

CORPORATIEGIDS

MAGAZINE

Volkshuisvesting

De handen ineen slaan in het volkshuisvestelijke speelveld

Martin van Rijn (Aedes)

ERP-monitor:

Nieuwe aanbieders betreden krimpende ERP-markt

John Veerman (Stadgenoot):

Code blauwgroen voor klimaatadaptieve daken

Onderzoek:

Telefoon blijft hardnekkige concurrent van online selfservice



Virtuele AVG-escaperoom

AVG en informatiebeveiliging het gesprek van de dag!



Organisaties die **veilig en privacybewust** met hun data willen omgaan, zullen moeten investeren in bewuste en bekwame medewerkers.



Met de Virtuele AVG-escaperoom **leren medewerkers spelenderwijs** wat nodig is om datalekken te herkennen en voorkomen. Relevante onderwerpen zoals meldplicht datalekken, bewaartermijnen, wachtwoorden en phishing komen aan bod.



Samen met collega's de strijd aangaan om de snelste tijd neer te zetten zorgt voor **meer betrokkenheid en plezier**, wat het leereffect natuurlijk vergroot!

Ga met jouw organisatie de challenge aan en maak AVG en informatiebeveiliging **het gesprek van de dag!**



Speeltijd circa 1 uur



VR/360 experience



Geschikt voor alle medewerkers



Remote teambuilding

Vanaf
€ 7,50
prijs per deelnemer
(bij 500 deelnemers)



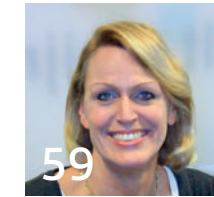
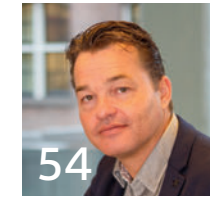
Vraag nu de gratis try-out aan op vva-innovatisering.nl

De Virtuele AVG-escaperoom is ontwikkeld door de studenten en young-professionals van VVA-innovatisering. Check innovatisering.nl.



4 We moeten weer gaan praten over volkshuisvesting

Martin van Rijn (Aedes)



10 Online selfservice is in opkomst, maar de telefoon is nog steeds koning dienstverlening

Sanne Staat / Guido Ongena

17 Column: Verbinden en ondernemen

18 De kwaliteit van vastgoeddata is te lang genegeerd

21 Process mining als extra kleur op het palet voor procesverbetering

24 Inspelen op persoonlijke communicatie met een digitale twist

29 Data optimaliseren om betrouwbaar te begroten

33 Column: De Woningwet ontstelt

34 CorporatieMedia maakt van online nood een deugd

36 Terug naar de kern met standaard best practice-processen

41 Van hollen en stilstaan naar evenwichtige projectontwikkeling in hoog tempo

46 Maak het proces van vastgoedsturing coronaproof

49 Column: Beste Kees, nog één keertje?

50 De perfecte timing van een cloudstrategie

54 Code blauwgroen voor klimaatadaptieve daken

John Veerman (Stadgenoot)

59 Nieuwe aanbieders betreden krimpende ERP-markt

Annelies van den Berg (HC&H Consultants)

66 Column: Woningcorporaties: meer starters huisvesten en problemen woonklimaat aanpakken

Volkshuisvesting

Het moet weer over volkshuisvesting gaan, zegt Aedes-voorzitter Martin van Rijn in dit nummer. Bij het bekijken van de coverteksten op onze magazines van de afgelopen tien jaar ontbreekt het woord volkshuisvesting – vreemd genoeg – inderdaad. Tot aan deze editie, vanzelfsprekend.

De afgelopen tien jaar ging het over thema's als schaalvergroting, bestaansrecht, bedrijfsvoering, marktverandering, koerswijzing, bedrijfslasten, duurzaamheid, transformatie en nieuwbouw. Stuk voor stuk mooie thema's, maar vaak ook symbool voor de individuele worsteling van corporaties.

Natuurlijk schreven we ook over samenwerking. Cruciaal volgens de Aedes-voorzitter, want integrale samenwerking in volkshuisvesting is onontbeerlijk. Bouwen, verduurzamen, leefbaarheid, betaalbaarheid: het zijn als ingrediënten voor een cake; goed gemengd komen ze het beste tot hun recht.

Veel leesplezier,

Paul Tuinte en Martin Barendregt

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

Uitgevers: Paul Tuinte en Martin Barendregt
Eindredactie: Paul Tuinte en Johan van den Beld
Vormgeving / opmaak: Musa bureau voor ontwerp, Teteringen
Druk: Joh. Enschedé, Amsterdam
Coverfoto door: Piet Jacobson

©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.



Martin van Rijn (Aedes):

We moeten weer gaan praten over volkshuisvesting

Bouwen, verduurzamen, leefbaarheid, betaalbaarheid: het zijn als ingrediënten voor een taart die volkshuisvesting heet. Martin van Rijn, sinds september voorzitter van Aedes, ziet dat net even anders. “Volkshuisvesting is een cake. Goed gemengd komen de ingrediënten het beste tot hun recht.” Een gesprek over de medische toestand van de corporatiesector, de rijksoverheid als bakblik en de volkshuisvesting als volrezen cake.

Martin verraste politiek Den Haag om als PvdA-er deel te nemen in een PvdA-loos kabinet en het ministerie van Volksgezondheid te helpen de coronacrisis het hoofd te bieden. “Als alle hens aan dek is, moet je aan dek komen,” blikt hij terug. Op de vraag of hij – de tweede coronagolf voltrekt zich momenteel – het dek niet te vroeg heeft verlaten, zegt hij: “De afspraak die we vooraf hadden gemaakt is dat ik drie maanden zou bijspringen. Ik kon daarna gelukkig het stokje overdragen aan bekwame opvolgers. Eigenlijk is er ten opzichte van de eerste periode niets veranderd. De bepalende factor is nog steeds ons gedrag en hoe het virus zich gedraagt. Daar kun je geen pijl op trekken.”

Medische toestand corporatiesector

Sinds 1 september is Martin voorzitter van Aedes. Op de vraag hoe hij – met een knipoog naar zijn recente verleden als minister voor Medische Zorg en Sport – de medische toestand van de corporatiesector beoordeelt, zegt hij: “Ik denk dat de corporatiesector een hele vitale conditie heeft. Dat moet ook – daar is voor getraind – want de sector staat aan de vooravond van een langdurige inspanning. Bouwen, verduurzamen, leefbaarheid en betaalbaarheid: het is een marathon die vele jaren gaat duren. Ik denk wel dat de sector wat vitaminepreparaten nodig heeft om dat voor elkaar te krijgen.”

