

CORPORATIELEIDERS

MAGAZINE

Schaalvergroting

Meer slagkracht, kapitaal en vermogen door fusie
Harrie Oosterlee (Nester)

CorporatiePlein 2020

Omgedoopt tot grootste online vakbeurs voor woningcorporaties

Woningstichting Den Helder:

Knelpunten in processen oplossen met robots

Woonforte:

De klant verleiden naar selfservice

Nog nooit eerder werden in organisaties zoveel data vastgelegd. De praktijk laat zien dat er over het algemeen vrij weinig met al die bedrijfsinformatie wordt gedaan. Dat is een gemiste kans, want data zijn van onschatbare waarde voor het verkrijgen van betrouwbare managementinformatie. Ook meer uit je data halen? Laat je inspireren door **VVA intelligent workforce** tijdens onze online sessies op CorporatiePlein 2020!



Krijg grip op bedrijfsprocessen met Process Mining

Aanvang: 10.00 uur en 15.00 uur

Process Mining stelt organisaties in staat om bedrijfsprocessen visueel in kaart brengen en deze op basis van feitelijke procesdata te analyseren. Deze innovatieve tool kijkt naar wat zich feitelijk onder de motorkap van een proces afspeelt. Daarbij worden allerlei zogeheten 'olifantenpaadjes' zichtbaar: onofficiële afkortingen of stappen die medewerkers binnen een bepaald proces vaak nemen om van A naar B te komen, maar die niet bevorderlijk zijn voor een optimaal resultaat. Process Mining helpt om daar continu op bij te sturen, zodat de variatie binnen je bedrijfsprocessen tot een minimum wordt beperkt en **verspillingen worden voorkomen**.



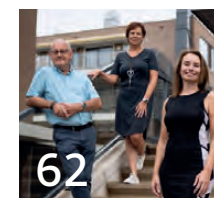
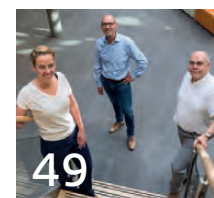
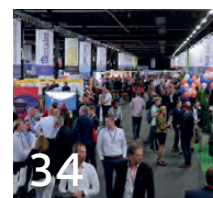
Bouwen aan een datagedreven woningcorporatie

Aanvang: 11.30 uur en 13.30 uur

Data science is erop gericht om data te transformeren tot waardevolle inzichten en strategieën. Hiermee is het mogelijk berekeningen en voorspellingen te doen over toekomstige ontwikkelingen binnen en buiten de organisaties. Ook voor woningcorporaties liggen veel kansen om data science in te zetten voor **verbeteren van dienstverlening, reduceren van kosten en grotere maatschappelijke thema's zoals doorstroming van de huurmarkt**.

Meld je aan op corporatieplein.nl

4 Corona als proef van bekwaamheid tijdens kort en krachtig fusietraject | Harrie Oosterlee (Nester)



- 10 Duurzame en comfortabele woningen door unieke samenwerking
- 16 Social engineering-gevaar gegroeid tijdens coronacrisis
- 19 Column: Kracht en tegenkracht
- 21 Digitaliseren voor minimaal menselijk handelen
- 24 Klantgericht acteren helpt corporaties maatschappelijke impact te realiseren
- 27 Samenwerken maakt ons sterker
- 30 Externe expertise gebruiken om interne vraagstukken op te lossen
- 33 Column: Digitaal vertrouwen
- 34 **CorporatiePlein 2020: omgedoopt tot grootste online vakbeurs voor woningcorporaties**
- 45 Column: Op fietse!
- 46 Eerst databedreven. Dan pas datagedreven.
- 49 **Knelpunten in processen oplossen met robots** | Woningstichting Den Helder
- 53 Klantcommunicatie, de juiste balans tussen online en persoonlijk contact
- 59 Huurdertevredenheid in de lift door service en efficiency
- 62 **De klant verleiden naar selfservice** | Woonforte
- 66 Column: Bureaucratie en woningtekort

Gewoon CorporatiePlein, maar dan Online

Trouwe lezers van dit magazine weten dat wij ieder jaar met veel plezier en trots CorporatiePlein organiseren. De tiende editie van deze vakbeurs voor woningcorporaties vindt dit jaar vanwege corona vrijwel volledig online plaats.

Maar een beurs is netwerken, mensen ontmoeten, indrukken opdoen, kennis vergaren, oordelen vormen. Hoe doe je dat in een periode waarin afstand nemen de standaard is?

Afstand is gek genoeg dé drempel die wegvalt om aan CorporatiePlein Online deel te nemen. Corporatiemedewerkers voor wie de afstand naar onze gebruikelijke beurslocatie in Expo Houten een te grote opgave was, kunnen nu gewoon vanaf hun (thuis)werkplek deelnemen. Netwerken en kennis opdoen doe je door op je gemak virtuele beursstands te bezoeken. Of door online kennissessies bij te wonen, afgestemd op jouw interesses. CorporatiePlein is dus gewoon CorporatiePlein, maar dan online!

Laten we er met zijn allen juist in deze tijd een onvergetelijk evenement van maken. Aanmelden kan op corporatieplein.nl.

Tot 24 september!

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 door: Astrid Roos

©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.



Harrie Oosterlee (Nester):

Corona als proef van bekwaamheid tijdens kort en krachtig fusietraject

Van verscherpt toezicht naar groen licht voor een fusie met Woningstichting Domus. Het toont de veerkracht van WoonGoed 2-Duizend in slechts één zin. Hoe kijkt directeur-bestuurder Harrie Oosterlee terug op het korte maar krachtige fusietraject tussen WoonGoed 2-Duizend en Domus? Hoe ziet hij de toekomst voor Nester, de nieuwe organisatie die op 1 juli het levenslicht zag? CorporatieGids Magazine zocht hem op en sprak met hem over de fusie, de uitdagingen die corona bracht en de kansen voor de toekomst.

Harrie heeft altijd binnen het maatschappelijk middenveld gewerkt, eerst twintig jaar bij gemeenten en vier jaar in de kinderopvang. De stap naar de corporatiesector in 2016 was dan ook geen vreemde vertelt Harrie: "In mijn tijd bij gemeenten heb ik tijdens veel projecten met corporaties samengewerkt. Daarnaast was ik RvC-voorzitter bij een corporatie. Je kunt wel zeggen dat de sector mij aantrok. Waarom? Omdat ik het mooi vind echt iets te betekenen voor mensen die het wat minder breed hebben."

Fusie

Harrie startte bij Domus als directeur-bestuurder. In oktober 2019, een maand na de fusie- intentieverklaring met WoonGoed 2-Duizend, stapte hij over naar laatstgenoemde. "Mijn persoonlijke interesse in deze organisatie stond los van de fusie-intentie. Hiervoor moest ik natuurlijk gewoon door een selectieproces, maar ik ben wel erg blij dat ik deze stap kon maken."

En met die stap kon hij gaan bouwen aan de fusie tussen WoonGoed 2-Duizend en Domus. "De gelijken tussen beide organisaties waren groter dan de verschillen," vertelt Harrie. "Dit bleek uit de aansluitende werkgebieden en beide visies."

Werkgebieden

Beide corporaties waren voor de fusie actief in Midden- en Noord-Limburg. "Het woningbezit van Domus (1.200 vhe) zat vooral in de stad Roermond waar dat van WoonGoed (6.000 vhe) in de aangrenzende gebieden te vinden was. De fusie helpt ons bij het bereiken van een nog sterkere lokale betrokkenheid bij onze huurders en biedt ons daarnaast meer slagkracht binnen deze werkgebieden."

De visie

Nester wil in de toekomst steeds beter aan de vraag van zorgpartners voldoen. "We zien veel vergrijzing en krimp in onze werkgebieden, waardoor er veel vraag is naar ouderen-huisvesting. De visie om aan de vraag van zorgpartners te voldoen, had vooral Domus als zodanig beschreven. De fusie biedt hierin meer slagkracht, meer kapitaal en meer vermogen." Harrie vervolgt: "De effecten van de fusie zien wij nu al terug. Sinds het einde van 2019 en het begin van 2020 weten alle lokale zorgpartners Nester te vinden."

De weg naar boven

De fusie kwam voor WoonGoed 2-Duizend na een onstuimige periode. "WoonGoed stond enige tijd onder verscherpt toezicht. In 2018 was binnen WoonGoed alles gericht op vooruitgang. Dit werd op de helft van 2019 beloond door de opheffing van het verscherpt toezicht van de Autoriteit woningcorporaties en bijzonder beheer van WSW. Dit maakte de intentieovereenkomst tot fusie op 1 september 2019 een logische stap. De RvC's van beide corporaties vonden dat het moment daar was om door te pakken."

"De Autoriteit woningcorporaties was overigens aan het begin van het fusietraject sceptisch," vervolgt Harrie. "Woongoed kwam natuurlijk uit een hersteltraject en ging meteen door in een fusie. Door goed te blijven communiceren hebben we hun vertrouwen gewonnen, wat resulteerde in een goedkeuring vanuit de minister in maart van dit jaar."

Integratie

Naast de juridische en volkshuisvestelijke stappen, moesten de twee corporaties op verschillende niveaus geïntegreerd

Inzicht in herkomst van vastgoeddata

Met een gerust hart naar de accountant



COBIM brengt datakwaliteit op orde.

MJOP WWS NEN 2580 EPA



COENCAD
WONINGBESTAND IN BEELD

worden. “Enerzijds kijken we hier naar het personeel en anderzijds naar techniek. AvW2 heeft ons begeleid bij de integratie van processen en techniek én bij de overstap naar een gezamenlijke en nieuwe ICT-omgeving. Deze begeleiding hielp ons om de goede dingen te blijven doen.”

Werkgroepen

Behalve begeleiding van buitenaf, is de fusie in samenwerking en overleg met alle collega's gedaan. “Eind december startten diverse werkgroepen om de verschillende werkprocessen met elkaar te integreren. De tien medewerkers van Domus waren allemaal betrokken bij diverse werkgroepen, voor de veertig medewerkers van WoonGoed was dit niet voor allen het geval. Voor hen organiseerden we iedere twee weken een lunchbijeenkomst. Hier bespraken we wat er was gedaan en wat er de komende weken ging gebeuren. In coronatijd vonden deze bijeenkomsten digitaal plaats.”

Zij zochten de mensen actief en online op. Ze lieten zien hoe je een Teams-sessie organiseert en hoe iedereen zich daar gedraagt. Door dit actief bij elkaar brengen van mensen, heeft iedereen hun werk gewoon erg goed gedaan. Zo goed zelfs dat het tijdspad van de fusie niet vertraagd is.”

Nieuwe ICT-omgeving

De grootste meerwaarde van het adviesbureau voor woningcorporaties kwam bij de technische integratie tot uiting. “AvW2 was voor WoonGoed geen onbekende partij. Zij hadden de ICT-visie hier al opgezet. Domus is hier vervolgens op aangehaakt. Bij de fusie nam AvW2 het project-leiderschap voor de technische integratie en procesbegeleiding naar de gezamenlijke en nieuwe ICT-omgeving op zich. Heel fijn, want deze kennis, gecombineerd met kennis van de sector, hadden wij niet in huis.”



De proef: corona

Corona was een uitdaging die door Harrie als ‘proef van bekwaamheid’ wordt omschreven. “In het begin van corona hebben we eerst gekeken of iedereen mogelijkheden had om thuis te werken. Medewerkers hebben dit prima opgepakt. Werkgroepen gingen door via Zoom of Teams. Wat hierin hielp was dat een aantal werkzaamheden, zoals bezichtigingen, in het begin van corona iets minder voorkwamen. Dit gaf ruimte om te leren werken vanuit huis.”

Teams-sessies

“Voor veel collega's was dit de eerste fusie waar ze aan meewerkten. Dan is een nieuwe manier van werken natuurlijk wel even zoeken. Directe collega's zijn ineens op afstand, wat toch andere communicatievaardigheden vraagt. De ondersteuning van AvW2 is hier van belang geweest.

Toekomstgericht takenpakket

En nu de fusie voltooid is, brengt dat natuurlijk veranderingen mee voor medewerkers. “Medewerkers van Nester hebben een ander takenpakket dan voorheen. Deze taken zijn meer gericht op de toekomst en onze visie. De verantwoordelijkheid voor deze taken ligt laag in de organisatie. Onze mensen zijn zelfredzaam en werken aan hun eigen ontwikkeling. Voor de collega's die bij Domus vandaan komen, is dit een grote verandering. Bij een kleine corporatie als Domus werken veel allrounders, waar de rollen nu meer specialistisch zijn ingericht.”

Nieuwe omgeving

Een andere verandering voor de medewerkers van Domus, was de verhuizing naar een nieuwe locatie. “Domus werkte in binnenstad van Roermond. Zij moeten nu naar Reuver.

CORPORATIEPLEIN 2020 ONLINE

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





SECURITY IN CONTROL MET Microsoft 365

MICROSOFT 365 BIEDT LEGIO MOGELIJKHEDEN OM IN CONTROL TE KOMEN OVER SECURITY. BENUT JIJ ALLE MOGELIJKHEDEN?

ONDERSTEUNING NODIG BIJ IMPLEMENTATIE OF EEN CLOUD REVIEW? VRAAG HET AUDITTRAIL EN SAMEN ZORGEN WE ERVOOR DAT JOUW MICROSOFT 365 EN TEAMS OMGEVING VEILIG EN PRIVACY COMPLIANT IS EN BLIJFT.

MEER WETEN OVER MICROSOFT 365? OF LIEVER INFORMATIE OVER ÉÉN VAN ONZE ANDERE PRODUCTEN EN DIENSTEN? NEEM DAN CONTACT MET ONS OP VIA 071 - 747 17 17 OF VIA [KOFFIE@AUDITTRAIL.NL](mailto:koffie@audittrail.nl).





Dat is ook wel anders. Het wordt wel als fijn ervaren dat iedereen wat meer collega's heeft. De onderlinge samenwerking verloopt dan ook heel positief. De werkgroepen hebben hieraan bijgedragen, want in de praktijk zijn mensen al wat langer gewend aan elkaar."

Verduurzaming

En dan het oog op de toekomst en wel op verduurzaming, want ondanks de overeenkomsten was de visie op verduurzaming verschillend. "Het verschil in deze visie op verduurzaming zat mede in het verschil aan woningaanbod. Domus bood veel gestapelde woningen aan, waar WoonGoed juist veel grondgebonden woningen aanbood. WoonGoed had als doelstelling gemiddeld label A voor alle vhe in 2026, de visie van Domus reikte tot 2021 met een label B voor alle vhe. Voor de gezamenlijke visie kijken we nu wat gemeentes gaan doen met hun energie- en transitieplannen. Daar sluiten wij dan op aan."

Assetmanagement

De aankomende periode gaat Nester aan de slag met assetmanagement. "In het strategisch plan hebben we aangegeven ons meer te richten op ons kernbezit. In dorpen waar wij weinig bezit hebben, willen wij dit graag uitruilen met collega's. En we zullen ons specifieker gaan richten op de stad Roermond. De focus op ons kernbezit helpt ons om dichterbij onze huurders te komen. Dit staat voor ons naast de toenemende vraag van onze zorgpartners."

Procesoptimalisatie

Ook de optimalisatie van verschillende processen zal de komende tijd om aandacht vragen. "We hebben voor ogen dat we dit willen doen en hoe we het op gaan pakken. Maar eerst zullen we terugkijken op alles wat we met elkaar hebben bereikt. We nemen de tijd om even adem te halen. Vervolgens is het tijd voor de volgende stap."

Trots

Een fusie in driekwart jaar mag met recht een 'kort en krachtig proces' genoemd worden. Waar ben je dan als bestuurder het meest trots op? "Trots ben ik op het feit dat alle medewerkers een goede plek hebben gekregen binnen Nester. Dat is een verdienste van henzelf en een verdienste van waar we met elkaar zo hard aan gewerkt hebben."

Ere wie ere toekomt

"Het goede voorwerk bij WoonGoed, om het fusietraject te kunnen starten, is de verdienste van het interim-management en de visie van Ton Mans als interim-bestuurder. Zonder die inzet en de inzet van de medewerkers was het verscherpt toezicht niet opgeheven en stond Nester niet waar het nu staat."

Een speciaal woord van dank spreekt Harrie daarnaast over Frans Crijns, directeur-bestuurder a.i. bij Domus. "In een fusietraject is het cruciaal om vertrouwen te hebben. Hoe goed een analyse aan de voorkant ook gedaan wordt, onderling vertrouwen helpt om een traject als deze te laten slagen. Frans heeft zich een zeer competente interimmer getoond in dit traject. Het was fijn om met hem samen te mogen werken."

Tips voor succesvolle fusie

Afsluitend heeft Harrie nog twee tips voor corporaties die aan de start van een fusie staan. "Zorg in eerste instantie dat RvC's en MT's op één lijn zitten, voer eventuele discussies direct aan de voorkant. Wie wordt bestuurder? Wat is de rol van MT-leden? Wie zitten in de nieuwe RvC? Dit blijft je anders het gehele traject achtervolgen."

"Daarnaast staat of valt alles met communicatie. Wees open naar je medewerkers, ook als iets even niet lukt. Wanneer je open bent over waarom een proces bijvoorbeeld langer duurt dan vooraf gedacht, dan ontstaat er begrip. Denk vanuit het perspectief van je medewerkers, niet vanuit dat van jezelf."

Tamara van de Graaf (de Alliantie):

Duurzame en comfortabele woningen door unieke samenwerking

Woningcorporaties moeten de komende jaren flink aan de slag met hun bezit. Terwijl woningen CO₂-neutraal en circulair worden, zorgt klimaatopwarming voor meer water- of droogteoverlast. Een nauwe samenwerking met ketenpartners is essentieel om deze uitdagingen het hoofd te bieden. De Alliantie ging daarom aan de slag met 'een nieuwe vorm van langdurige partnersamenwerking' en *CorporatieGids Magazine* sprak daarover met Programmamanager Tamara van de Graaf: "We willen onze ketensamenwerking toekomstbestendig maken en een stap verder zetten in kennisdeling."

