het werk van medewerkers verandert. Ze moeten de wil hebben om samen te werken en taken durven loslaten. Dat is soms lastig, maar wel belangrijk. Of je nu in dienst bent bij Woonwenz of een ketenpartners, het gaat immers om het gezamenlijke doel: de huurder.”

Gezamenlijk doel

Dat alle partijen samenwerken aan een gezamenlijk doel, komt volgens Rens ook naar voren in de nieuwe inrichting van processen. “Wanneer bijvoorbeeld de telefoon bij 24ROSA

wordt opgenomen voor een intake, krijgt de klant gewoon ‘met Woonwenz’ te horen. Dat zorgt ervoor dat de medewerkers van de ketenpartners met een rol in het proces een verbinding krijgen met Woonwenz, wat uiteindelijk de tevredenheid en de kwaliteit in het proces ten goede komt.”

Positieve geluiden

De eerste resultaten van het geheel uitbesteedde onderhoudsproces laten positieve resultaten zien. Rens: “De afgelopen periode hebben wij een 8,2 gescoord voor de klanttevredenheid van de reparatieverzoeken. Door de coronacrisis is nu echter wel een andere tijd aangebroken, en wordt het de komende periode lastig om resultaten met het verleden te vergelijken.”

Data-analyses

“Met het uitbesteden van het niet-planmatig onderhoudsproces zijn we niet aan het eind van de rit gekomen,” sluit Rens af. “Een volgende stap in de ontwikkeling is bijvoorbeeld de afkoop van het niet-planmatig onderhoud. We denken dat onze ketenpartners hierdoor nog meer geprikkeld worden om preventief te kijken hoe reparatieverzoeken voorkomen kunnen worden. Daarnaast willen we data-analyses inzetten om te kijken of er complexen of buurten zijn waar het aantal reparatieverzoeken hoger ligt dan op andere plaatsen. Zo willen we het onderhoudsproces nog slimmer inrichten.”



Tineke de Vries (Vidomes):

Gezond achterdochtig blijven

Modulair bouwen is inmiddels wel bekend bij woningcorporaties. Maar modulair informatiebeveiliging in elkaar zetten, is iets nieuws. Hoe klik je de beveiliging van de organisatie met ‘bouwblokjes’ aan elkaar? CorporatieGids Magazine ging daarover in gesprek met Tineke de Vries, business adviseur Informatisering en Digitalisering én Security Officer bij Vidomes uit Delft: “Door de bouwblokken beschik je over de onderdelen en de begeleiding, waardoor je er direct mee aan de slag kunt.”

Informatiebeveiliging wordt weleens als droge kost gezien, maar niet door Tineke. “Ik krijg zelf enorm veel energie van belangrijke zaken die dor en droog lijken maar wel enorm belangrijk zijn om op te pakken en praktisch toepasbaar te maken. Daarbij gaat informatiebeveiliging verder dan het treffen van technische maatregelen zoals firewalls. Juist de praktische kant waar wij als mensen bij betrokken zijn, verdient veel aandacht.”

Evenwicht

Bij goede informatiebeveiliging is het volgens Tineke zaak dat medewerkers ‘gewoon’ hun werk kunnen blijven doen, zonder dat derden binnendringen en informatie kunnen

ontvreemden. “Dat betekent dat je continu zoekt naar een gezond evenwicht. Waar loop je risico en welke passende beheersmaatregel hoort daarbij? Zo kun je de fysieke toegang van je pand voorzien van een pasje, waardoor de kans aanzienlijk verkleind wordt dat vreemden zomaar naar binnen lopen. Aan de softwarekant betekent dit bijvoorbeeld het afdwingen van tijdige updates, en collega’s zo min mogelijk vrijheid geven dit zelf te doen.”

Hapklare brokken

Omdat de juiste keuzes maken niet altijd even makkelijk is, heeft Tineke samengewerkt aan de realisatie van de BIC Building Blocks (BBB). “De naam zegt het al; dit zijn behapbare

elementen die regelgeving praktisch en overzichtelijk maken voor woningcorporaties. Per blok krijgen woningcorporaties een overzicht wat de BIC – de Baseline Informatiebeveiliging Corporaties – voorschrijft. Ondersteunende documenten zoals sjablonen, voorbeelden, uitwerkingen en best practices helpen hen daarbij op weg, van theorie naar praktische toepassing.”