Vitaminepreparaat

Het afschaffen van de verhuurderheffing zou zeker een versterkend vitaminepreparaat kunnen zijn, zegt Martin: “Absoluut, het is onder de streep gewoon 1,8 miljard euro aan cruciale investeringsruimte dat je niet aan volkshuisvesting kunt besteden. Toch vind ik niet dat het een rem moet zijn voor corporaties om aan te zetten tot een sprint. Corporaties moeten zelfbewust zijn in wat ze willen. Maar er zitten wat kiezels in de schoen die verhinderen dat je flink kunt doortrekken. Dat moeten we echt oplossen.”

Tweeledig doel

Martin heeft het voorzitterschap van Aedes aanvaard met een duidelijk doel voor ogen. “Dat doel is tweeledig. Enerzijds is er de grote bouwopgave, er is sprake van nieuwe woningnood. De vraag naar betaalbare woningen is zo groot, dat lossen we alleen binnenstedelijk niet op.”

Volkshuisvesting

Hij vervolgt: “Daarnaast moeten we het niet alleen hebben over de woningmarkt, we moeten weer gaan praten over volkshuisvesting. Het gaat om betaalbaar bouwen voor kwetsbaren. En dat moet plaatsvinden in de context van verduurzaming en sociale cohesie in woonwijken en buurten. De verbinding tussen wonen, zorg, welzijn en veiligheid in wijken is harder nodig dan ooit. Die inhoudelijke volkshuisvestelijke opgave is van heel groot belang voor Nederland en daar wil ik graag een bijdrage aan leveren. Daarvoor is ook meer samenwerking nodig. Overheid en corporaties hebben misschien iets te veel met de ruggen tegen elkaar gestaan. Terwijl je met die grote opgave eigenlijk schouder aan schouder de handen uit de mouwen moet steken. Dat geldt ook voor de samenwerking met andere maatschappelijke partijen die in buurten en wijken actief zijn, zoals gemeenten, politie en zorg- en welzijnsinstellingen.”

Bijdrage sociale huursector cruciaal

Ondanks de drukke politieke agenda met onder andere corona, stikstof, energietransitie, krapte woningmarkt en een lage bouwproductie, wordt de corporatiesector volgens Martin voldoende gehoord. “Dat zal ook wel moeten. Ook in politiek Den Haag is het besef ondertussen wel gekomen dat de bijdrage van de sociale huursector in de volkshuisvestingsopgave cruciaal is. Ik merkte tijdens mijn kennismakingsronde door de sector dat dit ook echt wordt gezien. Daarover ben ik positief gestemd.”



De NEH Online Werkplek

Met de NEH Online Werkplek hebben wij de nieuwe standaard voor de digitale werkplek binnen de corporatiesector gezet. Een uniforme ervaring voor jou als het gaat om het benaderen van data. Door SharePoint en/of de fileserver als onderliggende opslagtechnologie te gebruiken, met de gebruikersinterface van de NEH Online Werkplek eroverheen, kun je via je browser gemakkelijk bij jouw documenten vanuit de browser vanaf elk device en op elk gewenst moment van de dag.

EEN INLOG

Met slechts één inlog krijg je toegang tot alle bestanden, applicaties en portalen behorende bij jouw 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.

JOUW PERSOONLIJKE STARTSCHERM

Met de NEH Online Werkplek heeft iedere gebruiker een persoonlijk startscherm. Organisaties kunnen zelf eenvoudig applicaties beschikbaar stellen. Ook kun je zelf gemakkelijk applicaties en websites toevoegen waar jij veel gebruik van maakt. Het startscherm is erg gebruiksvriendelijk en kan je naar eigen wens aanpassen.

Kijk jij elke dag naar het laatste nieuws, plan je vooraf de route en check je files? Al deze informatie kun je toonbaar maken in het startscherm. Zo sluit dit startscherm precies aan bij jouw behoeften.

Integratie met veel applicaties

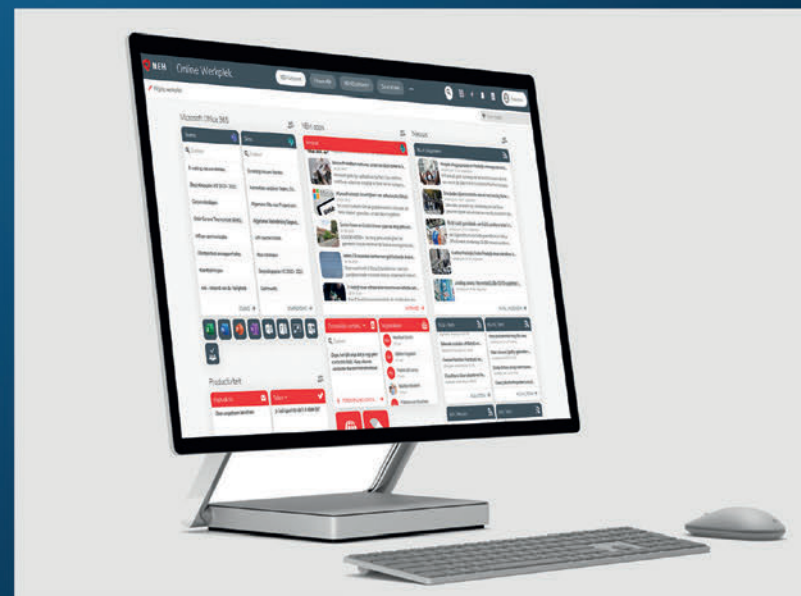
De NEH Online Werkplek kenmerkt zich door veelzijdige integraties van applicaties. Niet alleen standaardapplicaties zoals Microsoft Office 365 zijn beschikbaar in de NEH Online Werkplek. Ook integratie van SaaS-applicaties, zoals een ERP-pakket, is mogelijk. Bepaal samen met NEH welke applicaties binnen de Online Werkplek beschikbaar moeten komen en stel jouw eigen werkplek samen!

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.

VRAAG EEN DEMO AAN

Wil jij meer informatie over de NEH Online Werkplek? Wij voorzien je graag van meer informatie. Of vraag een demo aan via www.nehgroup.com/neh-online-werkplek

De NEH Online Werkplek met single sign on vanaf elk device en op elk gewenst moment van de dag.