Met woningen in Amsterdam, Almere, Amersfoort en de regio Gooi & Vecht, opereert de Alliantie in een groot, aaneengesloten geografisch gebied. "Ook de komende jaren blijven we werkzaam als een grote regionale speler," begint Tamara. "We zijn echter wel sterk lokaal verankerd, en dit willen we blijven. Dat betekent dat we dichtbij onze klanten en partners zijn. Per regio werken we met vaste partners die zorg dragen voor het onderhoud, het verbeteren en verduurzamen van de woningen van onze huurders. Samenwerken met vaste partners is prettig om dit logistiek voor elkaar te krijgen. Voor onze huurders is het ook fijn omdat ze bekende werkbussen door de wijk zien rijden."

Eerste stap

"De Alliantie heeft de afgelopen jaren flink wat ervaring opgebouwd in ketensamenwerking," licht Tamara de oorsprong van de strategie toe. "We noemden dit Sequent, wat staat voor opéénvolgend. Door slimmer samen te werken met vaste partners en processen zo eenduidig mogelijk te maken, konden we een continue productiestroom creëren. Met meer dan 50.000 woningen is het fijn dat dit zo slim mogelijk wordt georganiseerd. En dat heeft ons zeker geen windeieren gelegd. Zo is het tempo waarmee we de afgelopen jaren onze woningvoorraad hebben verduurzaamd erg hoog en hadden onze woningen eind vorig jaar al een gemiddelde energie-index van 1,4, terwijl dit eind 2016 nog gemiddeld 1,7 was."

Nieuwe uitdagingen

Ondanks de mooie resultaten wilde de corporatie meer. "We concludeerden dat ook deze manier van ketensamenwerking aan vernieuwing toe is. Zeker gegeven de nieuwe

uitdagingen die voor ons liggen, zoals de doelen omtrent een CO₂-neutrale, aardgasloze, circulaire en klimaatadaptieve portefeuille. Vandaar dat we een 'next step' hebben gezet om de complexe opgave een goed antwoord te kunnen bieden. We hebben hiervoor twaalf partners geselecteerd, verdeeld over de disciplines daken, gevels, installaties en interieurs."

Toekomstbestendig

Met de nieuwe partnersamenwerking wil de Alliantie ketensamenwerking toekomstbestendig maken en een stap verder zetten in kennisdeling. "We hebben een programma opgesteld dat zich de komende vijf jaar richt op een aantal specifieke thema's, zoals datagedreven werken, samen programmeren en de kracht van samenwerken. Hiermee willen we een beweging in gang zetten waarbij we samenwerken voor een betere versie dan de versie die we in ons eentje zouden bereiken. Een mooi voorbeeld daarvan is samen programmeren. Door de specialistische partners met specifieke kennis van een bouwdeel samen aan tafel te zetten, kunnen we een betere route naar CO₂-neutraliteit uitstippelen voor onze woningen en huurders. In vier regionale programmateams zit een partner uit elk specialisme met een programmaregisseur van de Alliantie aan tafel om vanuit verschillende perspectieven het beste programma te maken."

Gezamenlijke visie

Bij het opstellen van haar vastgoedvisie heeft de Alliantie ook haar partners betrokken. "Een gezamenlijk opgestelde visie, gedragen door alle partijen, leidt namelijk tot betere resultaten dan een 'Alliantie-visie'," legt Tamara uit. "Het gaat echt om een win-win model. We zijn samen in dit avontuur gestapt, kijken kritisch vanuit verschillende per-



"Om de doelen rondom CO₂-neutraal, aardgasloos, circulair en klimaatadaptief bouwen aan te gaan, moeten we ketensamenwerking vernieuwen."

INFORMATIE UIT DIVERSE BRONNEN EENVOUDIG ANALYSEREN ÉN VISUALISEREN OP EEN KAART?

Kom kijken naar VIP op CorporatiePlein Online



HOE SLIM IS UW CORPORATIE?



Selectie &
Implementatie



Procesoptimalisatie



ICT Beheer



Digitalisering

smartr.
Slimmer organiseren.

www.smartr.nl



Projectleiders.

Consultants.

Beheerders.

spectieven en spreken hardop uit als zaken schuren. Iets waar de partners flink invloed op hebben uitgeoefend is het eerdergenoemde thema datagedreven werken. Sommige partners zijn al verder als het gaat om ontsluiten van de juiste vastgoeddata om vervolgens voorspellingen te doen voor de toekomst. Het was goed maar confronterend om te horen dat sommige partners aangaven te willen én te kunnen, maar dat onze systemen nog achterliepen. Daarom werken wij momenteel samen aan een 'data-lake' waarin alle relevante vastgoeddata aan elkaar gekoppeld worden, wat we vervolgens voor voorspellingen kunnen gebruiken."

Overlegvormen

De Alliantie en haar partners maken gebruik van verschillende overlegvormen. Tamara: "Het eerste is het commitmentteam waarin alle partners van de vier specialismen én de Alliantie zijn vertegenwoordigd. Dit team houdt zich op strategisch niveau bezig met de lange termijn doelen. Daarnaast zijn er de eerdergenoemde programmateams maar ook specialistenteams per discipline. Zo zitten de drie dakpartners – Consolidated, Patina en van Venrooy – samen met de contractmanager daken van de Alliantie in één team. Zij praten op tactisch niveau over de voortgang. Denk hierbij aan ontwikkelingen in hun vakgebied, de prestatie-eisen waar we aan werken, het jaarprogramma en het ophalen van draagvlak bij bewoners. Ook zijn er gelegenheidsteams die

zich buigen over bepaalde thema's. Hierin zit vanuit iedere discipline een partner die kennis en kunde vanuit zijn bedrijf inbrengt, om het thema verder te brengen."

Kern van samenwerken

Op de vraag hoe je ervoor zorgt dat alle partners hetzelfde doel voor ogen hebben, vertelt Tamara: "Naast het technisch kunnen samenwerken door bijvoorbeeld data-uitwisseling, is uiteindelijk de kern hoe je je verhoudt ten opzichte van de ander. Zijn we in staat om op bepaalde onderwerpen een meer horizontaal leiderschap te accepteren van elkaar? Zodat een partner die meer kennis en expertise heeft op een specifiek onderwerp, op dat moment ook het voortouw neemt. Als dat gelijkwaardig gebeurt en iedereen een keer aan de bal is, kan dit slagen. Het is immers zo dat onze partners elkaar in de buitenwereld ook treffen als concurrenten of als hoofd- en onderaannemer. Dat maakt het aan de overlegtafel niet altijd even makkelijk. Maar zolang we het gezamenlijke doel voor ogen houden en er voor iedere partner iets te halen én te brengen is, houden we een win-win situatie ten gunste van de huurder."

Vernieuwde ideeën

Om uitdagingen als circulaire en klimaatadaptieve woningen het hoofd te kunnen bieden, is samenwerken dus essentieel. Tamara: "Maar dat gaat verder dan de Alliantie en haar partners alleen. We hebben hier iedereen voor nodig;

CORPORATIES HEBBEN
KEUZEVRIJHEID IN HUN
ONDERHOUDSPARTNER
EN ZIJN GOEDKOPER UIT

DAAROM ASTRALIFT:

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



Going up!

Voor woningbouwverenigingen, woningcorporaties en VvE's is de aanschaf of vervanging van liftinstallaties een belangrijk onderwerp. Dit geldt ook voor de modernisering en het vervangen van onderdelen van een lift. Bij het moderniseren en het onderhouden van liften werkt Astralift al jaren met vrij op de markt verkrijgbare componenten. Daarom heeft Astralift speciaal voor deze doelgroep een innovatief concept uitgewerkt: de corporatielift, een complete 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. Je kunt de lift zelf samenstellen uit vrije componenten. Deze componenten zijn bovendien vrij uitwisselbaar, wat het onderhoud aan de liftinstallatie

vereenvoudigt. Daardoor is de corporatielift voordeliger over de gehele levensduur, minder foutgevoelig en duurzamer dan een standaard oplossing. Wat je zelf bouwt, kun je immers goed onderhouden.

Astralift vervangt liften en verzorgt het onderhoud van liften voor woningbouwverenigingen, woningcorporaties en VvE's door heel Nederland. Meer weten over kostenbesparing met kwaliteit? Maak snel een afspraak!

Maak **SNEL** een afspraak!

Bel **079-3300690**

of kijk op **ASTRALIFT.NL**



bewoners, warmteleveranciers, gemeenten en die personen, bedrijven of ideeën die we nu nog niet op ons netvlies hebben staan. En dat is nog wel de grootste uitdaging. Met de kennis van nu is deze opgave nog onbetaalbaar, waardoor we met elkaar aan de slag moeten om tot het best haalbare en betaalbare scenario te komen.

Daarom richten we ons nadrukkelijk op innovaties. Met onze partners en andere innovatieve partijen werken we samen in pilots en proeftuinen om ervaring op te doen voor een product of proces. De Alliantie wil voorop lopen als het gaat om vernieuwde ideeën om onze maatschappelijke taak uit te voeren. Veel ontwikkelingen zijn niet van de ene op de andere dag geregeld. Het is een transitie die tijd nodig heeft, maar hierdoor kunnen we elke dag een stap zetten om uiteindelijk te komen waar we in 2050 moeten zijn."

Gedragsverandering

Voor een goede ketensamenwerking is ook gedragsverandering nodig, beaamt Tamara. "Deze manier van werken ontstaat niet van de ene op de andere dag, maar gelukkig hebben we hier al een paar jaar ervaring mee zodat we niet vanaf nul hoeven te beginnen. Het is een transformatie van de traditionele 'wij vragen en jullie voeren uit' naar 'hoe kijken we samen naar deze uitdaging'. De ene keer gaat dit beter dan de andere, maar we merken dat de beweging die we hebben ingezet ons veel oplevert. Zoveel dat niemand meer terugverlangt naar de oude manier van werken. We hebben daarnaast een 'Sequent Academy' opgericht

waar medewerkers een basistraining ontvangen en mensen trainingen of webinars kunnen volgen over onderwerpen die van belang zijn voor ketensamenwerking. Zo blijven we leren en ontwikkelen met kennis van binnen en buiten onze samenwerking."

Bewijs

"Op dit moment zijn we driekwart jaar onderweg en zitten middenin deze volgende stap," sluit Tamara af. "Deze komende tijd willen we deze samenwerkingsstap zich verder laten bewijzen in de praktijk. Wat het bewijs is? Wanneer een huurder blij is met de woning, ons waardeert met een 8 of hoger en vindt dat hij of zij gehoord en geholpen wordt. Of wanneer een huurder zegt bij een verhuizing 'als ik kon kiezen, zou ik zo weer voor een Alliantie woning gaan'. Dan denk ik dat we het goed doen."

In de nieuwe samenwerking heeft de Alliantie twaalf partners geselecteerd – gespecialiseerd in dak, gevel, installaties en interieur – om samen het avontuur aan te gaan in een unieke en langdurige samenwerking. De partners zijn: Aalberts Bouw BV, B.V. Intersell, Logchies Renovatie & Onderhoud, Coen Hagedoorn Bouwgroep BV, Rutges Vernieuwt, Hemubo Almere b.v., Bonarius Bedrijven, Comfort Partners, Energiewacht, Patina Dakdenkers, Consolidated en Van Venrooy.

Audittrail:

Social engineering-gevaar gegroeid tijdens coronacrisis

De grote Twitter-hack waarbij prominente accounts werden overgenomen of het datalek begin dit jaar bij de Universiteit van Maastricht laten zien dat organisaties anno 2020 nog steeds niet gevrijwaard zijn van de 'digitale crimineel'. Door social engineering wordt exact ingespeeld op de zwakste schakel; de mens. Maar wat is social engineering eigenlijk en wat kun je daar als corporatie tegen doen? CorporatieGids Magazine sprak daarover met eigenaar Jorrit van de Walle en Projectmanager Awareness en Social Engineering Timo Koot van Audittrail.

Wat houdt social engineering precies in?

Social engineering is een techniek waarbij criminelen gebruikmaken van de menselijke zwakheden om gevoelige informatie te achterhalen. Dat verschilt van andere vormen waarop corporaties aangevallen kunnen worden waarin vooral gebruik wordt gemaakt van zwakheden in computer-netwerken of -systemen. Het doel is overigens hetzelfde; het buitmaken van financiële- en persoonsgegevens.

Waarom wordt social engineering steeds populairder?

In de praktijk blijkt social engineering toepasbaar op afstand en eenvoudig schaalbaar te zijn. Daarnaast zijn netwerken en computersystemen steeds beter beveiligd, waardoor een organisatie 'binnenkomen' via een menselijke fout het makkelijkst is. Ook wordt vaak een combinatie tussen social engineering en hacking gebruikt. Bijvoorbeeld door eerst met social engineering een administrator user-ID of wachtwoord buit te maken, waarna de hacker de systemen kan binnendringen en ransomware kan plaatsen. Dit is veel eenvoudiger en sneller dan het wachtwoord proberen te kraken op digitale wijze. Daarnaast is het relatief veilig voor de crimineel; door de grote afstand en mogelijkheden is hun identiteit goed beschermd.

Waarom zal 'elke corporatie te maken krijgen met een datalek, veroorzaakt door social engineering'?

Menselijk handelen blijft een onderdeel van woningcorporaties, en mensen maken fouten. Dat zie je bijvoorbeeld terug in de Twitterhack van afgelopen juli. Zelfs een admin van Twitter bleek gevoelig te zijn voor social engineering. Wanneer dit bij een corporatie gebeurt, is de kans groot dat dit een datalek ten gevolg heeft omdat zo vaak ransomware de organisatie inkomt. Wanneer je daardoor getroffen bent, zit je sowieso in de categorie datalek.

Hoe heeft de coronacrisis tot een stijging in social engineering gevallen geleid?

In onze phishingtests zien we dat de hoeveelheid kliks met 37 procent is gestegen en het aantal logins met 32 procent, vergeleken met voor de coronacrisis. Voor de groei van het aantal medewerkers dat in de phishingtest-val trapt kunnen verschillende oorzaken worden genoemd. Bijvoorbeeld het feit dat men nu alleen thuis zit en het verifiëren of bespreken van een mogelijke e-mail of telefoontje met een collega lastiger is. De drempel ligt hoger om hierover te bellen dan over het bureau heen wat te vragen, dus wordt er eerder geklikt of ingelogd.

Daarnaast heeft de coronacrisis geleid tot een situatie waarin processen anders lopen dan normaal. Er wordt bijvoorbeeld meer gemaïld en ook de inhoud van e-mails is anders dan normaal. Een vreemd mailtje van een crimineel valt dan niet zo op. Onder het motto: waar verstop je een boom? Precies, in het bos.

Wat zijn de 'zwakten' die criminelen momenteel uitbuiten bij corporaties?

Op dit moment zien we vooral phishing en CEO-fraude. Dat laatste vindt vooral plaats bij een corporatie waar net een nieuwe directeur-bestuurder is aangetreden. Criminelen doen zich voor als de nieuwe bestuurder en hopen door het inzetten van hun autoriteit toegang te krijgen tot de organisatie. Bij phishing proberen criminelen vooral gebruik te maken van hebzucht of schaarsheid om binnen te komen.

Wat kunnen corporaties tegen het gevaar van social engineering doen?

Bewustwording creëren onder medewerkers is het belangrijkste. Daarbij is het goed te beseffen dat dit een continu proces is en niet iets wat eenmalig moet worden aangepakt. Dit kan op

v.l.n.r.: Tim Koot - Jorrit van de Walle



verschillende manieren plaatsvinden, bijvoorbeeld middels sessies met actuele onderwerpen of door middel van het houden van testen. Daarnaast zorgt het in kaart brengen van risico's en het opstellen van procedures en richtlijnen ervoor dat de kans afneemt dat er gegevens buit worden gemaakt. Hierdoor weten medewerkers bijvoorbeeld hoe ze te werk moeten gaan en welke stappen ondernomen moeten worden in het geval van een datalek. Denk bijvoorbeeld aan telefonische verzoeken waarbij controlevragen worden gesteld ter verificatie. Of het controleren van verdachte e-mails op een aantal kritieke punten.

Technieken die gebruikt worden op particulieren worden vaak later ook gebruikt op bedrijven. Vanuit die gedachte;

Wat zijn de methoden waar corporaties de komende tijd rekening mee moeten houden?

Phishing zal altijd ingezet worden omdat het op grote schaal toegepast kan worden en werkt. We zien regelmatig artikelen van organisaties die in deze berichten trappen. Daarnaast is er in de huidige periode een grote toename van CEO-fraude. Criminelen worden steeds beter waardoor het moeilijker wordt om echt van nep te onderscheiden. Maar ook nieuwe technieken steken de kop op. Denk aan phishing via de fysieke post of aan WhatsApp-fraude, iets wat nu nog veel wordt ingezet op particulieren. Het is dus zaak om als organisatie alert te blijven en de bewustwording niet te laten verslappen.

Op weg naar een data-gedreven organisatie



Op weg naar een data-gedreven organisatie: hoe doe je dat? Wil je continu verbeteren en écht sturen op cijfers? Dan is goede datakwaliteit cruciaal.

Doe op 24 september tijdens CorporatiePlein Online mee met onze snelkookpan-sessie en ervaar in 20 minuten hoe je grip krijgt op je data en werkelijk vat krijgt op de prestaties van je organisatie.

Skarp opent de virtuele beursstand voor de snelkookpan-sessie om:

10.00 uur | 11.00 uur | 13.30 uur | 14.30 uur

Skarp is op het CorporatiePlein zowel on- als offline aanwezig.

Voor meer informatie: www.corporatieplein.nl



Per definitie beter.

E-mail: richardvanderzee@skarp.nl - daanellens@skarp.nl - telefoon: 088 888 5555 - www.skarp.nl

Column

Kracht en tegenkracht



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

Kracht kun je niet zien, maar wel voelen. Je wordt tegen je stoel gedrukt, je schiet juist naar voren of je verandert van richting. Tegenkracht in de natuurkunde (F_n) zorgt er bijvoorbeeld voor dat de zwaartekracht je niet naar de kern van de aarde trekt. De tegenkracht is namelijk even groot als de zwaartekracht. Wat een opluchting als je geen hittebestendige hafniumcarbide korst op je huid hebt!