BIC werkbaar maken

“Bij de realisatie van de BIC Building Blocks hebben we samengewerkt met CorpoNet en Audittrail,” gaat Tineke verder. “Toen zij de handen ineen sloegen om de BIC-implementatie te vereenvoudigen, werd ik direct enthousiast. De BIC is immers een prachtig product maar ik worstelde met de implementatie ervan. Door te kijken hoe je dit werkbaar kunt maken voor de organisatie, vergroten we het effect en profijt. De expertise en inzet van Suzanne van Middelkoop en Aletta Hoogeveen van Audittrail waren hierbij enorm belangrijk. Als lid van de werkgroep dacht ik mee over wat er in een whitepaper aan de orde moest komen en welke formats prettig werkten. Ervaringen van leden zijn hierin meegenomen.”

IKEA-pakket

“Hoewel de BBB hapklare brokken biedt voor woningcorporaties, moet je wel goed kauwen en kun je het niet zomaar doorslikken,” vertelt Tineke. Ze trekt een vergelijking met een IKEA-bouwpakket. “Door de bouwblokken beschik je over de onderdelen en de begeleiding, waardoor je er direct mee aan de slag kunt. Maar het vraagt zeker de nodige inspanning en afstemming binnen je eigen organisatie. Daar ligt voor mij de meerwaarde van de bouwblokken; het is zo gemaakt dat je er direct mee aan de slag kunt.”

Bewustwording creëren

Binnen de best practices is er ruimte voor maatwerk. “Iedere organisatie kent zijn eigen afwegingen en kwetsbaarheden. Daarom blijft het invullen van formats zoals classificatie van informatie en de inrichting van de beheerorganisatie maatwerk. En dat heeft een positief effect. Door hier intern over te praten, creëer je namelijk tegelijk bewustwording.”

Gezond achterdochtig

Het creëren van bewustwording blijft volgens Tineke een essentieel onderdeel van informatiebeveiliging. “Mensen zijn en blijven de zwakste schakel. Natuurlijk is het belangrijk om systemen te updaten, virusscanners te installeren en pentesten uit te voeren. Maar aandacht blijven besteden aan de bewustwording van onze medewerkers is de sleutel. Zeker in deze tijd waarin werk en privé steeds meer verweven lijken te zijn, neemt de druk toe en controleren we vaak nog snel even onze mail of WhatsApp op ongebruikelijke momenten. En daarnaast verandert het gevaar continu; waar je voorheen extra alert moest zijn op verdachte bijlages in mailtjes, zijn dat inmiddels phishingberichten geworden. Maar ook via de SMS, WhatsApp of telefoon kun je makkelijk slachtoffer worden van misbruik. Ik vermoed dat dit in beweging blijft, en wij alert en gezond achterdochtig moeten zijn.”

Groter phishinggevaar

“Het gevaar van phishingberichten blijkt daarnaast tijdens de coronacrisis ook toe te nemen. Onderzoek van Audittrail laat zien dat bij phishingtesten medewerkers ongeveer een derde vaker op gevaarlijke links in e-mail klikken of inloggegevens op nepsites achterlaten. Daar is wel een verklaring



“De BBB biedt hapklare brokken, maar je moet wel goed kauwen.”

BOOST! YOUR SERVICE

**SPECIALIST IN
FIELDSERVICE
MANAGEMENT**

**MAAK DE NEXT STEP MET
CONNECT-IT 365**



boost.



“De kracht van
bewustwording
zit in de herhaling
en actualiteit.”

voor. Mensen waarschuwen elkaar op kantoor sneller door over het bureau te vragen of de ander ook een vreemde e-mail heeft ontvangen, of sturen iets sneller door naar de IT-afdeling. Omdat er nu ook meer mailverkeer plaatsvindt, glijpt een fout bericht er sneller doorheen.”

Herhaling en actualiteit

Ook Vidomes bleek uit een onlangs gehouden nulmeting nog niet consequent te zijn. Tineke: “Dat zou eigenlijk wel het nieuwe normaal moeten worden, omdat dit niet alleen van belang is op je werk maar ook voor thuis. Daarom werken we bij bewustwordingssessies graag met herkenbare situaties waar je ook privé je voordeel mee kunt doen. De kracht zit hierbij in de herhaling en de actualiteit. Eenzelfde boodschap kun je immers op verschillende manieren brengen. Daarbij is het een uitdaging om datgene te kiezen dat aansluit bij de belevingswereld van mijn collega's.”