Kroonjuweel

Martin ziet de corporatiesector als kroonjuweel van Nederland. "Dat wordt internationaal ook zo gezien. In tegenstelling tot andere grote Europese steden kennen wij hier geen no go area's. Daar mogen we best trots op zijn." Op de vraag hoe het komt dat de sociale huursector in eigen land soms wordt verguisd, zegt hij: "Dat is vaak zo; als iets heel goed is, waardeer je het pas als er wat ergs mee gebeurt. Ik kan je verzekeren dat de corporatiesector zelf nog het meeste heeft gebaald van de nare incidenten."

Concentratie problematiek

Nederland heeft weliswaar geen no go area's zoals de banlieues in Parijs, maar sommige wijken in Den Haag en Utrecht kampen de laatste tijd toch regelmatig met onregeligheden. "Het klopt dat in sommige wijken de problematiek zich concentreert. Daarom pleit ik voor integrale samenwerking in volkshuisvesting. Zoals de nationale aanpak in Rotterdam Zuid, waar woningcorporaties samen met andere organisaties integraal samenwerken. Als corporaties willen wij bijvoorbeeld daklozen een dak boven het hoofd bieden, maar deze mensen hebben vaak ook zorg, steun en begeleiding nodig. Dat vraagt om heldere prestatieafspraken over wonen, zorg, welzijn en veiligheid."

Gebiedsgerichte organisatie

Volgens Martin is een nieuw soort gebiedsgerichte organisatie dat als één entiteit alle prestatievelden bedient, niet per se nodig om de integrale uitdaging goed het hoofd te kunnen bieden. "Er zijn gelukkig genoeg succesverhalen waaruit

blijkt dat het inhoud geven aan een gebiedsvisie in goede samenwerking kan. Maar dan is wel voldoende mandaat binnen die samenwerking noodzakelijk. En natuurlijk, voldoende budget en menskracht helpen ook. Soms is het een grote zoektocht naar ruimte binnen de wet- en regelgeving om tot oplossingen te komen. Maar de problematiek is zo groot dat we nu gewoon de handen uit de mouwen moeten steken. Niet eerst meer of andere regels, niet eerst nieuwe organisatievormen oprichten, maar de ruimte vinden om het gewoon met elkaar te doen. Soms nationaal zoals in Rotterdam Zuid, maar vaak regionaal of lokaal. Niet alles hoeft hetzelfde te zijn om succesvol te zijn."

Knoppen

Succesvol zijn heeft vaak ook een financieel aspect. Het kabinet erkent dat de financiële positie van woningcorporaties op lange termijn onhoudbaar is. Op de vraag aan welke knoppen corporaties nog kunnen draaien om te overleven, zegt hij: "In ieder geval niet aan de betaalbaarheidsknop. Betaalbaarheid is namelijk al een nijpend probleem, de inkomsten verhogen uit huren is geen optie. De knop 'efficiënte bedrijfsvoering' vind ik een plicht, je moet als corporatie voortdurend je werk doelmatig en efficiënt doen. De knop waaraan we als corporaties graag draaien, maar waar we andere handen voor nodig hebben, is logischerwijs de verhuurderheffing. Bijna twee miljard is geen gratis bier. En willen we kunnen bijdragen aan de verduurzamingsopgave, dan is Europese steun of die van de Nederlandse overheid nodig om het ook rendabel te maken."



Datarotonde MANAGED OPLOSSINGEN



Schatkist

Datzelfde Europa en Nederland geven momenteel miljarden uit om de coronacrisis door te komen. De druk die dat geeft op de schatkist zal het afschaffen van de verhuurderheffing niet vergemakkelijken, beaamt Martin: "Het zijn wel andere omstandigheden, anders dan ten tijde van de financiële crisis. Een antwoord op de economische crisis die corona met zich meebrengt is fors investeren. Nieuwbouw, verduurzaming, sloop en renovatie: het zijn kansen voor de economie en het levert werkgelegenheid op. Het mes snijdt in die zin aan twee kanten. De coronacrisis maakt ons wel bewust van de opgave en de gevolgen voor de economie."

Hele spectrum

"En nogmaals, er is een enorme vraag naar betaalbare woningen. Er ligt een grote opgave wat betreft verduurzaming en energiebesparing, en tegelijkertijd zijn er goede buurten en leefbare wijken gewenst. Buurten en wijken, waar onder-tussen de vergrijzing en zorgvraag toeneemt. Uiteindelijk is het één vraagstuk, met verschillende aspecten die allemaal in elkaar grijpen. Volkshuisvesting is meer dan bouwen alleen. In die zin doet de verhuurderheffing niet alleen corporaties pijn, maar treft het het hele spectrum."

Cake

Bouwen, verduurzamen, leefbaarheid, betaalbaarheid: het zijn als ingrediënten voor een taart. Op de vraag wat volgens Martin de bodem, de vulling en de kers zijn, zegt hij: "Ik zie

volkshuisvesting meer als een cake, waarin de genoemde ingrediënten goed gemengd als één geheel het beste tot hun recht komen. You can't have your cake and eat it too; het is dus niet eerst het één en dan het ander, maar tegelijk en goed gemengd."

Bakblik

Op de vraag wanneer we die heerlijke cake kunnen verwachten, zegt Martin: "Het bouwcomponent als ingrediënt is lastig, bouwcapaciteit heb je niet met een toverstaf. Het bakproces is dus iets van de lange termijn en dat vereist overheidsregie. Je hebt een regievoerder nodig om te bepalen waar er wordt gebouwd en die partijen kan aanspreken als er niet geleverd wordt." Op de vraag of de rijksoverheid dan de patissier is, zegt de Aedes-voorzitter: "Nee, meer het bakblik waarbinnen de cake tot hoogte kan rijzen."

Trots

Martin is in ieder geval voor vier jaar voorzitter van Aedes. Op de vraag wat hij binnen deze vier jaar wil bereiken, antwoordt hij: "Ik wil met onze leden van de inhoudelijke opgave echt een volkshuisvestelijke opgave maken. Dat kan alleen als woningcorporaties de handen ineen kunnen slaan met andere partijen in dat volkshuisvestelijke speelveld. Ik hoop dat corporaties een kwart van de miljoen te bouwen woningen duurzaam weten te realiseren met versterking van de sociale cohesie. En dat iedereen weer trots is op de sector."