Maar, wil je wèl ergens heen? Dan moet er dus sprake zijn van meer kracht dan tegenkracht, anders word je simpelweg op je plek gehouden. Dat lijkt me prima als je voor je werk de snelheid van de tuinslak meet (1 km per 21 uur voor de nieuwsgierige lezer). Maar, meestal wil je wel ergens heen met je organisatie. Hoe snel je vooruit komt hangt verder in belangrijke mate af van wrijvingskracht. Ken je het bekende proefje nog van het schuiven met een doos over een glad oppervlak versus een ruw oppervlak? Dat laatste gaat een stuk trager. Als er te veel weerstand is in een organisatie dan gaat er niet veel gebeuren. Dus, om daadwerkelijk vooruit te kunnen komen heb je veel kracht, voldoende tegenkracht en niet te veel wrijvingskracht nodig. Dat zijn simpelweg de wetten van de natuur. Ik zie het als mijn werk als bestuurder van een organisatie om voor die delicate balans te zorgen zodat de organisatie daadwerkelijk vooruit kan.

Maar nu schrok ik even want met het rapport Kracht en tegenkracht van de VU krijgt het fenomeen 'krachtige bestuurder' ineens een vieze bijsmaak. Het onderzoek is gericht op lang zittende bestuurders. Ik zie mezelf ondanks mijn korte zittingsduur echter ook als een krachtige bestuurder, dus ik vroeg me direct af wat er na slechts drie jaar bestuurder zijn mis is met me. Maar na het lezen van het rapport kon ik alleen maar concluderen dat de onderzoeker niet door heeft dat als F_n nul is er helemaal niks gaat gebeuren in organisaties. En als ik ook een onderzoeksvraag mag stellen: Hoe komt het dat dit rapport het überhaupt doet voorkomen alsof kracht iets is dat voorbehouden is aan bestuurders? Wel eens van organisaties gehoord waar bestuurders met een krachtige RvC of MT te maken hebben en daar in hun uppie te weinig tegenkracht voor zouden kunnen hebben? Het rapport spreekt in elk geval van 'theoretische risico's'. Dat voelt voor mij überhaupt als een airbag voor je tuinslak. Ik heb het rapport maar terzijde gelegd. Ik kan er niks mee. Maar ja, ik ben dan ook te dom om te snappen wat woorden als 'paradigmaverkleefing' betekenen. Ik zal er vast nu al last van hebben.

Waar ik zelf in elk geval mee bezig ben, is ontdekken hoe ik tot die delicate balans kom van kracht, tegenkracht en wrijvingskracht. Die balans bepaalt namelijk binnen hoeveel T (tijd, nog zo'n mooie natuurkundige variabele) de nodige volkshuisvestelijke resultaten neer te zetten zijn. Einstein zei echter al dat tijd relatief is. Daarmee zijn kracht en snelheid dus ook relatief. Waar je als waarnemer staat in de ruimtetijd bepaalt je perceptie van snelheid en dus van kracht. Ben je weinig snelheid gewend (een tuinslak) dan gaan je haarlokken al in de war van een 'langsrazende' tor. Ben je een straaljagerpilot dan vind je Joris en de Draak niet meer dan 'schattig'. Als je een organisatie bent die lang stil heeft gestaan (misschien wel door een lang zittende bestuurder) dan zou je tegenkracht en wrijvingskracht kunnen inzetten, al was het maar vanuit een reflex, om de kracht van de bestuurder te verkleinen. Want als alles bij het oude blijft dan is dat wel zo veilig en vertrouwd. Wiens paradigma is dan verkleefd? Aan welke knop moet je dan draaien in de boardroom? Eén ding is zeker: de woningzoekende op de wachtlijst, de burens van een overlastgevende kwetsbare huurder, het gezin met de te krappe portemonnee hebben geen T! Onze branche vraagt daarom om krachtige bestuurders.

BOOST! YOUR SERVICE

SPECIALIST IN
FIELDSERVICE
MANAGEMENT

MAAK DE NEXT STEP MET
CONNECT-IT 365



boost.

Marcel Vogel (qlinker):

Digitaliseren voor minimaal menselijk handelen

Ongeveer drie jaar geleden werd qlinker als Nederlands eerste digicorporatie gepresenteerd. Met de ervaring van honderd jaar woningbouw, zonder de restricties van honderd jaar woningbouw. Betekent dat een verhaal van 'vrijheid, blijheid' waarbij je altijd kunt kiezen voor de klant en innovatie? Een gesprek met Lead Architect Marcel Vogel over out-of-the-box denken, digitale processen en de verhuring van de eerste 136 woningen.

Waar woningcorporaties de laatste jaren druk bezig zijn geweest met het digitaliseren van de bedrijfsvoering, zit die gedachte bij qlinker in het DNA. "Het automatiseren van processen en werkwijzen is een stuk makkelijker omdat je vanaf nul begint, zeker wanneer je het vergelijkt met een bestaande organisatie. En dat is ook één van de redenen dat qlinker is opgericht. Wel hebben we te maken met dezelfde wet- en regelgeving waardoor sommige zaken nog niet gelukt zijn, zoals het volledig automatiseren van accountantsdossiers."

Out-of-the-box

Het vanaf scratch beginnen van een woningcorporatie betekent tegelijkertijd dat grote innovatieve stappen gezet kunnen worden om de klanttevredenheid te verhogen, vertelt Marcel. "Zo kunnen huurders via de qlinker-app het gehele proces van het zoeken van een woning tot het ondertekenen van een huurcontract op hun smartphone uitvoeren. We denken daarbij zoveel mogelijk out-of-the-box waarbij we bij alles de huurder centraal zetten. Het gaat immers om hun proces, niet die van ons. Zo worden onze woningen op de site van

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 20|20, Taurusavenue 36, 2132 LS, Hoofddorp.

het regionaal woonruimteverdeelsysteem gepubliceerd, maar zoekt en vindt de huurder de woningen via de app. Dat noemen we persoonlijk digitaal."

Echt anders

Samen met zijn team is Marcel als Lead Architect verantwoordelijk voor de procesinrichting van de nieuwe corporatie. "Daarbij proberen we het écht anders te doen waar dat mogelijk is. Een ander voorbeeld hiervan is hoe wij een woning opleveren. Dat proces is iets wat qlinker volledig digitaal doet. Daarbij hebben we opleverfilmmpjes gemaakt en een digitale woonwijzer, om zo de overdracht van de sleutel alsnog een feestelijk, persoonlijk moment te maken."

Huurpaspoort

"Een ander voorbeeld is de aanlevering van documenten, iets dat klanten volledig via het Huurpaspoort kunnen doen," gaat Marcel verder. "De huurder hoeft hierdoor niet bij ons op kantoor te komen. Als alles voorspoedig verloopt, kan de woningzoekende nadat hij een bericht heeft gekregen de eerste kandidaat te zijn, binnen tien minuten alle formaliteiten afgehandeld hebben."

Minimaal menselijk handelen

Om de digitale processen te ondersteunen, maakt qlinker op de achtergrond onder andere gebruik van de Datarotonde van ISRES. "De Datarotonde zorgt voor de afhandeling van het dataverkeer tussen alle onderliggende applicaties. We kijken momenteel ook hoe we nieuwe technologische innovaties zoals een proces engine én business rule engine efficiënt kunnen inzetten, om zo de efficiency van qlinker te vergroten. Deze 'engines' zijn een framework waarmee we inzicht hebben in de status van processen waarbij de link naar IT direct inzichtelijk is. Dit maakt het werk een stuk overzichtelijker. Hierbij kiezen we voor het principe van straight through processing. Dat houdt in dat alleen bij uitzondering menselijk handelen noodzakelijk is. Middels een business rule engine

kunnen de qlinker-medewerkers eenvoudig regelen onder welke voorwaarden er bijvoorbeeld een betalingsregeling mag worden afgesloten."

Data-uitwisseling

Qlinker maakt in deze digitaliseringsoplossing bewust geen gebruik van Robotic Proces Automation (RPA). Marcel: "RPA is ons inziens een middel om onvolkomenheden in applicaties op een efficiënte wijze op te vangen. De visie van qlinker is dat we gebruik willen maken van applicaties waarbij data-uitwisseling en proces orkestratie op basis van API's plaatsvindt. Dan is de inzet van RPA niet nodig."

Wisselwerking

Op de vraag wat de wisselwerking is tussen qlinker en Mitros, vertelt Marcel: "Iets wat wij regelmatig doen is gebruikmaken van de expertise van onze Mitros-collega's. Zij zijn enthousiast en denken graag mee over nieuwe mogelijkheden. De ervaringen die wij opdoen kunnen zij vervolgens weer gebruiken in hun processen. Bij Mitros wordt immers ook continu doorontwikkeld, maar dan wel op basis van de huidige processen. Omdat wij zaken integraal aanpakken en opnieuw kunnen neerzetten, van processen tot en met architectuur, proberen we een klantbeleving van minimaal een 9 én een efficiencydoelstelling van 30 procent te behalen. Het mooie is dat deze twee thema's bij qlinker hand in hand gaan."

Waardevolle ervaring

Inmiddels heeft qlinker haar eerste 136 woningen verhuurd. "Daarmee hebben we waardevolle ervaring opgedaan. Of dit betekent dat onze processen ook als een huis staan? Ik denk dat het altijd goed is om jezelf continu te willen blijven verbeteren. De komende periode blijven we werken aan verbeteringen die door onze huurders zijn aangedragen, upgrades onder de motorkop en breiden we de mogelijkheden via de app uit. Om daarmee onze processen zo goed mogelijk aan te laten sluiten bij de klant."

"Vanaf scratch beginnen betekent dat we grote innovatieve stappen kunnen zetten om klanttevredenheid te verhogen."



Foto's: Theo Scholten

Rico Leemreijze (SmartR):

Klantgericht acteren helpt corporaties maatschappelijke impact te realiseren

Klantbeleving als prestatiemiddel is niet louter weggelegd voor de Coolblues en Bol.coms van deze wereld. Ook woningcorporaties kunnen met organiseren op klantbeleving het verschil maken en maatschappelijke impact realiseren. Dat zegt Rico Leemreijze, directeur-eigenaar van SmartR, adviesbureau voor woningcorporaties. Een gesprek over veranderingsbereidheid, ontwikkelingen in klantcommunicatie en de ultieme klantbeleving.

Je vierde dit jaar je eerste lustrum met SmartR.

Wat voor ontwikkelingen heb je corporaties en de sector zien doormaken?

Echt vieren was er niet bij. We zouden met elkaar gaan skiën in maart en deze zomer zouden we nog een mooi event voor onze klanten en relaties neerzetten. Beide zijn vanwege de coronacrisis niet doorgegaan, maar wat in het vat zit verzuurt niet.

Ontwikkelingen over dé sector zijn altijd lastig. Het wordt dan een soort grote gemene deler, waarin elke individuele corporatie zich minder herkent. In zijn algemeenheid zie ik dat de corporaties meer en meer aansluiting zoeken bij de technologische ontwikkelingen. Individueel zie ik veel verschillen. De één loopt graag voorop, accepteert faalkosten en creëert zo de ruimte voor de volgers. De ander blijft er nog het liefst bij weg. Opvallend vind ik dat hier geen gezamenlijke regie op is. Elke corporatie blijft autonoom en individueel investeren. Samenwerkingen ten spijt; die hebben in veel gevallen nog niet geleverd waarvoor ze zijn beoogd.

Van corporaties wordt wel eens gezegd dat ze maar in beperkte mate veranderingsbereid zijn. Hoe zie jij dat?

Veranderen is geen doel op zich. Als een corporatie nieuwe ambities heeft, dan kan dat leiden tot andere processen, systemen of organisatie. Oftewel 'veranderingen'. Als de ambitie aansprekend is, gedragen wordt en deze met de nodige kracht wordt bijgezet, dan is er in elke corporatie veranderingsbereidheid. Wel zien we dat wanneer 'het waarom' ontbreekt of er geen investeringsbereidheid is, veranderingen stroef verlopen. Dat zou je kunnen uitleggen als een beperkte mate van veranderingsbereidheid. Dat is echter geen onwil, maar het logische gevolg van een niet gedegen aanpak.

Corporaties zetten steeds vaker in op klantbeleving.

Hoe belangrijk is klantbeleving in een markt waarin vraag het aanbod in menig veelvoud overstijgt?

Het klopt dat nagenoeg alle corporaties (Onderzoek SmartR 2018) 'klantbeleving' of 'klant centraal' als ambitie hebben verwoord in hun ondernemersplan. Ongeacht de markt waarin de vraag vele malen groter is dan het aanbod, zeggen zij dus dat klantbeleving wezenlijk voor ze is. Wil je maatschappelijke impact realiseren als corporatie, dan zul je in de basis zeer klantgericht moeten acteren. Benoemen alleen is natuurlijk onvoldoende.

Slaan corporaties door in hun ambities op de ultieme klantbeleving? Ze zijn toch zeker Coolblue niet?

De corporaties slaan echt niet door. Integendeel! Wat ik zie is dat het ze ontbreekt aan de juiste invulling van klantbeleving. Het is vaak paternalistisch benaderd: wij weten wel wat goed voor u is. Huurders worden zelden betrokken bij de verbetering van de dienstverlening. Bij deze 'inside-out' benadering zijn IT-systemen en standaardprocessen meestal leidend.

Het is essentieel de klant te betrekken bij wat zij nu daadwerkelijk gedaan willen hebben en integreer ook emotionele aspecten in de processen. Vergeet 'best practices' en ga voor design thinking als je écht op klantbeleving wil inzetten. Wanneer je op deze wijze op klantbeleving organiseert, gaan de ogen echt open.

Welke relatie zie jij tussen multichannel klantcommunicatie en ultieme klantbeleving?

Een huurder die via zijn voorkeurskanaal – of dat nu de balie, telefoon, e-mail, Facebook, Instagram, WhatsApp of misschien wel TikTok is – de corporatie kan benaderen, is een voorbeeld



van 'organiseren op klantbeleving'. De kunst is de orkestratie van alle kanalen. Dat het niet mag uitmaken via welk kanaal de huurder jou als corporatie benadert. Wel verwacht de huurder vaak via hetzelfde kanaal een reactie terug. Elk kanaal kent weer zijn eigen vereisten, tone of voice en snelheid. Design thinking ten top, maar ook een gedegen infrastructuur waarin kan worden ingestaan voor kwaliteit en eenduidigheid.

Op vijf jaar terugblikken is natuurlijk eenvoudig.

Vooruitkijken is lastiger: op welke innovatie in bedrijfsvoering en ICT moeten corporaties volgens jou vol inzetten?

Ik voorzie dat zaken op een andere schaal georganiseerd gaan worden. Niet meer alles op zelfstandig corporatieniveau. Juist door de digitalisering, en de schatten aan data die dat oplevert, kan er op regionaal of landelijk niveau veel effectiever en efficiënter worden geacteed. De corporatie als regisseur en niet als onnodige tussenschakel. Kijkend naar andere sectoren is dat heel logisch, maar kijkend naar de corporatiesector is dat nog heel vernieuwend.

Het meest gebruikte Governance, Risk en Compliance platform

Ben jij In Control?

Organisaties moeten veel en willen veel. Maak gebruik van het Watermeloen Model van NARIS om je snel op weg te helpen.

Neem contact met ons op voor een vrijblijvende demo

www.naris.com
+31(0)88 4300100
info@naris.com

Stadium	Aantal
Total	635
Defined	357
Tested	220
Effective	192

100%
30,2%

Reparatie & Onderhoud Service Afspraken
Specialist in huurdertevredenheid

Maak van niet-planmatig onderhoud een duurzame tevredenheid

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

ABL Corporaties:

Samenwerken maakt ons sterker

Het kiezen voor een nieuw ERP-systeem heeft nogal wat voeten in de aarde. Steeds vaker slaan woningcorporaties daarom de handen ineen om samen de basis te leggen voor een nieuwe ICT-inrichting. Maar wat is ervoor nodig om met elkaar zo'n samenwerking aan te gaan? CorporatieGids Magazine sprak daarover met de directeur-bestuurders van de 'ABL corporaties' Ben Broxterman van Woningstichting Anna Paulowna, Maurice Dirks van Woningbouwvereniging Beter Wonen Hippolytushoef en Tim van Ruiten van Woonstichting Langedijk.

De samenwerking tussen de drie ABL corporaties – hemelsbreed ongeveer 25 kilometer van elkaar liggend in de Kop van Noord-Holland – kwam vorig jaar tot stand. "Onze contracten met de vorige ERP-systemen liepen gelijktijdig af," begint Tim het gesprek. "Zelf wisten we bij de laatste verlenging van het

contract al dat we niet nog een keer gingen verlengen en daarom wilden we ruim voor het einde van het contract een nieuw systeem selecteren en de overstap organiseren. Het kwam dus goed uit dat de collegacorporaties in dezelfde situatie zaten."



RUWBOUW DAKKAPEL VOOR HELLEND DAK

OP MAAT GEMAAKT EN EENVOUDIG TE PLAATSEN



**Binnen enkele stappen
een 3D visualisatie en
uw prijs op maat**

Ontwerp en bestel op
www.unilininsulation.com

UNILIN INSULATION
FOR SMART LIVING

Tijd en kennis

De keuze om samen te werken bij de zoektocht naar een nieuw primair systeem levert volgens Ben twee grote voordelen op. “Een goede selectie maken kost normaal veel tijd. Ook heb je er de benodigde kennis voor nodig. Die kennis hebben we intern onvoldoende en moet dus voor een deel worden ingehuurd. De collega's bij de andere corporaties zitten met hetzelfde probleem. Dan is het efficiënt om gezamenlijk een selectieprocedure te voeren en daar een externe deskundige voor in te huren. We hebben daarnaast al vaker contact met elkaar gehad, waardoor er vertrouwen was dat we hierin samen met elkaar konden optrekken.”