Digitaliseringsboost

Het noodgedwongen thuiswerken van de afgelopen maanden

heeft volgens Tineke een boost gegeven aan het verder digitaliseren van de organisatie. “Vidomes had thuiswerken al ingeregeld waardoor het voor veel medewerkers niet meer nieuw was. Maar iedereen moest hierin ook zoeken naar evenwicht. Door ze daarin te ondersteunen met een e-cursus Veilig Thuiswerken, hebben we collega's bijvoorbeeld geholpen de instelling van hun wifi te controleren zodat ze beter beveiligd zijn.”

Nieuwe normaal

“Daarnaast zullen bepaalde kwetsbaarheden door het nieuwe normaal verschuiven. Waar wij elkaar op kantoor scherp houden, zullen wij nu thuis alerter moeten zijn en bij twijfel melding moeten maken. Tegelijkertijd ontstaan er nieuwe behoeften, zoals videobellen met grote groepen, samen brainstormen of online trainingen verzorgen. Er is het nodige beschikbaar, maar hoe kom je er als gebruiker achter om verantwoord om te gaan met de beveiliging van je data? Het blijven zoeken naar een evenwicht tussen veiligheid en het werkbaar houden van processen, blijft daarom centraal staan.”



Martijn van Dijk (deltaWonen):

De corporatie als kringloopwinkel van circulaire woningen

Wie over twee jaar de Veemarkt 23 in Zwolle bezoekt, ziet een volledig circulair gebouw. Op de locatie waar vroeger het oude Hotel Wijnberg stond, werkt deltaWonen namelijk aan haar proeftuin circulariteit. CorporatieGids Magazine vroeg aan Kwartiermaker circulaire economie Martijn van Dijk welke lessen de Zwollenaren hier kunnen leren. Een gesprek over het samenwerken aan een kringloop, toepassen van nieuwe bouwmethoden en combineren van technische en sociale uitdagingen.

Hoewel circulair bouwen nog vrij nieuw is in de corporatie-sector, is ermee aan de slag gaan voor deltaWonen geen keuze. Martijn: “Vroeg of laat moeten we allemaal op deze manier bouwen, dus we kunnen beter nu al kijken hoe we dit het beste kunnen aanpakken. Ons uitgangspunt is dat het huidige economische systeem niet langer houdbaar is. Bouwmaterialen raken op, hebben een grote CO₂-afdruk en worden steeds duurder. We moeten daarom inzetten op een circulair economisch systeem waarin grondstoffen herbruikbaar zijn of teruggegeven kunnen worden aan de natuur.”

Biobased kringloop

Martijn vindt het toepassen van een biobased kringloop een van de belangrijkste en meest uitdagende veranderingen in de circulaire economie. “Hieronder vallen materialen die in de gebruiksduur hernieuwbaar zijn en na gebruik teruggegeven worden aan de natuur. Denk bijvoorbeeld aan een boom die verwerkt wordt tot gevelbekleding. Tijdens de levensduur – ongeveer dertig jaar – groeit er weer een nieuwe boom. Wanneer je geen biobased materialen kunt gebruiken, moeten we kijken naar de technische kringloop.

Het vraagstuk hierbij is deze materialen zo lang én zo vaak mogelijk in te zetten met een zo laag mogelijke CO₂-uitstoot.”

Dat laatste is volgens Martijn erg belangrijk. “Je kunt immers een enorm circulair product hebben, maar als deze door herfabricage of logistiek een enorme CO₂-uitstoot veroorzaakt, is het uiteindelijk niet duurzaam en toepasbaar. Het is daarom belangrijk om inzicht te hebben in de hele keten van producten en materialen.”

Thuisbezorg-generatie

Naast de technische kant is de sociale uitdaging bij circulair bouwen minstens net zo groot. “Kijk bijvoorbeeld naar de demografische veranderingen. In onze regio moet snel en veel gebouwd worden. Jonge mensen trekken naar de stad en er is veel vergrijzing. Alleen zijn de uitdagingen van nu niet die van de toekomst. Als corporatie bouw je woningen voor minimaal vijftig jaar en vaak zelfs langer. Hoe ga je hiermee om en hoe speel je daarop in? Bouwen we nu bijvoorbeeld veel seniorenwoningen in de wetenschap dat over 25 jaar de vraag zal afnemen? Of houden we rekening met ontwikkelingen in de toekomst die we nu nog niet kunnen voorzien? Denk bijvoorbeeld aan de groei van de ‘thuisbezorg’-generatie. Veelal jonge stellen die beiden werken en de keukens eigenlijk voor de sier hebben omdat zij hun eten bestellen of afhalen of buiten de deur eten; daar kun je een huis op aanpassen.”