Online selfservice is in opkomst, maar de telefoon is nog steeds koning dienstverlening

Sanne Staat

Online reparatieverzoeken indienen, chatbots of een uitgebreide kennisbank; woningcorporaties hebben de laatste jaren sterk ingezet op het bieden van selfservicemogelijkheden voor huurders. Alle mooie mogelijkheden ten spijt grijpen huurders nog steeds het liefst de telefoon. Wat is ervoor nodig om ze online contact te laten omarmen? Sanne Staat, IM-adviser bij Trivire en Guido Ongena, senior onderzoeker van de Hogeschool Utrecht deden er onderzoek naar en delen de resultaten met *CorporatieGids Magazine*.

Selfservice technologieën zijn niet iets nieuws. Denk aan een fysieke zuil om jezelf in te checken op Schiphol of een zelfscanner in de supermarkt. “Binnen dit onderzoek hebben we gekeken naar het gebruik van zulke mogelijkheden binnen de corporatiesector,” begint Sanne. “Daarbij gaat het om diensten die huurders via de website, huurdersportaal of app direct kunnen regelen zonder dat daar interpersoonlijk

Hoge ambities

Op dit moment is er namelijk onvoldoende beeld of huurders wel behoefte hebben aan online selfservice en welke factoren stimulerend of belemmerend werken. Het gebruik blijft vooralsnog uit, vertelt Guido. “Corporaties hebben vaak hoge ambities op het gebied van digitalisering en willen hier onder andere invulling aan geven door online diensten aan te bieden. Zo willen ze klanttevredenheid verhogen en bedrijfskosten verlagen. Maar het ontbreekt hen aan aanknopingspunten om in te zetten op een verhoging van het gebruik. Het KWH heeft bijvoorbeeld eerder onderzoek gedaan naar het gebruik van online dienstverlening in de sector en daaruit blijkt dat er maar kleine stapjes worden gezet. Zo was het gebruik van websites – waar online selfservice in de meeste gevallen wordt aangeboden – in 2015 7,5 procent. Twee jaar later was dit licht gestegen naar 11,3 procent. Met dit percentage afgezet tegen 72,4 procent gebruik van telefonie in 2017, is te zien dat de telefoon nog altijd het voorkeurskanaal is van huurders. Ook zijn huurders met een 7 minder tevreden over online dienstverlening dan de 7,2 die de dienstverlening van de telefoon krijgt. En dat laatste is opmerkelijk, want cijfers uit andere sectoren laten zien dat er zeker succes te behalen valt met online selfservice.”

Nog niet vanzelfsprekend

Kijkend naar de resultaten van het onderzoek blijkt inderdaad dat huurders vaak onvoldoende zijn overtuigd van selfservice. Sanne: “De meerderheid van de huurders heeft het nut – zoals snelheid, toegankelijkheid en beschikbaarheid – als neutraal beoordeeld, en ziet dit dus nog niet als het vanzelfsprekende voordeel wat corporaties soms wel zien. Ook geven de meeste huurders aan dat selfservice hen nog steeds moeite kost en er dus ook winst te boeken valt als het gaat om gebruiksgemak. Overigens is het interessant om verder te onderzoeken – maar lag het buiten de scope van dit onderzoek – of dat komt door eerdere online ervaringen met de corporatie of dat het gebrek aan gebruiksgemak aannames zijn. Als laatste blijkt er wel een interessant verschil te zitten tussen de verschillende doelgroepen. Respondenten uit de jongste leeftijdscategorie beoordelen het nut en gebruiksgemak bijvoorbeeld veel positiever dan ouderen.”

Behoefte aan interactie

De behoefte aan interactie werkt ook belemmerend op de intentie om van selfservice gebruik te maken, blijkt uit het onderzoek. Sanne: “Wanneer een huurder meer behoefte



Guido Ongena

contact met een medewerker voor nodig is. Denk bijvoorbeeld aan een reparatieverzoek, het opzeggen van de huur of het uitvoeren van een betaling. Door middel van een steekproef onder 1.209 huurders van de corporaties Groenwest, Woonkracht10, Eigen Haard en Trivire, willen we een beter beeld krijgen van wat wel en niet werkt.”

Ontdek hoe Dynamics Empire uw organisatie versterkt



Ga naar cegeka-dsa.nl/dynamicsempire

“De meerderheid van de huurders ziet nog niet het vanzelfsprekende voordeel van selfservice dat corporaties wel zien.”

heeft aan persoonlijk contact, ervaart hij of zij online self-service als minder nuttig, waardoor men er minder snel gebruik van maakt. Daarnaast kan computerspeelsheid ook belemmerend werken. Vanuit een eerder onderzoek naar selfservicetechnologie bleek dat enthousiasme met betrekking tot computergebruik een stimulerend effect moeten hebben op de intentie. Binnen de context van het onderzoek is echter opvallend genoeg gebleken dat het juist belemmerend werkt. Verder onderzoek zou uitsluitsel moeten geven om deze op het oog tegenstrijdig lijkende factor te verklaren.”

Meedenken

Een andere reden waarom de telefoon nog steeds de voorkeur krijgt, is dat medewerkers live kunnen meedenken met de huurder en de klant beter weet waar ze aan toe zijn. Guido: “Overigens zien wij in de resultaten dat de respondenten zelf aangeven dat een gebrek aan digitale vaardigheden nauwelijks een rol speelt in de keuze voor telefonie. Dat is namelijk wel een vaak gemaakte opmerking.”

Stimulerende factoren

“Uit het onderzoek komen zes factoren naar voren die een stimulerende werking blijken te hebben op het gebruik van selfservice,” gaat Sanne verder. “Dat zijn de houding van de huurder tegenover selfservice, het geloof in eigen bekwaamheid om de activiteit zelf uit te kunnen voeren en de aanbeveling van iemand die de huurder een belangrijk persoon vindt. Ook hebben de overtuiging dat het gebruik van selfservice

voordelen oplevert, het geloof dat het gebruik vrij van inspanning is én een gevoel van vertrouwen dat de woningcorporatie inzet op technologische- en organisatorische ondersteuning bij selfservice invloed op het gebruik.”

Selfservice basis

Aan de hand van deze stimulerende factoren komen er volgens Sanne dan ook verschillende processen naar voren die geschikt zijn voor selfservice. “In het onderzoek hebben we negen diensten aan respondenten voorgelegd met de vraag deze te beoordelen in mate van geschiktheid voor selfservice. Daar is uitgekomen dat huurders het wijzigen van gegevens, het indienen van een reparatieverzoek, het betalen van facturen, het indienen van een overlastmelding, het indienen van een klacht over dienstverlening én het opzeggen van de huur geschikt vinden om zelf online te regelen. Corporaties zouden er goed aan doen om eerst minimaal deze diensten aan te bieden omdat de bereidheid van huurders er is dit zelf te regelen.”