Eén visie

Bij het kiezen voor hetzelfde systeem is een gezamenlijke visie essentieel. Tim: “Daarbij is het van belang geweest dat wij gekozen hebben om werkprocessen aan te passen aan het ERP-systeem en niet andersom. Hierdoor konden we dicht bij de best practice blijven. Als directies hebben we vooraf het streven uitgesproken om voor één gezamenlijke leverancier te gaan. Uiteindelijk is daarbij ViewPoint van Itris voor ons als beste uit de bus gekomen. Wij vonden het vooral van belang om te kiezen voor een systeem dat zich al in de praktijk heeft bewezen én waar binnen de organisaties veel draagvlak voor heerst. De gebruiksvriendelijkheid en vele mogelijkheden binnen ViewPoint hebben aan dat laatste zeker bijgedragen.”

Uniform

Omdat de ABL corporaties voor een best practice hebben gekozen, kon ViewPoint voor het overgrote deel uniform worden ingericht. “Dat biedt ook in de toekomst het voordeel dat we elkaar beter kunnen helpen,” legt Maurice uit. “Een voorbeeld hiervan is hoe we het grootboek voor de afdeling financiën hebben ingericht. Dat is nu bij alle drie de corporaties exact gelijk.”

Verschillen overbruggen

Bij een nauwe samenwerking moeten soms ook verschillen overbrugd worden, gaat Ben verder. “Vooral in het selectieproces kwamen we verschillen tegen. Sommige selectiecriteria werden door de een zwaarder gewogen dan de ander. Dat is niet per se verwonderlijk, want samenwerken betekent immers ook compromissen sluiten. Gelukkig waren alle partijen zich daarvan bewust. Uiteindelijk kan het helemaal geen kwaad om stevig met elkaar over keuzes te discussiëren, dat komt de kwaliteit van de inrichting absoluut ten goede.”

“Hierbij hebben we kunnen leunen op de expertise en ervaring van HC&H Consultants,” gaat Tim verder. “HC&H heeft ons geholpen bij het opstellen van de programma's van eisen, de selectie en contractering én we hebben ze ingehuurd als procesleider. Die expertise is broodnodig om zowel een selectieproces als implementatie goed te laten verlopen.”

Medewerkers betrekken

Omdat de drie corporaties allemaal vanuit een andere situatie en primair ERP-systeem komen, was het belangrijk de organisaties goed mee te nemen in de verandering. Ben: “We hebben daarom vanaf de eerste dag van het selectieproces onze medewerkers betrokken bij de programma's van eisen. We hebben met een enorme afvaardiging de presentaties van de leveranciers bijgewoond en met dezelfde groep is uiteindelijk ook gediscussieerd over de keuze. Medewerkers waren daarnaast ook betrokken bij demo-sessies voor het nieuwe systeem. Omdat we kleine organisaties zijn, waren steeds grote delen van onze medewerkers actief bezig met de inrichting en het testen van het nieuwe systeem.”

“Door de uniforme processen
kunnen we elkaar in de
toekomst beter helpen.”

Besparing

“We hebben er bewust voor gekozen hebben om de implementatie en opleidingen ook gezamenlijk te doen,” vertelt Maurice. “Enerzijds om te besparen op de kosten en anderzijds om elkaar te kunnen ondersteunen. Door het opleiden van medewerkers gezamenlijk op te pakken, bespaart iedere corporatie globaal zo'n twee derde op de kosten. En bij de keuze voor een nieuw ERP-systeem heb je het dan over flinke bedragen. De keerzijde van de gezamenlijkheid is dat de implementatie gecompliceerder is. Het vraagt om extra inzet van alle betrokkenen, maar dat levert juist over en weer waardevolle inzichten op.”

Samen sterker

Op de vraag of de gezamenlijke keuze voor een ERP-systeem het startschot is voor nog meer samenwerking, vertelt Ben: “Omdat we nu met hetzelfde systeem werken en onze werkprocessen vrijwel identiek zijn georganiseerd, kunnen we eenvoudiger elkaar helpen en de voordelen van samenwerking verder uit nutten. Zo kijken we – samen met een aantal regiocorporaties – naar hoe we de controllerfunctie gezamenlijk kunnen invullen, en gaan Beter Wonen en Anna Paulowna na de zomer beginnen met één gezamenlijke afdeling backoffice waarin onder andere de financiële administraties van beide corporaties gevoerd zullen worden. Dat maakt ons beiden minder kwetsbaar en de individuele positie van onze corporaties sterker.”

Rudie Eskes (Plavei):

Externe expertise gebruiken om interne vraagstukken op te lossen

Steeds meer woningcorporaties kiezen voor de cloud. Corona heeft bovendien voor velen de weg ernaartoe versneld geplaveid. Maar kiezen voor de cloud houdt niet louter in dat alleen de IT bij de ander wordt neergezet. Hoe creëer je als woningcorporatie een situatie waarbij je een samenwerkingspartner kiest die zo goed mogelijk de bedrijfsvoering ondersteunt? CorporatieGids Magazine sprak daarover met Projectcoördinator I&A Rudie Eskes van Plavei.

De keuze voor het volledig outsourcen van de kantoorautomatisering is een grote verandering voor een organisatie, begint Rudie. “Het is daarom belangrijk om vooraf goed na te denken wat je hiermee wilt bereiken en wat het je gaat opleveren. Het begint niet bij de vraag ‘waar ga ik outsourcen’ maar bij de vraag ‘waarom ga ik outsourcen’. Het is namelijk geen doel op zich, maar een middel om je organisatiedoelen te bereiken.”

Altijd en overal

Eén van de wensen van Plavei tijdens de aanbesteding was het volledig plaats- en tijdonafhankelijk werken. Rudie: “Daarvoor is de cloud onmisbaar. Onze systemen, applicaties en documenten zijn nu overal en altijd beschikbaar en toegankelijk voor alle medewerkers. Dit maakt dat wij niet meer gebonden zijn aan een pand of tijdstip voor het uitvoeren van onze werkzaamheden. Daarnaast is het werken in de cloud veel flexibeler en beter schaalbaar. Cloudoplossingen gaan veel meer over betalen voor wat je gebruikt. Je koopt immers ook geen hele taxi als je alleen voor de rit kunt betalen.”

Specialistische kennis

De corporatie uit Didam heeft uiteindelijk gekozen voor outsourcing bij NEH. “Plavei is een kleine en moderne organisatie met ongeveer 4.000 woningen en 45 medewerkers,” beschrijft Rudie. “We hebben niet voor elk onderwerp een specialist in huis. Daarom kiezen we er bewust voor om bepaalde onderdelen van de bedrijfsvoering uit te besteden en specialistische kennis in te huren.”

Kwaliteit geeft doorslag

Bij de selectie maakte Plavei gebruik van een ‘afgeleide Best Value aanbesteding’. “Deze methode gaat er van oorsprong

vanuit dat de winnaar diegene is die de meeste waarde kan leveren voor de laagste prijs. In ons geval is de prijs slechts voor 25 procent doorslaggevend geweest en de kwaliteit voor drie kwart. Onze doelstellingen zaten dus ook veel meer op de kwaliteitskant, waaronder het verhogen van de medewerkerstevredenheid.”

Gek fenomeen

“Onlangs kwam ik toevallig een oud contract tegen van een leverancier waarbij we geen gebruik hadden gemaakt van prestatie-inkoop,” licht Rudie het verschil toe. “In dat contract stond beschreven dat het afhandelen van een melding op de Servicedesk maximaal anderhalve minuut mag duren, met de achterliggende gedachte dat het snel afhandelen van een melding leidt tot een tevreden klant. Maar dat is natuurlijk niet altijd het geval. Een klant wil gewoon dat de melding goed opgelost wordt. De tijd is van ondergeschikt belang. Je krijgt dan het gekke fenomeen dat je als klant ontevreden kan zijn, maar de samenwerkingspartner zegt ‘we hebben het op tijd opgelost’ en dit ook nog eens contractueel zo is vastgelegd. Samen hetzelfde doel voor ogen hebben is dus essentieel.”

Beveiliging

Een voorbeeld van een proces dat Plavei samen met NEH heeft ingevuld, is de beveiliging van bestanden en informatie-systemen. “We wilden multi-factor authenticatie toepassen om de toegang tot informatiesystemen nog beter te beveiligen. In gesprek met NEH hebben we onze doelen toegelicht en hen gevraagd wat precies de mogelijkheden zijn. Ze gaven ons enkele opties, waaruit wij een aanpak konden kiezen die het beste bij de organisatie aansluit. Bij toegangsbeveiliging gaat het namelijk niet alleen om



“De cloud is geen doel op zich, maar een hulpmiddel om onze doelen te bereiken.”

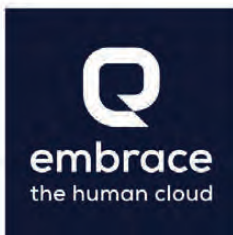
risico's uitsluiten, maar ook om het praktische toepasbaar houden. Goed weten wat je zelf wilt, en de expert laten aangeven wat de mogelijkheden zijn, leidt uiteindelijk tot het beste resultaat.”

Medewerkers meenemen

Een outsourcingproject zoals Plavei heeft gedaan brengt altijd een grote verandering met zich mee voor medewerkers. “De grootste uitdaging in zo'n verandertraject zit altijd op de menskant,” gaat Rudie verder. “Het is belangrijk dat je het ‘waarom’ van de verandering en hetgeen je ermee wilt bereiken goed uitlegt. Daarnaast zijn wij als corporaties onderling geen concurrenten. Voorafgaand aan de overgang hebben we veel kennis opgehaald bij andere corporaties die de verandering al ondergaan hebben. Door van anderen te leren en dit toe te passen, en de kennis van NEH goed te benutten, is de overgang geruisloos verlopen.”

Nieuwe normaal

Plavei is inmiddels best ver qua outsourcing, vertelt Rudie met gepaste trots. “We konden tijdens de uitbraak van de coronacrisis direct overstappen op het plaats- en tijdonafhankelijk werken. Achteraf gezien hadden we de stap naar de cloud niet beter kunnen timen. Nu werken we nog noodgedwongen thuis, maar is het ook zaak om na te denken over de periode na corona. Hoe ziet dan onze werkplek eruit? Welke meerwaarde heeft bijvoorbeeld een bedrijfspan? En hoe kunnen we de klant optimaal bedienen? Daarnaast zijn we bezig met een aantal belangrijke strategische vraagstukken, waaronder een nieuw strategisch beleidsplan en de implementatie van een nieuwe klantvisie. Bij deze vraagstukken blijven we goed nadenken hoe ICT dit optimaal kan ondersteunen; het blijft immers een middel om je doelen te bereiken.”



CorporatiePlein 2020

Het KCC van de toekomst + Bouw je eigen portal!

Volg de kennissessies online

Anderhalf jaar lang hebben wij gebouwd aan onze volledig vernieuwde software. Hoe het eruitziet? Dat kunnen jullie zien in onze kennissessies. We lichten alvast een tipje van de sluier op: met de nieuwe **'portal-builder'** bouw je in een handomdraai je eigen klantportaal.



Embrace - Voorheen:
e embrace
Q VISION
Umbrella
malengo.

Embrace Kennissessies

Embrace Customers | Embrace Workspace | Embrace Portals | Embrace Housing

11.00 uur sessie 1: Het KCC van de toekomst

In deze kennissessie nemen we jullie mee in onze volledig nieuwe KCC-oplossing: Embrace Customers.

11.30 uur sessie 2: Bouw je eigen portal!

In deze kennissessie laten we zien hoe we met onze nieuwe portal-builder en theme-editor woningcorporaties in staat stellen hun eigen portaal te bouwen. Denk hierbij aan een website, klantportaal of woningzoekendenportaal.

14.30 uur sessie 3: Herhaling sessie 1

15.00 uur sessie 4: Herhaling sessie 2

Wil je meer weten?

Ga naar www.embracecloud.nl

Column

Als de overheid tegen zichzelf voor de rechter staat



Kees van Nieuwamerongen
is directeur Autoriteit
woningcorporaties bij ILT

De ILT houdt toezicht op veel onderwerpen. Van scheep- en luchtvaart, tot bodem, afval en vuurwerk. En woningcorporaties uiteraard. Door een groot aantal fusies werken er bij de ILT zo'n 1.200 mensen die op ongeveer 160 wetten toezien. Partijen waar je dan mee te maken krijgt, kunnen private instellingen zijn zoals luchtvaartmaatschappijen, rederijen en fabrieken. Het kunnen ook instellingen in de (semi-)publieke sector zijn.

Sinds eind vorig jaar ben ik binnen de ILT-directie verantwoordelijk voor al ons toezicht op deze (semi-)publieke instellingen – al zou je ze ook semi-privaat kunnen noemen natuurlijk. Na een aantal jaren alleen corporaties, mag ik nu dus ook nadenken over veiligheids- en milieuwetgeving bij Defensie en Rijkswaterstaat, de bijdrage van waterschappen aan de hoogwaterveiligheid en de leveringszekerheid van het drinkwater in Nederland. Naast veel overeenkomsten, natuurlijk ook grote verschillen. Inhoudelijke verschillen, maar ook de bestuurlijke omgeving verschilt van sector tot sector. Woningcorporaties opereren in het publieke domein, maar zijn zelfstandig en privaat. Drinkwaterbedrijven hebben daarentegen publieke aandeelhouders, terwijl Defensie en Rijkswaterstaat rechtstreeks onder de ministeriële verantwoordelijkheid vallen. Waterschappen zijn zelfs de oudste bestuurslaag in Nederland.

Ondanks deze verschillen geldt voor al deze instellingen natuurlijk wel dat zij zich aan de wet moeten houden, net zo goed als ieder ander in dit land. En dus zijn er organen die daarop toezien en naleving af kunnen dwingen. De onafhankelijkheid van die toezichtsorganen is een belangrijke randvoorwaarde. Bij de totstandkoming van de Woningwet is daar lang over gesproken. Dat de Aw geen ZBO is zoals het CFV, was voor velen in de sector en politiek een doorn in het oog. Onafhankelijkheid is ook geen vanzelfsprekendheid, maar iets dat de toezichthouder dagelijks moet bewijzen. Er wordt daarom ook wel gepleit voor een aparte wet om die onafhankelijkheid te garanderen; dat vind ik best een goed idee.

Als je toezicht houdt op overheidsorganen, krijgt die onafhankelijkheid nog een extra lading. Dan gaat de ene overheidsdienst immers toezicht houden op de andere. Dan komt het wel goed zou je zeggen: "wij van WC-eend...". Voor toezichthouders is onafhankelijkheid echter zo'n belangrijk punt, dat het niet zo werkt. Of je nou toezicht houdt op een privaat bedrijf of op een publieke instelling mag natuurlijk niets uitmaken. Preferentiële behandelingen gaan niet samen met onafhankelijkheid. En dus kan het voorkomen dat er verschillen van mening ontstaan. De wetgeving is niet altijd even duidelijk of er zijn meerdere doelstellingen die niet samengaan. Een privaat bedrijf kan dan bezwaar maken tegen beslissingen van de toezichthouder of naar de rechter stappen. Een corporatie doet dat wel eens maar overheidspartijen ook. Zoals de Marine op dit moment, omdat er geen vergunning is om schepen in Den Helder af te meren.

Dat is lelijk en moeilijk uit te leggen. Twee overheden die tegenover elkaar staan in de rechtszaal is geen mooi gezicht. Eigenlijk moet je dat niet willen. Maar als dat de logische consequentie is van een onafhankelijke toezichthouder, dan moet je daar ook niet bang voor zijn. Sterker nog, het alternatief waarin twee overheden onderling in achterkamertjes uitmaken hoe de wet moet worden geïnterpreteerd en toegepast, vind ik nog veel lelijker. Misschien is dat wel de kern van het toezicht houden in de (semi-) publieke sector: zoveel mogelijk in de openbaarheid en zo transparant mogelijk. Iedere suggestie dat we het zelf onderling wel regelen, is fnuikend voor het aanzien van de overheid en het vertrouwen van de burger.



Virtuele beursstands, online kennissessies en speeddaten met vakgenoten:

CorporatiePlein omgedoopt tot grootste online vakbeurs voor woningcorporaties

De tiende editie van CorporatiePlein, Bedrijfsvoering, ICT en Innovatiebeurs voor woningcorporaties, vindt op 24 september – behoudens een kleine offline spin-off in Expo Houten - volledig online plaats. “CorporatiePlein wordt daarmee zeer waarschijnlijk direct het drukbezochteste online evenement in de corporatiesector,” voorspellen organisatoren Martin Barendregt en Paul Tuinte.

CorporatiePlein heeft zich in de afgelopen jaren ontwikkeld tot het kennisevenement voor corporatieprofessionals. Met oplopende bezoekersrecords verstevigt CorporatiePlein nog ieder jaar zijn positie als belangrijkste evenement op het gebied van bedrijfsvoering, ICT en Innovatie voor woningcorporaties.

En toen kwam corona. “We hebben ons direct na de historische persconferentie van Rutte in maart herpakt en nagedacht hoe we corporaties toch veilig van dienst kunnen zijn,” blikt Martin terug. “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 vanwege corona niet in ongewijzigde vorm kunnen doorgaan. We hebben 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 wilden echt een stap verder. We wilden een online evenement kunnen organiseren met de beleving van een echt evenement, met een centraal virtueel plein, met online netwerkmogelijkheden, virtuele beursstands, videochatten en video speeddaten met exposanten en vakgenoten, livestreams, online kennissessies en bedenk het maar wat nog meer.”

Onder de indruk

“Dat platform hebben wij in Let’s Get Digital gevonden,” vult Paul aan. “Alhoewel wij het in eerste instantie alleen

voor CorporatiePlein in september hadden aangeschaft, hebben we het – in afgeslankte vorm – ook als pilot ingezet voor ons kennisevenement CorporatieGids 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”.

Meer bezoekers

Paul vervolgt: “Ook mochten we voor CorporatieGids LIVE 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. Waar je ook woont of werkt, je kunt altijd meedoen. Met onze online variant hebben we daardoor ook veel nieuwe gezichten mogen verwelkomen. Voor CorporatiePlein Online verwachten we niet anders.”