Circulaire proeftuin

Om te experimenteren met nieuwe ideeën waarin de technische en sociale vraagstukken samenkomen, is deltaWonen begonnen met een circulaire proeftuin. “Hier werken we de komende twee jaar aan een gebouw dat laat zien wat circulair bouwen inhoudt. We testen met verschillende materialen, typen verbindingen en bouwmethoden, om zo te leren hoe wij nieuwbouw- en renovatieprojecten meer circulair kunnen maken. Ook werken wij samen met andere partijen om te kijken hoe processen anders aangepakt kunnen worden. Zo zit er een sloopbedrijf in ons team die nadenkt over juiste materialisatie en losmaakbaarheid. Zij weten immers als geen ander hoe je een gebouw moet ontmantelen. Dan zijn zij logischerwijs de beste partij die mee kan denken over hoe je een gebouw demonteerbaar kan bouwen.”

Een voorbeeld van de bouwmethoden die deltaWonen wil uitproberen in de proeftuin, is het gemakkelijk kunnen verwijderen of herinrichten van bepaalde onderdelen. Martijn: “Deze onderdelen moet kunnen worden vervangen en worden hergebruikt in andere bouwwerken. Daarmee wordt het makkelijker om in te spelen op bijvoorbeeld de eerder genoemde demografische veranderingen of ontwikkelingen die we nu nog niet kunnen voorzien. Installaties zoals verwarmingen, badkamers en keukens zullen ook modulair, remontabel en aanpasbaar moeten zijn. En bij de realisatie

willen we besparen op grondstoffen door materialen toe te passen uit materialendepots uit regio Zwolle of van deltaWonen, die anders voor downcycling bestemd zouden zijn. Dit zijn veel ambities; gaandeweg het project komen wij erachter op welke onderdelen wij wellicht te ambitieus zijn.”

Renovatie, mutatie en nieuwbouw

Circulair bouwen is niet iets wat alleen bij nieuwbouw kan worden toegepast, zegt Martijn. “Overal waar materialen toegevoegd of onttrokken worden, zien wij kansen voor circulariteit. Voor bestaande bouw vraagt dit alleen wel om meer maatwerkoplossingen. Zo werken wij aan een project aan de Middelweg in Zwolle – buiten de proeftuin om – waar



“Overal waar materialen toegevoegd of onttrokken worden, zien wij kansen voor circulariteit.”

drie appartementencomplexen energetisch worden verbeterd, plattegronden worden gemoderniseerd en woningen worden toegevoegd terwijl het casco intact blijft. We isoleren hier met natuurlijke materialen, passen materialen toe waarin gebruikte materialen in zijn verwerkt en hergebruiken bijvoorbeeld oude balkonhekken.”

“Overigens zijn er ook kansen voor circulariteit bij bijvoorbeeld mutaties. Een voorbeeld zijn cilinders van sloten die je kunt hergebruiken, of het hout en glas wat we gebruiken voor dakramen. Of het gebruik van een circulaire keuken, waarbij je een basisframe gebruikt en slechts enkele onderdelen periodiek vervangen hoeven te worden. Er is wat dat betreft geen reden om te wachten op nieuwbouw om met circulair bouwen aan de slag te gaan.”

Data

Martijn ziet veel heil in het juist gebruiken van data bij circulair bouwen: “Corporaties hebben veel data van materialen voor handen. Hier moet je slim mee omgaan. Het is belangrijk dat

Vastgoeddata binnen handbereik

Meer tijd voor de huurder



COBIM brengt datakwaliteit op orde.

MJOP WWS NEN 2580 EPA



COENCAD
WONINGBESTAND IN BEELD



“Circulariteit is een combinatie van technische en maatschappelijke uitdagingen, en vooral in dat laatste zit er verschil tussen regio's.”

lokale vastgoedopgaves gecombineerd worden. Zo kan het ene sloopproject als grondstof dienen voor een ander bouwproject. Het vastleggen van en delen van data is daarbij essentieel, en je moet niet bang zijn samenwerkingen tussen sectoren te stimuleren. Het is niet eenvoudig om zo'n kringloop op te zetten, maar wanneer dit eenmaal gemeengoed is, profiteert iedereen hiervan.”

Andere aanpak

Circulair bouwen vraagt volgens Martijn ook om een andere manier van werken. “Je hebt intern draagvlak nodig, omdat circulair bouwen om bijvoorbeeld een andere aanpak in je vastgoedsturing en waardering van materialen vraagt. Daarnaast moet je ook leren vaker terug te kijken en hiervan leren. Naoorlogse woningen zijn met bosjes gesloopt, terwijl woningen uit de jaren dertig nog ontzettend in trek zijn.