Verhaal achter de naam

Processen waar huurders nog minder positief tegenover staan, zijn het treffen van een betaalregeling, doorlopen van een intake of tekenen van een online contract. “De diensten die als minder geschikt worden aangegeven, zijn vaak situaties waarin het belangrijk is om het gezicht en het verhaal achter de naam te weten,” licht Guido toe. “Intermenselijk contact kan dan het verschil maken voor een huurder. Dat wil overigens

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

niet zeggen dat delen van het proces niet via selfservice kunnen verlopen. Het aanleveren van gegevens of het indienen van de aanvraag kan wel online plaatsvinden. Aanvullend zou er daarna gekozen kunnen worden voor een fysiek of online gesprek.”

Kanaalsturing

Op de vraag of het sluiten van telefonische of fysieke kanalen dé manier is om mensen naar online selfservice te dwingen, zegt Sanne: “Veel commerciële bedrijven hebben deze keuze inderdaad al gemaakt, alleen is dit niet iets wat je corporaties snel zult zien doen. Zij willen niet de deur dichtgooien voor de doelgroep die behoefte heeft aan extra ondersteuning. Wel kan er meer gestuurd worden op kanalen. Het ‘digitaal, tenzij’ principe is wellicht in opkomst, maar je ziet nog steeds dat vaak bijna alle kanalen open staan en dus ook gefaciliteerd moeten worden.”

Het maken van een differentiatie tussen online en offline huurders zou daarnaast ook uitkomst kunnen bieden. “Op die manier kun je diensten beter laten aansluiten op de behoeften van huurders. Alleen moet je geen financieel onderscheid tussen deze groepen maken, en bijvoorbeeld online huurders korting op de huur geven. Huurders zo ‘afrekenen’ past niet bij hetgeen wat woningcorporaties leveren. Het belonen van online huurders kan natuurlijk wel, en daar zijn al verschillende praktijkvoorbeelden van. Bijvoorbeeld het verzamelen van punten die kunnen worden ingezet bij lokale winkeliers.”

Persoonlijke dienstverlening

Afsluitend geeft het duo nog drie succesfactoren om online selfservice echt te doen slagen bij woningcorporaties. Guido: “Positioneer het allereerst als een vorm van persoonlijke dienstverlening. Leg hierbij niet alleen de nadruk op de functionele voordelen als snelheid en toegankelijkheid, maar belicht ook een relatieopbouwend karakter. En breng dit

karakter daadwerkelijk onder in het proces door een directe contactlijn te introduceren waar huurders op terug kunnen vallen bij een hulpvraag of storing. Met name de telefoon wordt als prettig ervaren, maar ook een chat of WhatsApp-optie kunnen ervoor zorgen dat huurders het gevoel hebben altijd terug te kunnen vallen op een medewerker.”

“Stem daarnaast je communicatie en acties af op de verschillende doelgroepen die je als corporatie bedient,” gaat Sanne verder. “Gezien de significante verschillen in de beoordeling van het nut en gebruiksgemak bij verschillende doelgroepen, wordt aanbevolen promotiecampagnes aan te laten sluiten op de behoefte van de doelgroep. Bijvoorbeeld een oudere doelgroep die het nut en gebruiksgemak minder beoordeelt, kan beter gestimuleerd worden door bekenden die het gebruik adviseren. Of door het bieden van introductie-cursussen kun je het vertrouwen in de eigen bekwaamheid vergroten.”

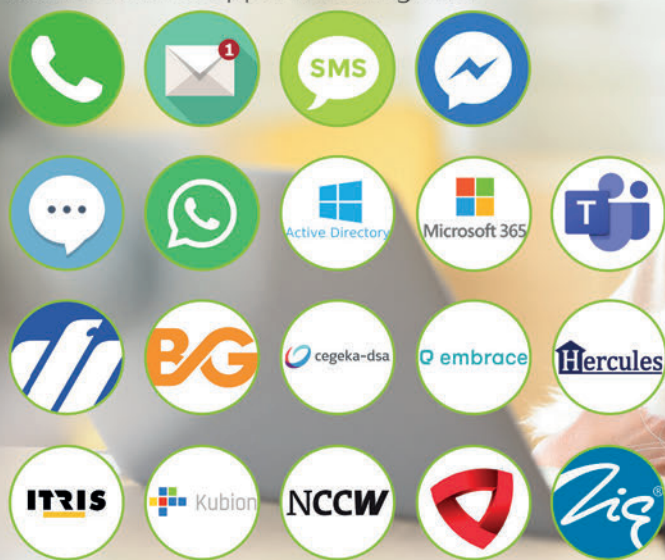
In één keer goed

Als laatste is het volgens Sanne belangrijk om online selfservice in één keer goed te doen. “Bij het promoten hiervan is het goed om te weten dat de gemiddelde huurder maar één of twee keer per jaar contact heeft met de woningcorporatie. Wanneer de online diensten pas aanbevolen worden op het moment dat de huurder contact opneemt, is het waarschijnlijk al te laat omdat het volgende moment op zich laat wachten. Het succesmoment ligt dan ook meer aan de voorkant voordat een huurder überhaupt bedacht heeft gebruik te willen maken van een dienst. Promoot online selfservice dan ook doorlopend én via verschillende kanalen. De huurder die alsnog belt of op kantoor komt, kan door een medewerker via dezelfde route geholpen als via online selfservice. Bij een positieve ervaring kan dat de trigger zijn voor een huurder om de volgende keer zaken wél direct online te regelen.”

UNEXUS
CONTACT SOLUTIONS

Unexus Connect

Gebruiksvriendelijk platform voor slim omnichannel klantcontact & applicatie integratie:



“Wanneer een huurder meer behoefte heeft aan persoonlijk contact, ervaart hij of zij online selfservice als minder nuttig.”



BOOST! YOUR SERVICE

SPECIALIST IN FIELDSERVICE MANAGEMENT

MAAK DE NEXT STEP MET
CONNECT-IT 365



boost.