Online

Met de opgedane kennis en ervaring rondom de organisatie van een druk bezocht online evenement, zien de organisatoren CorporatiePlein Online dan ook met veel vertrouwen tegemoet. “Het online evenementenplatform wat we voor CorporatiePlein Online gaan inrichten, zit boordevol met functionaliteit en biedt dus veel netwerkmogelijkheden. Virtuele beursstands, online kennissessies, één op één chatgesprekken, één op één videogesprekken en een speeddatecarrousel waarin je om de paar minuten wordt gekoppeld aan een vakgenoot: we gaan het de bezoekers van CorporatiePlein Online allemaal aanbieden.”

De nieuwe NEH Online Werkplek

Start jij jouw werkdag ook met het openen van je mailbox? Vervolgens surf je naar jouw favoriete nieuwssite om bij te blijven op nationaal en internationaal niveau. Zo volg je het coronanieuws in jouw regio op de voet. Na het lezen van de eerste artikelen, wissel je de nieuwssite in voor social media. Hier scan je de laatste relevante posts. Nu kun je pas echt goed voorbereid aan jouw dag beginnen.

Voor medewerkers voelt deze stroom aan informatie die op hen afkomt via verschillende kanalen als oneindig. Naast de websites die ze uit eigen interesse bezoeken, hebben ze nog te maken met een intranet van de organisatie, Microsoft Teams en Yammer. Vergeet de verschillende groepsapps en mailboxen niet. Met NEH Online Werkplek brengen wij deze nieuws- en informatiestromen samen in één overzichtelijke werkplek. Deze online werkplek is hét vertrekpunt voor alle werkzaamheden.

Digitale werkplek

Met de NEH Online Werkplek zetten wij de nieuwe standaard voor de digitale werkplek binnen de corporatiesector. Een standaard waarmee documentmanagement vereenvoudigd wordt door een structuur toe te voegen waar gebruikers aan gewend zijn. Door SharePoint en/of de fileserver als onderliggende opslagtechnologie te gebruiken, met de gebruikersinterface van de NEH Online Werkplek eroverheen, kunnen gebruikers gemakkelijk bij hun documenten vanuit de browser vanaf elk device en op gewenst moment van de dag.

Eén inlog

Met slechts één inlog krijgt de betreffende medewerker toegang tot alle bestanden, applicaties en portalen behorende bij zijn of haar rol. Ook de toegang hiervan beheren wij eenvoudig met Conditional Access. Daarnaast wordt in tegenstelling tot remote-desktop-omgevingen gebruikgemaakt van de rekenkracht van jouw eigen apparaat. Hierdoor kunnen er ook eenvoudig video's bekeken worden op de hoogst mogelijke snelheid en kwaliteit.

Breng jouw agenda naar de online werkplek. Kies de gewenste agenda en wissel tussen agenda's om snel jouw beschikbaarheid te controleren. Daarnaast kun je snel taken creëren vanuit deze werkplek.

Al jouw To-Do's zijn beschikbaar op elk device, waardoor je altijd toegang hebt en jouw To-Do lijst kunt bijhouden. Hetzelfde geldt voor Power BI-statistieken. Op deze manier kun je snel een directielid inzicht geven in de resultaten terwijl een andere collega zijn of haar resterende vakantiedagen kan inzien en zelfs direct verlof kan aanvragen.

Gepersonaliseerde omgeving

Plan jij aan het eind van jouw werkdag de snelste route naar huis? In jouw NEH Online Werkplek staan ook de route-apps die jij fijn vindt. Aan het eind van de werkdag nog even het nieuws doornemen? Je kunt jouw eigen dashboard helemaal inrichten zoals jij het fijn vindt. Zo kun je gerust de laptop, computer of Surface helemaal afsluiten na een lange werkdag, zonder dat je morgen weer opnieuw naar al jouw favoriete webbrowsers hoeft te zoeken. Je vindt ze in jouw gepersonaliseerde NEH Online Werkplek-omgeving.

Ervaar de werkplek op 24 september

Waar ga je in gesprek met corporaties over de Online Werkplek? Online natuurlijk! En wel tijdens het CorporatiePlein. Op 24 september verzorgt NEH om 10.00 uur en 14.00 uur een webinar over de nieuwe NEH Online Werkplek.

Wil je weten hoe deze werkplek eruitziet, wat het jouw collega's gaat bieden en hoe je jouw collega's meekrijgt in het gebruik van deze nieuwe, digitale omgeving? Schrijf je dan vandaag nog in voor een van onze webinars tijdens het CorporatiePlein.

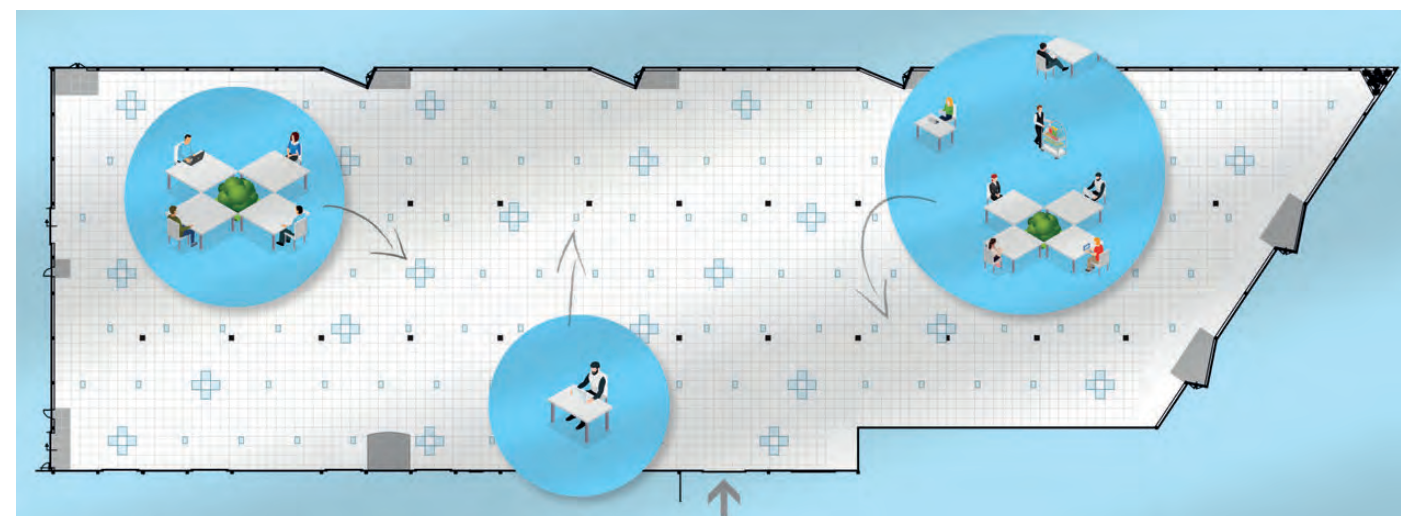
Meer informatie?

www.nehgroup.com/neh-online-werkplek



UW ICT VAN MORGEN

Advertorial



Een kleine impressie van CorporatiePlein offline

Offline

Voor een beperkte groep corporatiemedewerkers en vertegenwoordigers van exposanten wordt op 24 september toch nog een offline live lightversie van CorporatiePlein georganiseerd. "We proberen zowel bij corporaties als exposanten de behoefte om toch 'live' te netwerken. Daaraan geven wij gehoor, uiteraard volledig conform de dan geldende RIVM-richtlijnen."

Bezoekers die zich aanmelden voor CorporatiePlein Online, kunnen zelf aangeven of ze op 24 september ook 'offline' willen deelnemen. "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 lunchbreak-programma."

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 hun (thuis)werkplek. De komende periode krijgt het programma op de website

van corporatieplein.nl steeds meer vorm. "Neem dus regelmatig een kijkje op 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.

Speeddatecarrousel

Heb je je camera en microfoon van je laptop of computer aanstaan? Leuk, dan kun je als bezoeker meedoen aan de speeddatecarrousel! Tijdens een paar momenten op de dag word je dan in contact gebracht met vakgenoten. Zo doe je op een leuke manier kennis en contacten op. "Het werkt een beetje verslavend," deelt Paul zijn ervaring, "Het is verrassend hoe je in een paar minuten tijd tot interessante inzichten en aan nieuwe contacten kunt komen."

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 corporatieplein.nl. We houden je vervolgens uiteraard op de hoogte."



De wereld is mijn werkplek

Meer weten? Volg de live demo tijdens
CorporatiePlein 2020 Online op 24 september

Programma CorporatiePlein 2020

Tijdens CorporatiePlein Online heb je de keuze uit tal van kennissessies. Alle sessies duren 20 minuten. Bekijk ze hieronder en op de volgende pagina's of op corporatieplein.nl. Iedereen die zich aanmeldt voor een bezoek, krijgt de gelegenheid om een persoonlijk programma samen te stellen.

10.00

NCCW | XBIS: De sterke (open) basis met keuzemogelijkheden

Motion10 | Woon365, de volgende stap

Luxs | Van BIM naar de MJOB: De do's and don'ts

Hofmeier | Uitdagingen in de Begroting 2021

Unexus | Toekomstbestendige (tele)communicatie en ERP/KVS integratie met Unexus Connect

MY-LEX | Snelle, eenvoudige toegang tot alle informatie binnen de organisatie voor efficiënter werken

SmartR | SmartR ICT Beheer—all round ICT ondersteuning woningcorporaties; wij nemen uw kwetsbaarheid weg!

Itris | Quest: alleen ga je sneller, samen kom je verder

Yardi | Proces of huurder; Wat staat centraal?

DeSi | Portefeuille- en assetmanagement 2.0 met DESI: In control over je vastgoed en financiële situatie

Kubion | Persoonlijke dienstverlening via een chatbot, het kan!

SKARP Woningcorporaties | Op weg naar een datagedreven organisatie: hoe doe je dat?

Rabobank | Ontwikkelingen in de verzekeringsmarkt en de (on)verzekerbare van woningcorporaties

cegeka-dsa | Online werken met Dynamics Empire

NEH | Webinar: De nieuwe Online Werkplek voor al jouw collega's

HC&H Consultants | Lean en ICT, gaat dat samen?

VVA | Krijg grip op bedrijfsprocessen met Process Mining

Hersense | Klantreis: op reis naar je ideale proces

Ctac | Ketensamenwerking 3.0 – 'The next step' in Ketensamenwerking voor de Woningcorporatiebranche

Claranet | Hoe ziet de ideale online werkplek er uit?

Vijf praktische ingrediënten en de slimme weg er naar toe.

ViaData Automatisering | Ga over op Connect-It 365 Fieldservice: De online versie van Connect-It op het Microsoft Dynamics 365 platform

Andersom | Een slim selectietraject. Hoe pak ik dat aan?

Hercules Software | Digitalisering is als een snoepwinkel

ziezodan | Digitalisering in de keten van reparatieonderhoud

Mail to Pay | Digitaliseren van huurverhogingen en service- en stookkosten

Wieck Molendijk consultants | De zeven onbetwistbare wetten voor kleine ICT-afdelingen met grote verantwoordelijkheden

Gerechtsdeurwaarderskantoor Visser |

De vertaling van de wetgeving rond vroegsignalering in de keten van sociale incasso

Ortec Finance | De meerjarenbegroting gevuld met een druk op de knop!

Zig | Conversational Chat: het geheim van de 9+ klanttevredenheid

Casix | Casix Woningopname volledig op afstand, incl. digitaal ondertekenen met ValidSign

Postex | Algemene Demo Postex

10:30

Bright Answers | Zaakgericht werken: hoe helpt dit uw corporatie?
Ortec Finance | Wat zegt historische data over de toekomst?
Rabobank | Verduurzaming gespikkeld bezit vanuit bankperspectief
Unified | UNIFIED 365 - De combinatie en kracht van Public en Private cloud voor de moderne werkplek, voor elke corporatie!
Privacy Specialist BV | Top 10 privacy en security ontwikkelingen van 2021
Qonsio | Salarisverwerking met verstand van zaken
Enserve | Regionale woonruimteverdeling: doe het niet!
Data B. Mailservice | Postrobot van Data B. Mailservice helpt corporaties connecten met huurders
Mail to Pay | Personaliseren van het aanmaanttraject
Aareon | Op reis door Tobias 365
PCA | Nieuw! Kunstmatige intelligentie in uw dagelijks onderhoud: planningsoptimalisatie
Sdu | Meer grip op uw informatiehuishouding? Een aantal tips hoe u dat kunt doen
Previder | Lessons learned van Corona
Andersom | Ketenintegratie en digitalisering: nieuwe inzichten uit het veld
Itris | Itris en Rabobank slaan de handen ineen
Batavia Groep | Informatie uit diverse bronnen eenvoudig analyseren én visualiseren op een kaart? Dat kan in VIP!
AvW2 | ICT beleidsplan op 1 A4. In 1 oogopslag de relatie tussen beleid, KPI's en ICT
10FORIT | Hoe kan Artificial Intelligence zorgen voor meer klanttevredenheid?
Sensus process management | Haal meer uit BPM: intern naar een hoger niveau voor OOB-status
HC&H Consultants | Gedreven door data
Hercules Software | Digitalisering is als een snoepwinkel
Squerist | De kracht van het testproces bij corporaties
TOPdesk | De kracht van een tool voor de interne dienstverlening
Van Dinther | De kracht van E-Content in Office 365 als werk- en archiefomgeving
Motion10 | Data Quality - Datakwaliteit als standaard
Casix | Casix Woningopname volledig op afstand, incl. digitaal ondertekenen met ValidSign
EntrD | Case Ymere: DMS eenmalig geschoond van ongewenste gevoelige gegevens
CNS | Borg de kwaliteit van je data
DEMO Consultants | BIM en renovatie; hoe gaat dat samen
SmartDocuments | Automatiseer uw documenten, huisstijl en sjablonen zonder technische kennis!

11:00

Vastware | Vastware: Op feiten berustende besluitvorming middels Dashboards
ServiceSites | Tennanz – de perfecte begeleiding van de verhuizing voor jouw nieuwe huurders
ISRES | Standaard koppelingen met de Datarotonde van ISRES
CED | Reparatie nodig? Bij Woonstad Rotterdam regelen huurders dat zelf, met het platform van CED
Mind2Pay | Praktijkcasus: Een efficiënter huurincasso proces gecombineerd met aantoonbaar hogere huurdertevredenheid. Hoe kan dat?
SKARP Woningcorporaties | Op weg naar een datagedreven organisatie: hoe doe je dat?
Zynyo | Online identiteitscontrole en persoonsdata digitaliseren
NCCW | Hoe een sterk ERP-systeem en expertsystemen je als corporatie verder helpen
Embrace | Het KCC van de toekomst: het volledig nieuwe Embrace Customers (demo)
Postex | Een succesvolle implementatie Postex
Republiq | Duurzaamheid is een datavraagstuk
Hersense | Digitaal samenwerken met Microsoft 365
COENCAD | Datakwaliteit: het fundament voor de toekomstgerichte woningcorporatie
CorpoNet | CORA, VERA en BIC: Verbinding naar succes. Standaarden in coronatijd

11:30

Qonsio | Quest: alleen ga je sneller, samen kom je verder
Aareon | Power BI: Laat de kracht van data voor je werken
cegeka-dsa | Online werken met Dynamics Empire
ziezodan | Klantbeleving in het onderhoudsproces
Ctac | Ketensamenwerking 3.0 – ‘The next step’ in Ketensamenwerking voor de Woningcorporatiebranche
Sensus process management | Intelligent de BIC inrichten met de speciale categorieën in Sensus BPM Online
Kubion | Hogere klanttevredenheid? Integreer het in de procesafhandeling
Claranet | Hoe ziet de ideale online werkplek er uit? Vijf praktische ingrediënten en de slimme weg er naar toe.
ViaData Automatisering | Ga over op Connect-It 365
Fieldservice: De online versie van Connect-It op het Microsoft Dynamics 365 platform
Yardi | Digitaal wordt menselijk, huurderrelaties in transformatie
Privacy Specialist BV | Cyber Security robot: RPA security 2.0

CNS | Business Intelligence als katalysator naar de cloud
VVA | Bouwen aan een datagedreven woningcorporatie
Embrace | Bouw je eigen portal!
Zig | App: huurders regelen het vanuit hun broekzak
Squerist | Agile/Scrum voor corporaties?
Itris | 4x4: meer grip door samenwerking