Dit is relevant omdat we nu – net als vlak na de Tweede Wereldoorlog – te maken hadden met een grote bouwopgave. We leren hieruit dat we een goede combinatie moeten maken tussen urgentie, wensen van huurders, klimaatadaptatie én toekomstperspectief.”

Volgende stap

“De eerste fase van het project is inmiddels bijna afgerond,” sluit Martijn af. “We hebben gekeken naar hoe we de proeftuin efficiënt kunnen oppakken en wat we precies willen bereiken. De komende periode willen we het project binnen deze kaders vormgeven en met architecten en ons bouwteam het circulair ontwerp ontwerpen. Binnen twee jaar willen we het project afronden, en met de geleerde lessen het circulair bouwen bij deltaWonen en de hele sector verder invulling geven.”

Column

Klimaatbeleid: Startmotor en apocalyptische perspectieven



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

Aan woningcorporaties wordt, zoals bekend, een startmotorfunctie toegekend in het klimaatbeleid. Tegelijkertijd handhaaft het kabinet de verhuurderheffing. Bewoners van corporatiewoningen hebben een relatief laag inkomen, kampen relatief vaak met huurachterstanden en zijn voor een groot deel afhankelijk van huurtoeslagen. Zeker in corona-tijd kunnen zij nauwelijks een bijdrage leveren aan de kosten van de energietransitie. Die zijn veel hoger dan aanvankelijk gesuggereerd, onder meer door de aanzienlijke kosten van uitbreiding en aanpassing van de energie-infrastructuur.

Op 15 april 2020 sloten Aedes en vijf warmtebedrijven een akkoord: het Startmotorkader. Hierin wordt vastgelegd dat de warmtevoorziening van 100.000 woningen versneld wordt verduurzaamd, zonder dat de gemiddelde huurder meer gaat betalen dan de huidige gasrekening. Dit kader heeft met name betrekking op corporatiewoningen in stedelijke gebieden dichtbij bestaande warmtenetten. Het Rijk ondersteunt corporaties en huurders gedurende de periode van de Startmotor met 200 miljoen euro, via de Stimuleringsregeling Aardgasvrije Huurwoningen (SAH), vanaf 1 mei 2020. De betrokken corporaties blijven wel gewoon de verhuurderheffing betalen.

Al met al worden de streefcijfers van de energietransitie van de woningvoorraad op geen stukken na gehaald, noch in de corporatievoorraad, noch in de commerciële huursector en de koopwoningen.

In 2019 verscheen het boek 'De onbewoonbare aarde' van David Wallace-Wells. Dit boek laat zien wat het perspectief is voor de bewoonbaarheid van de aarde, als verder wordt gekeken dan 2050, en als naast de energietransitie wereldwijd, ook een reeks andere klimaat gerelateerde bedreigingen in de beschouwing worden betrokken: hittesterte, hongersnood, verdrinking, natuurbranden, slinkende zoetwatervoorraden, stervende oceanen, ongezonde lucht, opwarmingsplagen, economische ineenstorting en klimaatconflicten tussen volkeren. Geen vrolijk boek. En dan zwijgt Wallace-Wells nog over pandemieën.

De studie laat zien dat omstreeks 2100 de aarde zal zijn opgewarmd met 4 tot 5 graden, niet met 1,5 tot 2 graden. De gevolgen zijn op termijn apocalyptisch. De streefcijfers van Parijs, die veel te laag zijn, worden niet gehaald. Het ongunstigste scenario komt uit op een temperatuurstijging van 8 graden. Bij die temperatuurstijging brengen mensen rond de evenaar het er niet levend vanaf, als ze zich buiten wagen. Wallace-Wells (2019, p.27): 'Als we niets doen aan de CO₂-uitstoot, zullen grote gebieden al aan het eind van deze eeuw onleefbaar zijn geworden.'

De perspectieven voor onze kleinkinderen zijn uitgesproken somber. Vooral in het welvarende westen zal het klimaatbeleid heel wat ambitieuzer en effectiever moeten zijn, en moeten worden ontdaan van vele illusies. Frans Timmermans kan zijn borst natmaken.



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



In close cooperation

Door onze volledige focus op de vastgoedmarkt zijn we in staat ons te verdiepen in uw uitdagingen en hiervoor innovatieve en concrete IT-oplossingen te bieden. Dit realiseren wij door goed naar onze klanten, de markt en onze partners te luisteren. Dit noemen wij 'In close cooperation'.

Meer weten? Ga naar
www.cegeka-dsa.nl