Verbinden en ondernemen



Harrie Oosterlee is directeur-bestuurder
bij woningcorporatie Nester

Een fusieorganisatie starten en volbrengen in het oog van de COVID-cycloon. Deze uitdaging zagen we niet aankomen toen beide Raden van Commissarissen in september 2019 de intentiebijeenkomst sloten. Het uitgezette spoor zou op 1 juli 2020 leiden tot de fusie tussen Woningstichting Domus en WoonGoed 2-Duizend. Het juridische traject verliep voorspoedig en we waren net gestart met de integratie van de werkprocessen. En toen was er die persconferentie van Mark Rutte in maart. Heel Nederland in lockdown...

Dan slik je even. Toch bleek de planning haalbaar en was Nester op 1 juli een feit. Maar eigenlijk begon de echte integratie toen pas. Wat tot die tijd digitaal en op afstand gebeurde, werd nu de proeve van bekwaamheid waar het gaat om samenwerken en verbinden.

Nester was op weg om vanaf eind juni op gepaste afstand op kantoor te werken. Op 2 juli organiseerden we een mooi coronaproof fusiefeest in het park achter ons kantoor, om iedere 'Nester' onderdeel te laten voelen van de nieuwe organisatie.

Daarna vloog iedereen uit. Op vakantie of in ieder geval even thuis vakantie vieren. Bij terugkomst kwam weer de dringende oproep van het kabinet om vooral vanuit thuis te werken. Opnieuw gingen we een periode tegemoet die verbinden en ondernemen een extra dimensie geeft, omdat contact veelal via het beeldscherm verloopt.

Veel van onze plannen om medewerkers in teams te verbinden, de werkwaarden te doorleven en ondernemend te zijn naar onze omgeving werden toch complexer. Maar wat dit vreemde jaar wel opleverde, was creativiteit. De schaarse mogelijkheden om – op gepaste afstand – fysiek contact te hebben met collega's en huurders werden maximaal benut.

Eén van deze initiatieven was een feestmiddag tijdens de Week van het Huren voor huurders die al 50 jaar of meer een woning bij ons huren. Door de risico's voor deze oudere doelgroep, bleek in september een gezellig samenzijn definitief niet haalbaar.

Oké. Even pas op de plaats. Wat is ons doel? Mensen laten zien dat we ze waarderen. Dat we ze zien. Zo werd een bijeenkomst een gesprek bij de voordeur. Een pakketje mee met producten van de lokale middenstand en op naar onze gouden huurders.

Het mooie was de grote interesse van collega's om onze huurders te bezoeken. Vooral ook van de mensen die in hun dagelijkse werk weinig direct klantcontact hebben. Een geweldig voorbeeld dat verbinding in kleine en positieve dingen zit. Zeker in een periode waarin iedereen voorzichtig en soms zelfs angstig is.

Onze gouden huurders waardeerden deze aandacht enorm. Het bezoek aan deze huurders bleek een energieboost voor thuiswerkende Nesters en brengt ons ertoe om zeker in de komende feestmaand van de nood een deugd te maken. Kleine en oprechte aandacht schenken is wat ons verbindt.

Alle Nesters wensen de lezers van CorporatieGids Magazine een gezond en mooi 2021, vol van kleine en oprechte aandacht.



Jan Willem Fransen (Batavia Groep):

De kwaliteit van vastgoeddata is te lang genegeerd

Woningcorporaties hebben de laatste jaren en *masse* ingezet op data op orde-projecten. Betekent dit dat vastgoedsturing een stuk betrouwbaarder is geworden en organisaties meer sturen op de werkelijkheid? Of moeten er nog steeds stappen worden gezet om de juiste beslissingen te kunnen nemen voor de toekomst? CorporatieGids Magazine ging daarover in gesprek met Jan Willem Fransen, Product Owner en Partner bij Batavia Groep.

Hoe bepaal je datakwaliteit? Is dat niet heel organisatie-specifiek?

In onze ogen niet want de meer registratieve vastgoeddata is toch wel vrij feitelijk. Een energielabel is bijvoorbeeld wel of niet aanwezig. Maar kwaliteit heeft naast definities ook te maken met de vraag of de data wel kloppen. Zijn de woningen die je voor een waardering gebruikt ook alle woningen van de corporatie? En als je een WOZ-waarde hebt, is de peildatum daarvan dan ook de juiste?

Hoe voorkom je dat datakwaliteit een containerbegrip wordt zonder dat het wat inhoudt?

Als wij het hebben over datakwaliteit, dan hebben we het over datakwaliteit van vastgoed zoals dat in tactische en strategische processen van een woningcorporatie wordt gebruikt. Voor ons hangt datakwaliteit altijd samen met de toepassing van vastgoedsturing. Dus; welke data doen ertoe? Als je wilt voorkomen dat datakwaliteit een containerbegrip wordt, is het belangrijk te benoemen welke data relevant zijn voor vastgoedsturing. Voorbeelden van relevante data zijn markthuur en streefhuur, omdat deze van grote invloed zijn op de waardering en waardebepaling van een woning.

Corporaties zijn de laatste jaren veel bezig met 'data op orde'-projecten; kun je stellen dat datakwaliteit te lang genegeerd is?

Als het gaat om vastgoeddata kun je dat inderdaad wel stellen. Heel lang dacht men dat het ERP-systeem de bron van alle data was en dat het dus op orde was. Maar lang niet alle data zitten daarin. Bij de vastgoeddata die je bij vastgoedsturing gebruikt, gaat het maar heel beperkt om de data uit je primaire systeem. Het besef dat datakwaliteit verder gaat dan het ERP-systeem alleen, is essentieel.

Wat is volgens jou de eerste stap voor een corporatie bij het verbeteren van datakwaliteit?

Het verbeteren van de data in het ERP-systeem is een mooie eerste stap, maar daarna moet bepaald worden welke data er echt toe doen bij vastgoedsturing. De zogenaamde data-relevantie. Als je dat op orde hebt, kun je bijna automatisch je prioriteiten bepalen. Datarelevantie hangt af van wie de data gebruiken. Om te kunnen bepalen welke data relevant zijn, is het belangrijk om de data te bekijken vanuit een proces. Bepaal welke bronnen je hebt en vervolgens kun je inzicht krijgen in waar je staat én welke data je als eerste moet aanpakken.

Wat levert data op orde houden eigenlijk op?

Het begint met de juiste definitie van het vastgoed dat een corporatie in eigendom heeft. Dit kan gevolgen hebben voor bijvoorbeeld de balanswaarde. En ook in de waardering is een verkeerde inschatting van de mutatiegraad van invloed

op de waarde. Deze waarde werkt weer door in de balanswaarde en ook in de rendementen op investeringen.