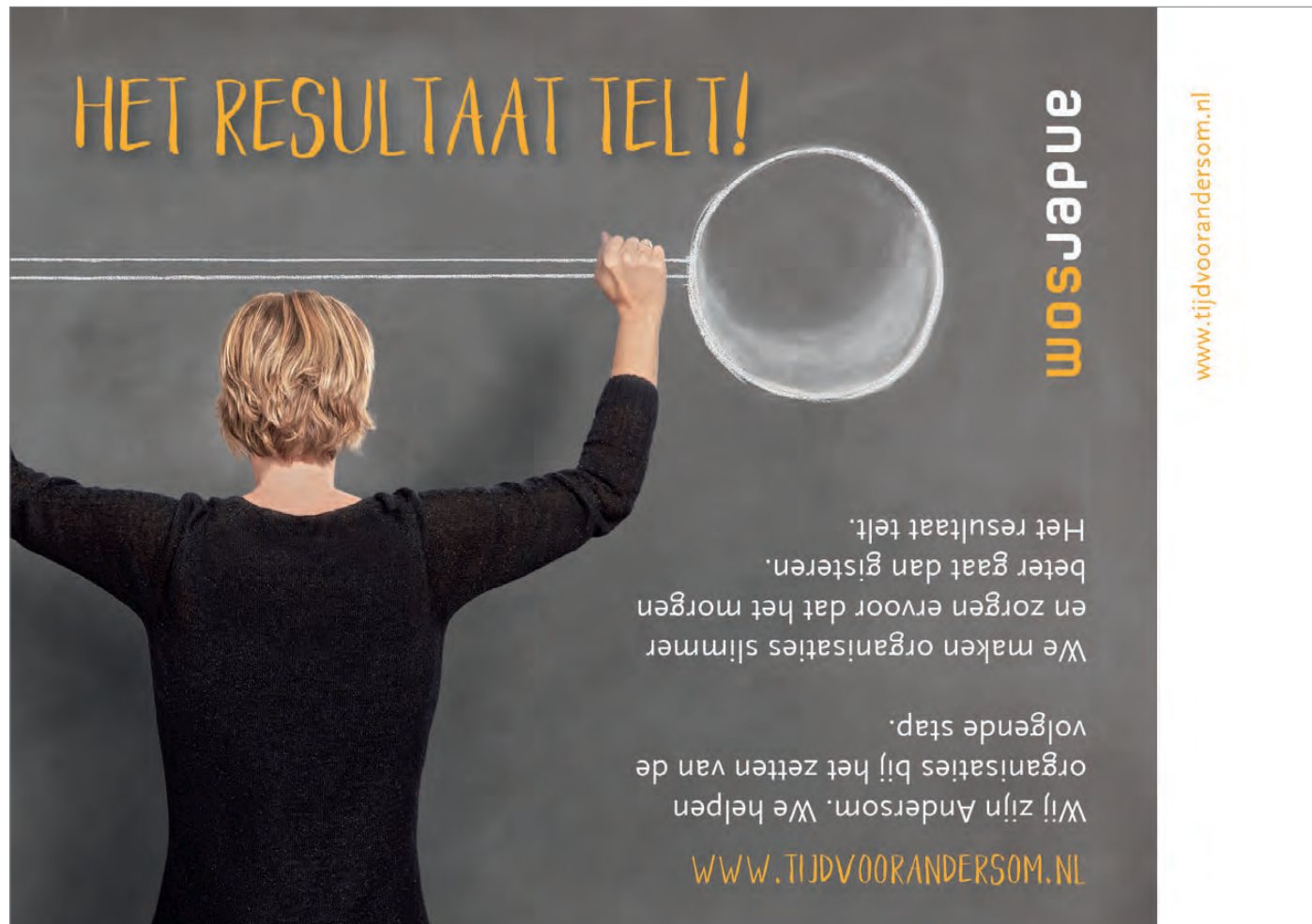
13:30

MY-LEX | Voorkom lange, kostbare migratietrajecten én behoud toegang tot de gegevens gedurende het proces
SmartR | SmartR ICT Beheer – all round ICT ondersteuning woningcorporaties; wij nemen uw kwetsbaarheid weg!
Enserve | Regionale woonruimteverdeling: doe het niet!
Kubion | Persoonlijke dienstverlening via een chatbot, het kan!
SKARP Woningcorporaties | Op weg naar een datagedreven organisatie: hoe doe je dat?
cegeka-dsa | Online werken met Dynamics Empire
PCA | Nieuw! Kunstmatige intelligentie in uw dagelijks onderhoud: planningsoptimalisatie
Ctac | Ketensamenwerking 3.0 – ‘The next step’ in Ketensamenwerking voor de Woningcorporatiebranche
Rabobank | Itris en Rabobank slaan de handen ineen. Wat betekent dit voor de bedrijfsvoering, administratie en incassoproces?
DEMO Consultants | Innovatief inspecteren
Claranet | Hoe ziet de ideale online werkplek er uit? Vijf praktische ingrediënten en de slimme weg er naar toe.
Bright Answers | Hoe ondersteunt zaakgericht werken het verhuurmutatieproces?
10FORIT | Hoe kan Artificial Intelligence zorgen voor meer klanttevredenheid?
Ortec Finance | Hoe haal je het maximale uit modellen bij marktwaardering?
Sensus process management | Haal meer uit BPM: intern naar een hoger niveau voor OOB-status
Postex | Geautomatiseerd verzenden van afrekening stookkosten
ziezodan | Efficiëntie in de keten van reparatieonderhoud
Andersom | Een slim selectietraject. Hoe pak ik dat aan?
SmartDocuments | Document-, sjabloon- en huisstijl-automatisering voor woningcorporaties. Hoe werkt het?
Hercules Software | Digitalisering is als een snoepwinkel
Mail to Pay | Digitaliseren van huurverhogingen en service- en stookkosten

Wieck Molendijk consultants | De zeven onbetwistbare wetten voor kleine ICT afdelingen met grote verantwoordelijkheden
CNS | Data in de cloud combineren in Power BI
Casix | Casix Woningopname volledig op afstand, incl. digitaal ondertekenen met ValidSign
VVA | Bouwen aan een datagedreven woningcorporatie
Aareon | Aareon laat de toekomst spreken: robots & virtuele assistenten
Zig | Aanbod Platform: de oplossing voor eerlijke woonruimteverdeling

14:00

Zig | Woonservice Platform: 25% efficiënter werken en een optimale klantbeleving
Motion10 | Woon365, de volgende stap
TOPdesk | Werkplekken tijdens en na Corona. TOPdesk denkt mee!
Itris | ViewPoint Onderweg: overal en snel geholpen
HC&H Consultants | Vakopleiding Functioneel Beheer
Unexus | Toekomstbestendige (tele)communicatie en ERP/KVS integratie met Unexus Connect
Squerist | Testroloptimalisatie: hét fundament voor testvolwassenheid
Gerechtsdeurwaarderskantoor Visser | Slimmer incasseren met minder inspanning en meer gemak door de inzet van Artificial Intelligence!
Hersense | Scrum in je dagelijks werk!
Qonsio | Salarisverwerking met verstand van zaken
Data B. Mailservice | Postrobot van Data B. Mailservice helpt corporaties connecten met huurders
DeSi | Portefeuille - en assetmanagement 2.0 met DESI: In control over je vastgoed en financiële situatie
Aareon | Op reis door Tobias 365
Batavia Groep | Ontdek hoe u controle houdt over uw vastgoeddata
NEH | Webinar: De nieuwe Online Werkplek voor al jouw collega's
Sdu | Meer grip op uw informatiehuishouding? Een aantal tips hoe u dat kunt doen
Ctac | Ketensamenwerking 3.0 – ‘The next step’ in Ketensamenwerking voor de Woningcorporatiebranche
Andersom | Ketenintegratie en digitalisering: nieuwe inzichten uit het veld
AvW2 | ICT beleidsplan op 1 A4. In 1 oogopslag de relatie tussen beleid, KPI's en ICT



HET RESULTAAT TELT!

andersom

www.tijdvoorandersom.nl

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

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

WWW.TIJDVOORANDERSOM.NL

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



Vervolg Programma CorporatiePlein 2020

Kubion | Hogere klanttevredenheid? Integreer het in de procesafhandeling

EntrD | Hoe borgt Mooiland dat er in het DMS structureel geen ongewenste gevoelige gegevens meer binnenkomen?

Previder | Help, wie heeft de sleutels van ons serverpark?

ViaData Automatisering | Ga over op Connect-It 365 Fieldservice: De online versie van Connect-It op het Microsoft Dynamics 365 platform

Luxs | Een ecosysteem van gegevens, hoe je hier morgen al mee kan beginnen!

Hercules Software | Digitalisering is als een snoepwinkel

NCCW | De NCCW Apps: Mobiel gemak

Van Dinther | De kracht van E-Content in Office 365 als werk- en archiefomgeving

Hofmeier | Datakwaliteit en datamanagement; hoe zet je dit, in een snel veranderende wereld, effectief in?

Unified | Datageörienteerd beslissingen nemen – Gebruik beschikbare data efficiënter!

Casix | Casix Woningopname volledig op afstand, incl. Digitaal ondertekenen met ValidSign

Ortec Finance | AI gedreven informatie zodat u optimaal uw werk kan doen

NCCW | Quest: Alleen ga je sneller, samen kom je verder

SKARP Woningcorporaties | Op weg naar een datagedreven organisatie: hoe doe je dat?

Zynyo | Huurcontracten en bijbehorende documenten digitaal ondertekenen

Embrace | Het KCC van de toekomst: het volledig nieuwe Embrace Customers (demo)

Hersense | Grip op testen!

CorpoNet | Dialoog 2030: Aanjagers van de Toekomst. Voorspellen blijft moeilijk. Wie had corona voorzien?

Mind2Pay | De gemiste kansen bij huurincasso rapportages

Republiq | Datagedreven vastgoedsturing

ISRES | Werkproces digitalisering en monitoring met de Datarotonde van ISRES

15:00

Qonsio | Wat zegt historische data over de toekomst?

HC&H Consultants | RPA bij A+: samen innoveren!

CNS | Risico's en kansen voorspellen met intelligente data

cegeka-dsa | Online werken met Dynamics Empire

ziezodan | Kwaliteit in de keten van reparatieonderhoud

VVA | Krijg grip op bedrijfsprocessen met Process Mining

Rabobank | Itrix en Rabobank slaan de handen ineen. Wat zijn de voordelen voor Woningstichting Joost en haar huurders?

Sensus process management | Intelligent de BIC inrichten met de speciale categorieën in Sensus BPM Online

Claranet | Hoe ziet de ideale online werkplek er uit? Vijf praktische ingrediënten en de slimme weg er naar toe.

ViaData Automatisering | Ga over op Connect-It 365 Fieldservice: De online versie van Connect-It op het Microsoft Dynamics 365 platform

Motion10 | Data Quality - Datakwaliteit als standaard

Embrace | Bouw je eigen portal!

14:30

Squerist | Wij en de robots: Corporatieland in de 21e eeuw

Postex | Verzenden van de huurverhoging... "volledige ontzorging."

Vastware | Vastware: de integrale meerjaren planning vereist verregaande samenwerking

COENCAD | Vastgoeddata verzamelen bij de bron

ServiceSites | Ruil mijn woning – 'De vergeten groente' die 30% van de woningzoekenden blij kan maken!

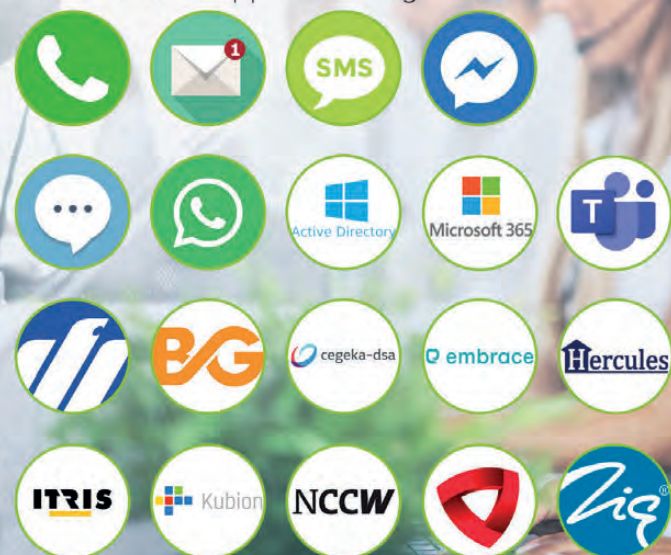
CED | Reparatie nodig? Bij Woonstad Rotterdam regelen huurders dat zelf, met het platform van CED

UNEXUS

CONTACT SOLUTIONS

Unexus Connect

Gebruiksvriendelijk platform voor slim omnichannel klantcontact & applicatie integratie:



Bezoek op 24 september onze stand en kennissessie op CorporatiePlein Online!

Leer welke voordelen Unexus uw corporatie kan bieden.

Maak kennis met Connect

HC&H Connect is de duurzame businesspartner voor jouw corporatie. Wij specialiseren ons in:

Functioneel beheer
Interim management
Training en opleidingen

hc&h
connect

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

Column

Op fietse!



Bert Moormann is directeur-bestuurder van woningcorporatie Domesta in Emmen

De derde druk. Zo heet ons vernieuwd ondernemingsplan. Het lag klaar. De nietjes moesten er alleen nog even in. Veel mensen leverden een bijdrage aan onze koers. Collega's, huurdersorganisaties en samenwerkingspartners voeden ons met actuele ontwikkelingen waar we samen voor staan.

En toen kwam de 'intelligente lockdown'. Niet alleen lastig om de laatste hand aan het plan te leggen. De crisis stelde ook meteen een aantal toekomstverwachtingen ter discussie. 'Er zullen wel veel meer huurders met betalingsproblemen komen omdat ze hun inkomen kwijtraken', dachten we hardop. 'Hoe zal het gaan met de huurders die zorg ontvangen? Gaan die nu een zwaarder beroep op ons als verhuurder doen?', vroegen we ons af. 'Er zullen nu wel meer mensen dringend op zoek moeten naar een huurhuis omdat ze hun inkomen kwijt zijn en de hypotheek niet meer kunnen betalen.' Allemaal ontwikkelingen die de coronacrisis met zich mee zou kunnen brengen.

Bijna zes maanden later denken we iets beter te begrijpen wat de crisis voor ons als corporatie betekent. De huurachterstanden blijven nagenoeg stabiel. Het aantal betalingsregelingen nam licht toe. We leverden in enkele gevallen extra maatwerk. Mensen op straat zetten vanwege een huurschuld deden we toch al niet. Eerst viel het met het aantal overlastmeldingen nog wel mee. Later, na zo'n zes weken, nam het aantal meldingen behoorlijk toe. We merkten geen extra druk op het aanbod. Wel werd er minder verhuurd.

En toch staan de media vol met slecht nieuws over de economie, de overbelaste zorg, eenzame ouderen en vermoeden van meer huiselijk geweld. Wat doe je dan met een ondernemingsplan dat weer een aantal jaren mee moet? Stel je het vast en begin je gelijk met het maken van nieuw beleid? Ga je vervolgens aan de slag met allerlei uitvoeringsplannen om de goede voornemens om te zetten in concrete daden? Dit klinkt niet logisch wanneer het virus nog niet is uitgeraasd. We kunnen nog niet voorspellen hoe de regio zich ontwikkelt de komende maanden. En al helemaal niet de komende jaren.

Maar toch stelden we het ondernemingsplan vast. Het past ons prima en er staan dingen in die sowieso goed zijn om ons op te richten. Maar we wachten nog even met het schrijven van beleid. We gaan nog geen uitvoeringsplannen maken. We stappen eerst op de fiets. We gaan de wijken in en zoeken huurders en samenwerkingspartners opnieuw op. Maar we gaan ook in gesprek met andere partijen. We zoeken contact met ondernemers, scholen, banken, makelaars en huisartsen om ons een beeld te vormen van de actuele situatie en de acute behoeftes.

Zijn er mensen met een hypotheek die op straat komen te staan? Zo ja, hoeveel? Is er een acute woonvraag die we nog niet goed in beeld hebben? Is er meer eenzaamheid dan voor de crisis of juist minder? Is er meer huiselijk geweld en moeten we meer signalen doorgeven? Is er meer overlast en moeten we meer zichtbaar zijn in de wijk? Maar ook: zijn er in de crisis mooie initiatieven ontstaan die duurzaam van betekenis zijn voor de gemeenschap?

We halen op, we zijn wendbaar in deze tijden. Het lukt ons vast ook om dit in de dPi weggeschreven te krijgen. Corporaties kunnen meer dan ooit van waarde zijn. Laten we dat met elkaar bewijzen!



Richard van der Zee (Skarp):

Eerst databedreven. Dan pas datagedreven.

Data op orde. Deze drie woorden lijken een mantra die vooral de laatste jaren opgeld doet in de corporatiesector. Niets is minder waar, zegt Richard van der Zee, directeur-eigenaar van Skarp. “Datakwaliteit is altijd al een thema geweest. Toenemende digitalisering legt de noodzaak nu echter onverhuld bloot om datakwaliteit professioneel aan te pakken.” Een gesprek over datakwaliteit en sectorstandaarden.

Wat verstaan jullie onder datakwaliteit?

Veel corporaties hebben de ambitie om meer datagedreven te worden. Wanneer je wilt kunnen sturen op basis van data, zal die data een betrouwbare weergave moeten bieden van de werkelijkheid. Wij zien datakwaliteit dus vooral vanuit het perspectief van sturen en verantwoorden.

Is datakwaliteit de winkeldochter op de corporatieagenda?

Nee, datakwaliteit is altijd al wel een thema geweest. De toenemende digitalisering leidt tot meer data. Corporaties die meer uit die data willen halen realiseren zich dat goede beslissingen nemen op data van slechte kwaliteit niet kan. Daarmee is er hernieuwde aandacht voor het onderwerp. Datakwaliteit wordt echter vaak niet professioneel aangepakt, het onderwerp is simpelweg te groot. Corporaties hebben daarom hulp nodig om het data-management doelgericht, beheersbaar en effectief aan te pakken. Eerst databedreven, dan pas datagedreven.

Jaren geleden raakten corporaties in de ban van datawarehouses, maar leek er van bewustwording rondom datakwaliteit nog weinig sprake. Hebben corporaties al die jaren op onbetrouwbare data gestuurd?

In veel datawarehouses werd nogal eens data ‘geschoond’ tijdens het vullen ervan. Wij noemen dat ‘wishful reporting’, bijvoorbeeld het tonen van de leegstandserving van alleen de goed verhuurbare wijken. Wij vervangen op dit moment datawarehouses van leveranciers waarbij soms inderdaad sprake is van een trendbreuk. Een datawarehouse hoort wat ons betreft de werkelijkheid te weerspiegelen en bevat de data zoals deze binnen de bedrijfsprocessen ontstaan.

Jullie richten je met Skarp op datakwaliteit in relatie tot sectorstandaarden VERA, CORA en RGS. Kan het in één zin: wat zijn sectorstandaarden VERA, CORA en RGS?

CORA, VERA en RGS delen als informatiestandaarden een doel: ze helpen corporaties om efficiënter en transparanter gegevens uit te wisselen, te vergelijken en te rapporteren door de betekenis van gegevens en de techniek te standaardiseren.

Hoe belangrijk is het voor corporaties om met standaarden te werken?

Door te werken met informatiestandaarden wordt de bedrijfsvoering van corporaties goedkoper, efficiënter en flexibeler. Bovendien kunnen ze makkelijker en sneller van elkaar leren.

Betekent het gebruik van standaarden automatisch dat datakwaliteit verbetert?

Sectorstandaarden leiden niet per definitie tot betere datakwaliteit. Ook een standaard kun je vullen met slechte en onbetrouwbare data. Een standaard kun je wél gebruiken om de datakwaliteit te controleren. Een standaard bevat vaak al consistentiechecks of informatie zodat deze makkelijker gebouwd kunnen worden. Sectorstandaarden met specifieke datakwaliteitscontroles helpen zo om datakwaliteit in één keer voor alle corporaties te verbeteren.

Is ‘uitdunning’ van het aantal ERP-leveranciers een goede zaak voor standaardisering?

Uitdunning van het aantal ERP-leveranciers leidt niet tot meer of betere standaardisering. Traditioneel wordt snel naar de ERP-leverancier gekeken, maar er zijn nog heel veel andere systemen in gebruik bij corporaties waarvan de data nodig is voor stuur- en verantwoordingsinformatie. Corporaties maken nog veel te weinig een vuist om leveranciers te bewegen gegevens volgens VERA uit te wisselen. Daarin zit een veel groter gevaar voor de standaardisering. Standaardisering gaat alleen werken als de hele sector er zijn schouders onder zet. Langs de zijlijn blijven staan en roepen dat het nog niet af is, gaat zeker niet helpen.

Hoe staat het met de adoptie van RGS? Hebben CORA en VERA het pad voor RGS gebaad?

Nee, dat is niet waar. Het Referentie Grootboek Schema komt uit een andere hoek de sector binnen door de relatie tussen RGS en de verplichte aanlevering aan de overheid. We zien dat de adoptie van RGS groter is en sneller gaat dan die van VERA. De actieve rol die Aedes heeft gepakt toen wij als Skarp het RGS voor woningcorporaties introduceerden heeft daar zeker aan bijgedragen. Beide standaarden samen werken perfect samen in de definities zoals deze beschikbaar zijn op de site van SBR-wonen voor bijvoorbeeld de dVi.

CORA en VERA hebben lang nodig gehad om voet aan de grond te krijgen. Zijn het inmiddels volwassen ‘dames’?

Wij zien VERA als een volwassen standaard waaraan wij ons volledig committeren. Het feit dat we daarmee pijlsnel kunnen groeien, zegt naar ons idee voldoende over de volwassenheid van deze standaard. Nog niet alles is af, maar al wel heel veel. Bovendien zit er op dit moment een heel goede beheerorganisatie achter VERA, waardoor onvolkomenheden en nieuwe wensen nu heel snel worden opgebouwd.



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.

ctac.nl/woco

CTAC
ENABLING YOUR AMBITION



“Het is belangrijk continu uit te leggen dat RPA geen bedreiging is, maar juist kansen biedt.”

Woningstichting Den Helder:

Knelpunten in processen oplossen met robots

Digitalisering zorgt ervoor dat het werk bij woningcorporaties steeds efficiënter kan plaatsvinden. Maar dat betekent niet dat er geen verbeterpunten zijn. Met de inzet van Robotic Process Automation (RPA) kunnen organisaties een volgende stap zetten. Wat is daarvoor nodig en hoe integreer je dit in de bedrijfsvoering? CorporatieGids Magazine sprak daarover met Hoofd Informatisering & Digitalisering Edo Bakker, Coördinerend Financieel Administratief Medewerker Ed den Hartog en Administratief Medewerker Management Ondersteuning Brigitte van den Berg van Woningstichting Den Helder.

Versnel uw verkoop- en verhuurtransacties

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

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

Kijk op **notapp.nl**

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

NOTAPP
REGISTER GOED OVERDRAGEN

Bij een collega-corporatie maakte Edo kennis met RPA in de corporatiesector. "Ze beschreven verschillende knelpunten in processen die werden opgelost door het inzetten van robots. Ik herkende de situatie in onze eigen organisatie, bijvoorbeeld als het gaat om het elimineren van 'overklopwerk' van het ene naar het andere systeem. Door de software de handmatige taken van medewerkers over te laten nemen, kunnen we een kwaliteitsslag maken."

Herhalen van handelingen

Woningstichting Den Helder laat niet hele processen overnemen door RPA, maar onderdelen. Ed: "Juist de plekken waar het regelmatig herhalen van handelingen plaatsvindt aan te pakken, kun je veel winst boeken. Een paar voorbeelden hiervan zijn het elektronisch inlezen en automatisch rondsturen van het dagafschrift of het uitlezen van de factuurmailbox. Wat we vooral willen bereiken is dat we zo min mogelijk data overtypen. Het volgens een stramien laten werken van de robot geeft uniformiteit en is niet foutgevoelig. Voor medewerkers betekent dat tegelijkertijd dat ze meer tijd kunnen vrijmaken voor ander werk."

Betrouwbaar

Het inzetten van RPA betekent niet automatisch dat het werk sneller plaatsvindt, gaat Brigitte verder. "Het handmatig opzeggen van de huur gaat bijvoorbeeld sneller dan met behulp van een robot. Dat laatste is echter wel een stuk minder foutgevoelig. Wij hebben voor deze handeling de robot zo ingebouwd dat wanneer de inspectiedocumenten voor de opzichter in de juiste zaak in ons DMS staan, de robot dit kan koppelen in ons bezit. Dit is de meest tijdrovende klus van de huuropzegging en gaat nu automatisch zodat wij ons op andere zaken kunnen focussen."

Eenvoudig om te beginnen

Voor het automatiseren van handmatige handelingen is volgens Edo weinig nodig. "Naast een systeem waar de programmatuur op draait, heb je technisch gezien niets anders nodig dan je medewerkers. Wij werken bij RPA samen met onze ERP-leverancier Aareon. Omdat wij onder andere gebruikmaken van hun ERP-systeem Tobias AX en documentmanagementsysteem ShareWorX, kunnen we RPA sneller integreren in de bedrijfsvoering."

Weerstand

Bij de inzet van RPA is samen met de organisatie gekeken naar waar de grootste kansen liggen, vertelt Brigitte. "We ervaren aan het begin wel wat weerstand van vooral oudere collega's. Men is bang dat door RPA werkzaamheden verdwijnen en hun werk misschien overbodig wordt. In de praktijk is dit niet het geval; de robots zorgen er hoofdzakelijk voor dat er minder fouten gemaakt worden en medewerkers hun tijd kunnen besteden aan andere zaken, zoals het controleren van een

proces. Het is dan ook belangrijk continu uit te leggen dat RPA kansen biedt en geen bedreiging is. Uiteindelijk willen we zelfs naar een situatie toe waarin medewerkers zelf robots kunnen 'maken', die hen zo optimaal mogelijk bij hun werk ondersteunen."

Echte winst

De eerste resultaten van het gebruik van RPA zijn positief, vertelt Brigitte. "We merken dat het écht tijdswinst oplevert en minstens zo belangrijk; er worden geen fouten meer gemaakt die handmatig gecorrigeerd moeten worden. Daarnaast merken we wel dat het gebruik van RPA bij huuropzeggingen nog niet het optimale rendement levert. Op die manier is RPA soms echt een eyeopener; je wordt geconfronteerd wanneer processen beter kunnen worden ingericht of wanneer er bepaalde issues zijn rondom data-kwaliteit. Met de uitkomsten die dankzij de robot boven water komen, gaan wij vervolgens aan de slag om de processen en datakwaliteit verder te verbeteren."

Eerste indruk

Op de vraag wat volgens de drie de belangrijkste do's en don'ts zijn, vertelt Brigitte: "Het is belangrijk om vooraf goed vast te stellen wat je met de robot wilt bereiken. Houd het klein en richt je eerst op het verminderen van handwerk. Dat zorgt ervoor dat je meer tijd overhoudt voor de complexere zaken. Daarnaast is het uiteraard belangrijk om niet té snel te beginnen met RPA. Wanneer je niet goed test en de robot niet werkt zoals vooraf verwacht, worden mensen al snel negatief. Het is dan lastig om mensen weer enthousiast te maken. Zorg dan ook voor een goede eerste indruk."

Vertrouwd raken

"Er is daarnaast volgens mij geen 'juist moment' om met RPA te beginnen," gaat Ed verder. "Het is eigenlijk dezelfde vraag toen wij tientallen jaren geleden nog met de typemachine werkten en een brief wilden maken. Wanneer maak je de overstap naar een digitale tekstverwerker zoals Word? Zo snel mogelijk natuurlijk. Mijn advies is dan ook om zo snel mogelijk aan de slag te gaan met RPA. Dan bouwt het zich vanzelf uit, raak je ermee vertrouwd en zal het binnen de kortste tijd gemeengoed worden binnen de organisatie."

Uitbreiden

De eerste ervaringen met robots zijn bij Woningstichting Den Helder inmiddels opgedaan, en die zijn positief. "De komende periode willen wij RPA dan ook stap voor stap verder uitbreiden," sluit Edo af. "Samen met de organisatie willen we meer over processen nadenken en onderdelen voordragen voor een RPA, bijvoorbeeld rondom het adverteren van nieuwbouwwoningen, om zo steeds efficiënter en betrouwbaarder te kunnen werken."

Tobias 365

Tobias 365 is de nieuwste versie van Tobias, het ERP-systeem van Aareon. Tobias 365 is volledig gebaseerd op Microsoft Dynamics 365.

- Tobias 365 als onderdeel van het innovatieve Microsoft platform.
- LifecycleServices voor een actueel en optimaal applicatiebeheer.
- Herkenbare Microsoft '365' gebruikerservaring.
- Vrijheid in gebruik: waar, wanneer en device onafhankelijk.

Kijk voor meer informatie op www.aareon.nl.

Arthur Cavadino (WonenBreborg)

Klantcommunicatie, de juiste balans tussen online en persoonlijk contact

Klantcommunicatie via digitale kanalen wordt steeds belangrijker bij woningcorporaties. "Deze manier van communiceren moet in balans zijn met persoonlijk contact en hiervan moet de waarde niet onderschat worden," weet Arthur Cavadino Manager Klantprocessen bij WonenBreborg. CorporatieGids Magazine sprak met hem over de updates van diverse systemen om klantcommunicatie te beteren, de inrichting van lean klantprocessen en de passie voor hoge klanttevredenheid.

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



“Klantcommunicatie is effectief wanneer het rekening houdt met en inspeelt op de verwachtingen van klanten,” begint Arthur. “Communicatie moet aansluiten op de beleavingswereld van de huurder. Het gaat hier dus niet alleen om zenden, maar vooral om luisteren. De kanaalkeuze is dan ook op basis van de behoefte van de klant en moet ‘tailormade’ zijn.”

Persoonlijk contact

Hoewel digitale kanalen steeds belangrijker worden in de communicatie met huurders, houdt WonenBregburg oog op de balans met persoonlijk contact. “Het zou niet wenselijk zijn wanneer de klant persoonlijk contact alleen nog relateert aan conflictsituaties. Er zijn veel onderwerpen waarbij het voor een klant prettig kan zijn om een medewerker écht te spreken. Dit kan telefonisch zijn of live bij één van onze vestigingen. Deze mogelijkheid bieden bij nog steeds graag aan.”

Kanaalverleiding

Naast dit persoonlijke contact biedt WonenBregburg meerdere digitale manieren aan huurders om in contact te komen. “Door digitale oplossingen zo eenvoudig en toegankelijk mogelijk aan te bieden, geef je klanten een keuze en verleid je hen, die dit willen én kunnen, om gebruik te maken van online kanalen. Nieuwe technologie biedt hierin kansen om klanten beter van dienst te zijn.”

Update systemen

Bovengenoemde is al jaren het leidend principe bij WonenBregburg. Inmiddels waren enkele systemen aan vervanging toe. “De vervanging van systemen stelde ons in staat een vlucht voorwaarts te maken. Een nieuwe website, klantportaal,

medewerkersportaal, vraagboom en kennisbank geven zowel klanten als medewerkers meer en betere mogelijkheden.”

Illustreerend is het voorbeeld dat Arthur aanhaalt over de vraagboom. “Onze vraagboom bleek verouderd en niet altijd in staat om via selfservice de juiste vakdiscipline te selecteren bij bijvoorbeeld reparatieverzoeken. De klant regelt dit eenvoudig via de website zelf. Dit leidde tot vertraging en soms tot selectie van een foute vakdiscipline. Dit was enerzijds inefficiënt en het kostte geld, maar nog belangrijker; het deed geen goed voor onze klanttevredenheid. Met het nieuwe selfservice-klantportaal van Embrace – The Human Cloud was één van de doelen dat in 95 procent van de situaties in één keer de juiste selectie werd gemaakt, zonder benodigde tussenkomst van planning of KCC. Dit lijkt geslaagd.”

Optimale dienstverlening

In de jaarlijkse Aedes-benchmark is te zien dat WonenBregburg hoog scoort op klanttevredenheid. Dit is volgens Arthur echter geen reden om achterover te leunen. “Kijkend naar typische webwinkels zie je dat deze ook steeds meer dienstverlenend willen zijn. Hierdoor stijgen de verwachtingen bij klanten en hieraan wil je ook zo goed mogelijk voldoen.”

“Daarnaast plegen we elk jaar veel inspanning om huurprijzen van onze klanten zo minimaal als mogelijk te laten stijgen of zelfs te bevriezen. We realiseren ons dat de huur voor iemand met weinig inkomen een stevig bedrag blijft. Het is dus extra belangrijk dat we klanten waar voor hun geld bieden en de beleving van een optimale dienstverlening geven.”



CO₂-neutraal verwarmen

Wat je ook kiest

Met de nieuwe A+++ bodemwarmtepompen van Nefit Bosch is CO₂-neutraal verwarmen binnen handbereik. En met de compacte luchtwarmtepompen. Zelfs als je kiest voor een HR-toestel kun je nu CO₂-neutraal verwarmen, dankzij de compensatie door Nefit Bosch. Benieuwd hoe het werkt? Kijk op nefit-bosch.nl of bel sales manager Martijn Kok, 06 51 58 84 04.



Helpende hand

Veel huurders van WonenBregburg zijn zeer zelfredzaam met digitale kanalen, waardoor de woningcorporatie haar tijd en aandacht kan vestigen op de huurders die dit wat lastiger vinden. De vraagboom biedt hierin ook weer een goed voorbeeld. "Huurders doorlopen de vraagboom, wat leidt tot de selectie van een bepaalde vakman. De datum en tijd wordt gekozen en op het afgesproken moment staat de vakman voor de deur. Maar natuurlijk zijn er ook mensen die minder zelfredzaam zijn of een specifieke situatie willen bespreken. Zij kunnen een helpende hand gebruiken en die steken wij graag toe. De tijd die we besparen met bovengenoemde digitale afhandeling, kunnen we inzetten voor meer directe aandacht. Ofwel met dezelfde mensen meer doen voor hen die dit nodig hebben."

Er echt toe doen

En hier komt de passie voor hoge klanttevredenheid bij WonenBregburg weer naar voren. "Doordat medewerkers meer toekomen aan huurders die echt aandacht nodig hebben, zijn ze minder bezig met routine en hebben ze een sterker gevoel dat wat zij doen er écht toe doet. Daarnaast leveren tevreden klanten indirect ook tevreden medewerkers. Voor iedereen is het immers fijn te ervaren dat hun werk gewaardeerd wordt."

Betrokken organisatie

De updates in systemen vragen om een bepaalde betrokkenheid bij medewerkers, waar het hun dagelijks werk raakt. "Enerzijds zijn veel medewerkers van klantafdelingen betrokken geweest bij werkgroepen, waarbinnen zaken werden getest. Anderzijds is de organisatie constant geïnformeerd over het hoe en waarom. De genoemde systeem-update betekende een vrij structurele vernieuwing. Dit heeft impact op veel van onze medewerkers gehad. Door de grote betrokkenheid en de stappen voorwaarts die we hebben gezet, is er een natuurlijke drive om op de ingeslagen weg voort te gaan. We hebben gezegd geen heimwee naar het verleden."

Lean klantprocessen

Naast systemen zijn ook de processen bij WonenBregburg onder de loep genomen. Er is gekozen om de processen 'lean' neer te zetten. "Lean is een methodiek die breed wordt ingezet voor allerlei processen die verbetering behoeven. Feitelijk maak je een foto van een bepaald proces; hoe loopt dit nu, over welke schijven en stappen, wie is er bij betrokken en wat is de doorlooptijd? Daarnaast wordt het ideaalproces geschetst, zónder alle verspillingen die nu eenmaal in processen sluipen. Een groep betrokken medewerkers gaat hiermee aan de slag onder leiding van een 'Green Belt'. Zo wordt er gewerkt aan het zo dicht mogelijk benaderen van een ideaalproces, waarmee verspillingen worden geëlimineerd."

En hoe komt WonenBregburg aan haar Green Belts? "Binnen de organisatie is een grote groep Green Belts opgeleid. Dit heeft gezorgd voor grote betrokkenheid. Door daarnaast met elkaar steeds weer te kijken naar of een proces beter, duidelijker of korter kan, werkte dit ook gunstig voor de mindset van continu verbeteren bij onze medewerkers. Het resultaat? Een duidelijker proces, kortere doorlooptijd, tijdswinst voor medewerkers wat weer ten goed komt aan huurders. Inmiddels zijn er al veel van dit soort procesverbeteringen uitgevoerd."

Scherp oog

In de verbeteringsslagen die WonenBregburg heeft gemaakt, met betrekking tot de genoemde automatisering van bijvoorbeeld het klantportaal en de beslisboom, zijn ze begeleid door HC&H Consultants. "HC&H heeft ons goed geholpen met een projectleider die goed voor zijn taak berekend was, overzicht hield en iedereen bij de les wist te houden. Door regelmatig verantwoording af te leggen en een scherp oog op de planning te houden hebben we een aantal grote stappen kunnen zetten. Een prettige samenwerking."

"Doordat medewerkers meer toekomen aan huurders die echt aandacht nodig hebben, zijn ze minder bezig met routine en hebben ze een sterker gevoel dat wat zij doen er écht toe doet."