Data op orde houden zorgt er onder andere voor dat corporaties zich kunnen inzetten voor de complexen waar ook daadwerkelijk winst te behalen valt. Winst in termen van waarden, maar ook maatschappelijke doelen zoals duurzaamheid. Een corporatie kan zijn middelen immers maar één keer besteden. Het is daarom belangrijk om te weten welke middelen je hebt en waar je die het beste kunt inzetten. In onze optiek is het op orde hebben en houden van data essentieel voor het behalen van de maatschappelijke doelen die een corporatie heeft.

Zien corporatiemedewerkers het belang van data voldoende in?

Als de medewerker het belang van datakwaliteit niet inziet, kun je datakwaliteit wel vergeten. Maar het gaat verder dan alleen het belang inzien. De volgende stap is ook het eigenaarschap. Men moet zich verantwoordelijk voelen voor de data. En dat ligt niet bij één persoon of afdeling. Belangrijk is dat het niet als een eenmalige activiteit wordt gezien, maar als een permanent proces.

Wat is het belang van open standaarden voor de sector?

Het belangrijkste is dat we naar één begrippenkader gaan waardoor het uitwisselen en vergelijken van data tussen applicaties makkelijker wordt. Overigens betekent dit niet dat de datakwaliteit automatisch verbetert. Het voordeel bij het toepassen van open standaarden is dat er vanuit bijvoorbeeld VERA al goed is nagedacht over bepaalde samenhang – zoals type indelingen of cluster indelingen – in data. Door gebruik te maken van deze standaarden hoeft je als corporatie niet steeds opnieuw het wiel uit te vinden.

Corporaties maken ook steeds meer gebruik van open data; ligt in de combinatie van valide eigen data en open data de heilige graal van vastgoedsturing?

Zo zou je het wel kunnen benoemen als je het vanuit systemen bekijkt. Los van berekeningen is in vastgoedsturing het beheersen van de datastroom de grootste opgave voor corporaties bij het gebruik van applicaties. Daarnaast gaat het bij vastgoedsturing natuurlijk ook over de kwaliteit van medewerkers of de inbedding in de organisatie. Omdat je gaat werken met corporatiestandaarden, ben je in staat om die open data te koppelen. En die gegevens zijn corporatie- of regiospecifiek. Zo kunnen corporaties in Groningen data over aardbevingsproblematiek binnenhalen, terwijl het in grote steden over bijvoorbeeld leefbaarheid kan gaan. Zo realiseer je een constante stroom aan extra inzichten die je interne data kunnen verrijken.

De belangrijkste data vier je samen

Fijne feestdagen



COBIM brengt datakwaliteit op orde.

MJOP WWS NEN 2580 EPA



COENCAD
WONINGBESTAND IN BEELD

Casper Holt (Alwel):

Process mining als extra kleur op het palet voor procesverbetering

De wens om als organisatie steeds beter je werk te doen, is gemeengoed in de sector. De manieren waarop je steeds efficiënter, sneller of vriendelijker te werk kunt gaan lijken onuitputtelijk. Zo neemt Alwel haar dagelijkse onderhoudsprocessen onder handen middels process mining. Wat is dat precies en hoe helpt het de corporatie processen te verbeteren? Een gesprek met Informatiemanager Casper Holt bij het Shared Service I&A: “De combinatie tussen lean en process mining is een krachtige en helpt ons grote stappen te zetten bij procesverbetering.”

Process mining is een vorm van data science gebaseerd op procesdata, begint Casper. “Je ‘minet’ de data van je processen om daar verbanden uit te halen die anders onopgemerkt blijven. Het ideale procesverloop wordt vergeleken met hoe het proces daadwerkelijk loopt. En op basis van die kwantitatieve inzichten kunnen we gerichte aanpassingen uitvoeren om onze werkwijze te verbeteren.”

Incassopilot

Voordat Alwel aan de gang ging met haar dagelijks onderhoudsprocessen, werd eerst een process mining-pilot uitgevoerd in het incassoproces. “Dit was een proces dat in onze optiek al goed liep en daarom geschikt was om de puntjes op de i te zetten. Uit die pilot bleek dat bij een bepaalde volgorde van processtappen de doorlooptijd enorm opliep, bijvoorbeeld wanneer er werd gekozen voor een brief in plaats van een telefoongesprek. We hebben op basis van dit inzicht de stappen in het incassoproces beter kunnen inrichten én weten nu waar de valkuilen zitten. Op die manier halen we de negatieve uitschieters uit het proces waardoor de gemiddelde doorlooptijd omlaag gaat en de huurder beter wordt geholpen.”

Krachtige combinatie

Process mining is volgens Casper een onderdeel van procesoptimalisering. “Het doel van procesoptimalisering is dat je bijvoorbeeld hogere klanttevredenheid bereikt. Process mining is een middel om inzichten te genereren om dat doel te bereiken en past wat dat betreft in hetzelfde straatje als bijvoorbeeld lean. Het verschil tussen lean en process mining is dat bij lean werken je vooraf bepaalt wat het ‘probleem is’ dat je gaat oplossen. Process mining is objectiever en laat je kijken naar hoe een proces loopt en wat er beter kan. In mijn optiek is de combinatie tussen lean en process mining en heel krachtige en stelt dat een corporatie in staat grote stappen te zetten bij procesverbetering.”

Uniform werken

Na de opgedane ervaringen bij het incassoproces was het dagelijks onderhoud bij Alwel aan de beurt. Casper: “Er zijn verschillende redenen dat we met dit proces aan de gang willen gaan. Ten eerste omdat we de verzuiling uit onze organisatie wilden halen. Dagelijks onderhoud was voorheen heel traditioneel opgedeeld in verschillende afdelingen als



Nu tot
€ 375,- retour!

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.



vastgoed en wonen. Maar omdat die takken natuurlijk met elkaar verbonden zijn, willen we het proces integraal maken. Daarnaast was onze klanttevredenheid iets afgenomen en willen we ons meer focussen op 'in één keer goed'."

"Als laatste is Alwel een fusieorganisatie met bezit in Roosendaal, Etten-Leur en Breda. Maar in iedere gemeente werken we iets anders. Zo doen we in Roosendaal veel zelf terwijl we in Breda al ons werk uitbesteden. Het is ons doel om in de toekomst meer zelf op te pakken en de vakman onze ogen, oren én visitekaartje in de wijk te laten zijn."