De volgende stap

Zoals gezegd stuurt WonenBregburg al jaren op klanttevredenheid. Hoe verhoudt zich dit met het oog op de toekomst? "Dagelijks meten wij de klanttevredenheid. De logische vervolgstap is dan ook om een samenhangend en gestructureerd klachtenmanagement op te zetten wat verder gaat dan we nu hebben. Dit staat voor komend jaar gepland. Daarnaast gaan we actiever sturen op onze bereikbaarheid. Dit is ongeacht het kanaal wat onze huurders kiezen. Ook zullen wij de uitbreiding van selfservice scenario's en behoeftes peilen bij onze klanten. Waar helpen wij hen het meest mee? Wij hebben de afgelopen jaren veel stappen gezet op het gebied van dienstverlening en klantwaardering, maar het kan altijd beter."

YOUR FINISHING TOUCH



Kees Grilis (Vestia):

Huurdertevredenheid in de lift door service en efficiency

Een lift moet veilig zijn en bewoners van A naar B brengen. Het klinkt simpel, maar om dat te bewerkstelligen is aan de achterkant van deze 'beweging' een soepele samenwerking tussen corporatie en onderhoudspartner nodig. Hoe creëer je zo'n situatie waarbij de klant zo goed mogelijk wordt geholpen? CorporatieGids Magazine sprak daarover met Kees Grilis, Vastgoedbeheerder Planmatig Onderhoud bij Vestia.

De grootste uitdaging bij liften is om onderhoud precies op het juiste moment uit te voeren, begint Kees. "We moeten er uiteraard voor zorgen dat het onderhoud in ons financiële plaatje past. Maar dat is niet het enige punt waar we naar kijken. Neem bijvoorbeeld een situatie waarin een kabel en katrol tegelijkertijd geplaatst zijn en de katrol versleten is.

We kunnen ervoor kiezen alleen de katrol te vervangen, maar in sommige situaties is het beter om ook de omliggende onderdelen mee te nemen. Het is efficiënter qua tijd en geld omdat een extra onderhoudsmoment in de toekomst wordt voorkomen, en je verlaagt het risico op een storing.

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

Staan of liggend gemonteerd



3

AANTAL

Aantal displays met belknop



4

TOEGANG

Met code of badge (optioneel)





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.”



Die balans tussen lage kosten, weinig storingen en efficiënt werken is een continue zoektocht.”

Gesprekspartner

Vestia onderhoudt in z'n totaliteit ongeveer 800 liften.

“Daardoor is het contact met de onderhoudspartners van groot belang,” legt Kees uit. “We willen geen ‘wij vragen, jullie draaien’ situatie, maar een werkwijze waarbij we echt partners zijn en ook technisch met elkaar in gesprek kunnen gaan. Om die reden heeft een groep medewerkers vorig jaar een verkorte cursus liftmonteur gevolgd. Natuurlijk zullen wij van Vestia nooit de expert zijn die onze onderhoudspartners wel zijn, maar dit stelt ons in staat volwaardig met hen te sparren over de juiste oplossing in liftbeheer.”

Vertrouwen

Daarbij is vertrouwen tussen opdrachtgever en opdrachtnemer volgens Kees erg belangrijk. “Je hebt immers hetzelfde doel voor ogen, en het is fijn dat je hierdoor op elkaar kunt leunen en de beste service voor huurders kunt leveren. Een voorbeeld hiervan is de manier waarop wij samenwerken met Astralift. Zij zijn een van de partijen die ons liftonderhoud verzorgen, maar ook in samenspraak met ons het meerjaren onderhoudsplan opstellen. Dat is voor Vestia een groot voordeel, omdat zij immers de expert zijn en weten wat er wel of niet hoeft te gebeuren.”

Inspelen op storingen

Hoewel liften in de kern nog steeds hetzelfde zijn als vijftig of honderd jaar geleden, heeft aan de achterkant een grote ontwikkeling plaatsgevonden. Kees: “Er zit tegenwoordig veel meer elektronica in een lift. Zo kunnen wij op afstand zien wat de status van een lift is, in een logboek zien wat voor reparatiewerkzaamheden een monteur heeft uitgevoerd en de beschikbaarheid controleren. Dat helpt ons efficiënter te werken omdat er minder opgezocht hoeft te worden, maar ook om sneller in te spelen op eventuele storingen.

We hebben de afspraak met onze onderhoudspartners gemaakt dat er minimaal vier onderhoudsbeurten per jaar zijn – eventueel verhoogd als er sprake is van veel gebruik – zodat de stilstand tot een minimum wordt beperkt. Daarnaast is de afspraak om na een melding een lift weer binnen zes uur gebruiksklaar te hebben. Op die manier willen we ervoor zorgen dat de uptime van onze liften minimaal 99 procent is.”

Langer thuis wonen

Waar verschillende woningcorporaties nadenken in het vraagstuk om huurders langer thuis te laten wonen, heeft Vestia hierin al de eerste ervaringen opgedaan. “Liften kunnen hierin een belangrijke rol spelen,” legt Kees uit. “Wij verhuren enkele complexen aan zorginstellingen en de vragen die daar worden gesteld omtrent liften, kunnen we vertalen naar complexen voor reguliere huurders. Zo wonen in zorgcomplexen relatief veel mensen die gebruikmaken van een scootmobiel of rolstoel. Daar moet je als woningcorporatie rekening mee houden, bijvoorbeeld in de hoogte van knoppen in de lift of het toevoegen van een helling zodat mensen makkelijk naar binnen of buiten kunnen rijden. Vaak zijn zulke kleine aanpassingen voldoende om een groot verschil te maken voor de huurder, die ondanks mobiliteitsproblemen langer kunnen genieten van hun huis.”

Liftbewegingen voorspellen

Door daarbij nieuwe technologieën te omarmen kunnen liften in de toekomst nog efficiënter worden ingezet, sluit Kees af. “Denk aan eerdergenoemde systemen waardoor je – bijvoorbeeld elektronische – problemen op afstand kunt verhelpen. Of door liften te integreren met toegangssleutels waardoor je kunt voorspellen waar iemand die een pand binnenkomt heen gaat, zodat de lift alvast klaargezet kan worden. Momenteel ligt dat nog in de toekomst, maar de kern blijft wel hetzelfde: ervoor zorgen dat huurders op een prettige en veilige manier van A naar B kunnen komen.”

A large photograph of three people standing on a set of concrete stairs outside a modern building. On the left, a man with glasses and a light blue shirt stands with his arms crossed. In the middle, a woman in a dark blue dress stands with one hand on her hip. On the right, a woman in a black and white patterned dress stands with her hands at her sides. The background shows a brick building with large windows.

Woonforte:

De klant verleiden naar selfservice

v.l.n.r.: Leen Spaans - Michaela de Jong - Suzan Knipp

A photograph of the same three people from the main image, standing in front of a building. The woman on the left is in the foreground, looking towards the camera. The man is in the middle ground, and the woman on the right is also looking towards the camera.

Het is ons idealistisch streven om voor een 10 te gaan.
Klantsturing is verleiden, niet afdwingen.

Wie de Aedes-benchmark erop naslaat, ziet dat Woonforte en klantcontact hand in hand gaan. Wat is het geheim achter een A-score en hoe schakel je vanuit zo'n comfortabele situatie door naar het nieuwe normaal in klantbeleving? *CorporatieGids Magazine* ging daarover in gesprek met Manager Eerstelijnservice Michaela de Jong, Manager ICT en Faciliteiten Leen Spaans en Manager Strategie, Vastgoedsturing en Communicatie Suzan Knipp.

Woningcorporaties hebben door de coronacrisis een hectische periode achter de rug. "Zo ook rondom klantcommunicatie," begint Michaela. "Hoewel we snel de transitie konden maken naar digitaal werken, vroeg het nieuwe normaal ook om creativiteit. We moesten andere kanalen gebruiken in het contact met bewoners. Denk aan bijvoorbeeld filmpjes om hen te informeren, omdat een informatieavond of face-to-face contact niet meer mogelijk bleek. Dat was voor iedereen wel even wennen."

Coronadipje

Een andere manier van werken die niet direct omarmd werd door de huurders, beaamt Suzan: "We zien dat momenteel terug in een dipje in de klanttevredenheid. Dit komt vooral omdat we door de crisis snel naar contactloos verhuren en repareren zijn gegaan. De klantconsulent gaat niet mee met de bezichtiging en de opzichter gaat nu bijvoorbeeld pas langs wanneer de bewoner uit huis is. Dat betekent dat je woning specifieke zaken niet direct kunt bespreken, wat leidt tot onzekerheden. Wat ons betreft zal digitaal contact ook na de coronacrisis belangrijk blijven, maar niet het fysieke contact vervangen. Persoonlijk contact wordt nog steeds enorm gewaardeerd."

Open deuren

Op de vraag wat het geheim is achter een tevreden klant, vertelt Michaela: "Je wilt door middel van klantreizen de

klant centraal stellen in de processen en dingen doen die zij fijn vinden. Dat betekent soms dat je proces niet loopt zoals je vooraf voor ogen had. Wij hadden bijvoorbeeld de ambitie om de huuropzegging digitaal te laten verlopen. Maar in de praktijk bleek dat niet alle huurders dat altijd willen, waardoor we ook andere opties open moesten houden. Middels klantpanels halen we feedback op zodat we zo goed mogelijk kunnen inspelen op hun wensen."

"Daarnaast zijn enkele 'open deuren' ook voorwaardelijk voor een goed cijfer," gaat Leen verder. "Denk bijvoorbeeld als het nakomen van afspraken of helder zijn in de communicatie. Dat wordt in de hectiek van de dag soms wel eens vergeten, maar is onderaan de streep wel noodzakelijk om klantcontact te doen slagen."

Idealistisch streven

"Uiteindelijk is het ons idealistisch streven om voor een 10 te gaan, maar zijn we tevreden met een dikke 8," zegt Suzan. "Daarbij is het continu zoeken naar de juiste balans. Je kunt wel veel geld in klanttevredenheid investeren zodat het cijfer omhoog gaat, maar het moet wel betaalbaar blijven. De juiste verhouding is voor Woonforte een continue zoektocht."

Nieuwe frontoffice

Om de huurder meer mogelijkheden te geven in de manier waarop zij in contact staat met Woonforte, heeft de corporatie

RESULTAAT- GERICHT DAKWERK



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)

uit Alphen aan de Rijn onlangs de keuze gemaakt voor een nieuwe frontoffice en telefonieoplossing. Leen: “We implementeren momenteel een nieuw klantportaal, website en KCC van Embrace. Zo’n geïntegreerde frontoffice stelt ons in staat selfservice mogelijk te maken. We willen dat de klant dit nog makkelijker kan doen dan nu, en dat wanneer ze ‘kraan lek Woonforte’ zoeken op Google direct terechtkomen bij de juiste pagina voor het maken van een reparatieverzoek.”

Nieuwe kanalen

“Om diezelfde reden hebben we ook gekozen voor een nieuwe telefonieoplossing van Unexus. Zij zijn in staat goed te koppelen met de geïntegreerde frontoffice van Embrace. Daarbij hebben we via Unexus extra mogelijkheden – zoals de huurder die kan aangeven later teruggebeld te worden bij een lange wachtrij – en is er sprake van een vast-mobiel integratie. Hierdoor gaat intern samenwerken vloeiender, wat uiteindelijk ook een voordeel is voor de huurder.”

Expertise meenemen

Het doen slagen van zo’n verandering staat bij het betrekken van medewerkers in het implementatietraject, vertelt Leen: “We zijn bewust eerst met de implementatie van Unexus bezig geweest om niet te veel tegelijkertijd te introduceren. Daarbij hebben we de tijd genomen om veel medewerkers – bijna een kwart van de organisatie – mee te nemen tijdens het traject. Zo weet je zeker dat je expertise van de vloer meeneemt in de inrichting en implementatie, en de systemen zo goed mogelijk bij hen passen. Met een klein groepje iets van bovenaf opleggen is niet meer van deze tijd.”

Verleiden

Goede klantcommunicatie betekent volgens Suzan niet dat je de huurders naar het nieuwe digitale kanaal dwingt. “Sturing is verleiden en niet afdwingen. Om te kunnen verleiden, willen we kijken naar wat de huurder aanspreekt. Bijvoorbeeld het indienen van een reparatieverzoek zonder in te hoeven loggen. Mensen kunnen weleens hun inloggegevens kwijtraken – ze zijn immers niet regelmatig in contact met Woonforte – en dan is het al vaak sneller om te bellen. Door het inloggen weg te halen, wordt het voor de huurder makkelijker een verzoek in te dienen. Natuurlijk kan het een keer voorkomen dat iemand een reparatieverzoek ‘voor de grap’ voor iemand anders indient, maar dat weegt niet op tegen de selfservicevoordelen voor de klant en het hogere gebruik van de selfservice.”

Selfservicecontacten

Op dit moment maakt ongeveer één op de tien huurders gebruik van de selfservicemogelijkheden van Woonforte, reflecteert Michaela. “Een groot aandeel van het klantcontact wat momenteel binnenkomt bestaat uit reparatieverzoeken.

Door dat makkelijker te maken, willen we het aandeel selfservicecontacten laten groeien naar minstens 45 procent bij reparaties.”

Wonne

Wanneer het drietal gevraagd wordt naar wat volgens hen de belangrijkste ontwikkelingen zijn die huurders verleiden naar het digitale kanaal, vertelt Suzan: “De chat is een hele mooie, directe vorm van communicatie waarin ik veel potentie zie. Direct met medewerkers, of via een spraakgestuurde chatbot oftewel virtuele medewerker. Wij hebben hiermee geëxperimenteerd met Wonne en zijn nog steeds erg enthousiast over wat zo’n virtuele medewerker kan bieden. Die kan bijvoorbeeld geheel zelfstandig en spraakgestuurd reparatieverzoeken afhandelen. Dat maakt selfservice ook mogelijk



voor laaggeletterden of mensen die toch liever bellen. Na het implementeren van Embrace kijken we dan ook hoe we de virtuele medewerker hierop kunnen aansluiten. Momenteel kijken we naar de juiste inrichting hiervan binnen onze nieuwe systemen.”

Snel, duidelijk en correct

De komende periode staat in het teken van verder optimaliseren, sluit Michaela af. “We willen onder andere kijken naar onze klantreizen en die waar nodig optimaliseren. Maar ook in de backoffice willen we stappen zetten. Nieuwe ontwikkelingen zoals Tobias AX 365 en Office 365 stellen ons in staat overal te werken, en door de datakwaliteit te verbeteren kunnen we de klant beter van dienst zijn. Medewerkers hoeven in een gesprek bijvoorbeeld niet op zoek naar informatie waardoor de klant moet wachten, maar kunnen snel, duidelijk en correct informatie geven. Hierdoor willen wij steeds dichter bij de idealistische 10 komen.”

Column

Bureaucratie en woningtekort



Hugo Priemus is emeritus hoogleraar aan de Technische Universiteit Delft

Per 1 januari 2016 heeft het kabinet het zogeheten 'Passend toewijzen' ingevoerd. Doel: het reduceren van de scheefheid in de sociale huursector. Woningcorporaties moeten sindsdien tenminste 95 procent van de vrijkomende woningen met een huur onder de aftoppingsgrenzen toewijzen aan huishoudens die in beginsel in aanmerking komen voor een huurtoeslag. Een vrijkomende woning met een huur tussen aftoppingsgrens en liberalisatiegrens moet voor tenminste 90 procent worden toegewezen aan de EU-doelgroep, maar de nieuwe bewoners ontvangen in dat geval geen huurtoeslag. Voor hen is de betaalbaarheid van het wonen problematischer geworden. Gevolg van het passend toewijzen is dat het doorvoeren van een stevige huurverhoging wordt vergemakkelijkt. Een complicatie is dat jaarlijks de inkomens van de EU-doelgroep zodanig veranderen dat 10 tot 15 procent niet meer tot de doelgroep van beleid behoort. Scheefheid is voor velen slechts een momentopname.

Voor woningcorporaties is plotseling de verhouding in het bezit tussen woningen met huren boven en onder de aftoppingsgrenzen van cruciaal belang geworden. Vele corporaties die een relatief groot aandeel woningen bezitten met een huur boven de aftoppingsgrenzen, hebben sinds 2016 de huren verlaagd om de nieuwe bewoners in staat te stellen huurtoeslag te ontvangen. Sommige corporaties passen sinds 2016 een zogeheten 'tweehurenbeleid' toe: de huurhoogte is daarbij afhankelijk van de vraag of de desbetreffende bewoners in aanmerking komen voor het ontvangen van een huurtoeslag. Al met al is de toewijzing complex geworden, mede doordat het huishoudeninkomen pas achteraf wordt gecontroleerd.

Evaluatieonderzoek laat zien dat de bureaucratie in dit verband gigantisch is. Corporaties gedragen zich allesbehalve marktconform. Huurdalingen en tweehurenbeleid zijn regelconform, maar leiden tot spookrijden op de woningmarkt en tot een vermindering van marktconformiteit.

Op 4 maart 2020 werden de resultaten gepubliceerd van de evaluatie van de verhuurderheffing door Companen en Thesor, uitgevoerd in opdracht van Aedes, VNG en Woonbond. Ondubbelzinnige conclusie: door de verhuurderheffing zijn sinds 2013 93.000 woningen niet gebouwd die anders wel zouden zijn gebouwd. Het woningtekort, inmiddels opgelopen tot ruim 330.000 woningen, is voor een groot deel het gevolg van rijksbeleid. Minister Blok heeft in 2017 een erfenis nagelaten van toenemende woningtekorten en bureaucratisering van de sociale huursector. Stikstof en corona doen de rest.



Persoonlijk, dichtbij en overal bereikbaar
Huurders regelen het vanuit hun broekzak

- ✓ Persoonlijke omgeving voor huurders
- ✓ Altijd en overal toegankelijk, ook onderweg
- ✓ Snel zaken regelen
- ✓ Eenvoudig saldo checken of betalen
- ✓ Gebruiksvriendelijke interactieve interface
- ✓ Direct op de hoogte via pushbericht

Complete en gepersonaliseerde app
Klaar voor innovatie en tevreden huurders?
Lees meer op zig.nl/app



Efficiënte processen



Hoge huurderstevredenheid



Maximaal klantinzicht



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

Samenwerkende Experts



ViewPoint

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

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

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