Process mining integreren

Het is nu zaak om process mining uit de 'pilotsfeer' te halen en echt onderdeel te maken van het verbetertraject, gaat Casper verder. "We hebben daarom in het project voor het dagelijks onderhoudsproces eerst helder in kaart gebracht hoe de processen nu lopen. Bijvoorbeeld door middel van data of input uit onze systemen, maar ook via interviews met procesexperts. Vervolgens worden deze data geanalyseerd en vergeleken met het beoogde proces. De verschillen die in deze nulmeting naar boven komen, zijn vervolgens de input voor de verschillende verbeterteams om mee aan de slag te gaan. Over een paar maanden willen we met een éénmeting kijken wat we hebben verbeterd en welke stappen verder nodig zijn om de verandering binnen de organisatie te borgen."

Digitale transformatie

Bij process mining werkt Alwel onder andere samen met VVA-informatisering. Casper: "Zij richten zich de laatste jaren op nieuwe technologieën om de 'digitale transformatie' te ondersteunen waarmee bedrijfsprocessen verbeterd kunnen worden. Daarnaast werkt VVA ook veel samen met studenten. Die combinatie vinden wij erg waardevol en daar halen wij als organisatie veel kennis uit. Daarnaast is het voor een corporatie soms lastig om te weten welke technologieën écht meerwaarde kunnen bieden in en voor de toekomst. Het is niet onze wens om voorop te lopen, maar wel te volgen. Als we daarbij gebruik kunnen maken van de expertise van een sparringpartner, kunnen we versneld informatie opnemen."

Ervaringen delen

Op het gebied van samenwerking is Alwel ook nauw verbonden met collegacorporatie Zayaz binnen hun Shared Services Center (SSC). "Het is dan ook zeker de bedoeling dat de opgedane ervaringen rondom process mining intern gedeeld worden. We pakken momenteel het dagelijks onderhoudsproces aan bij Alwel, maar kunnen de geleerde lessen meenemen bij bijvoorbeeld de klantdienstverleningsprocessen van Zayaz. Overigens werken beide corporaties wel op hun eigen manier en met hun eigen visie. Dat betekent dat de procesverandering niet één op één overgenomen kan worden."

"Het is nu zaak om process mining uit de 'pilotsfeer' te halen en echt onderdeel te maken van het verbetertraject."

Procesdata

"Hoewel we dus nog middenin het project zitten, betekent dat niet dat we geen lessen kunnen trekken en alvast delen over process mining," sluit Casper het gesprek af. "Zo merkten we dat het aan de voorkant erg goed is alle stakeholders te betrekken. Dat is misschien een open deur, maar een nieuwe technologie kan bedreigend overkomen en het creëren van een groot draagvlak is erg belangrijk. Daarnaast ben je bij process mining minder afhankelijk van datakwaliteit, maar juist wel van gegevens rondom procesdata. Zorg er dus voor dat je vooraf goed kijkt naar hoe je systemen processen loggen en welke stappen wel of niet worden vastgelegd. Dit vormt immers de basis om je werkwijze daadwerkelijk te kunnen verbeteren."



Gerwin Kamps (Vechtdal Wonen):

Inspelen op persoonlijke communicatie met een digitale twist

Woningcorporaties willen hun huurders vanzelfsprekend zo goed mogelijk bedienen. Maar door het tal aan mogelijkheden in klantcontact is het kiezen van dé juiste oplossing soms makkelijker gezegd dan gedaan. Hoe kun je in de zee aan mogelijkheden de juiste kiezen om je huurders het beste te bedienen? *CorporatieGids Magazine* sprak met Manager Wonen Gerwin Kamps van woningcorporatie Vechtdal Wonen. Een gesprek over het nieuwe normaal na de coronacrisis, meenemen van de organisatie en digitaal contact persoonlijk maken.

Begin vorig jaar fuseerden Beter Wonen Vechtdal uit Hardenberg en De Veste uit Ommen tot één nieuwe corporatie: Vechtdal Wonen. “Dat betekende dat werkprocessen opnieuw vastgesteld moesten worden, waaronder de klantprocessen,” begint Gerwin. “Hiervoor hebben we een nieuw dienstverleningsconcept vastgesteld. Na een fusie ligt vaak eerst de focus op intern alles draaiend krijgen. Daardoor zijn we nu pas in staat de slag naar buiten te maken, wat betekent meer mogelijkheden bieden aan onze huurders én zichtbaarder worden in onze wijken.”

Duidelijk zijn

Tijdens het maken van de slag naar buiten kwam Vechtdal Wonen net als de rest van Nederland middenin de coronacrisis terecht. Op de vraag wat dat betekende voor de Overijsselse corporatie, vertelt Gerwin: “De crisis heeft een best grote impact gehad omdat persoonlijk contact sterk wordt belemmerd. Dat betekende dat we veel meer planmatig moesten handelen over bijvoorbeeld afspraken met huurders. Het effect was dat de doorlooptijd van vragen en klachten opliep. Tegelijkertijd zagen we wel dat veel huurders hier begrip voor hadden, zolang je maar duidelijk bent over wanneer de oplossing of het antwoord volgt. Dat blijft ook nu de crux.”

Creativiteit

Hoewel de tweede golf op het moment van schrijven zich over Nederland voltrekt, ziet Gerwin toch verschillen met begin dit jaar. “In maart ging direct alles op slot en konden we heel veel processen niet meer uitvoeren op de manier die we gewend waren. Inmiddels zie je dat door creatief naar processtappen te kijken, dingen weer ‘zoals vroeger’ kunnen. Denk bijvoorbeeld aan fysieke bezichtigingen of voorinspecties, uiteraard rekening houdend met de geldende maatregelen.” Of er uiteindelijk ook zaken zijn die Vechtdal Wonen meeneemt naar het nieuwe normaal? “Dat is nu nog wat prematuur omdat we nog in de coronacrisis zitten. Maar we proberen zaken wel zoveel mogelijk zoals normaal uit te voeren.”

Persoonlijke twist

In het nieuwe dienstverleningsconcept van Vechtdal Wonen wil de corporatie inspelen op digitale communicatie met een persoonlijke twist. “We willen naast persoonlijke communicatie meer gebruikmaken van online communicatie. Daarom gaan we volgend jaar een nieuw medewerkers- en huurdersportaal implementeren waardoor we meer mogelijkheden kunnen aanbieden aan onze klanten. Maar persoonlijk contact kan nooit vervangen worden door digitaal contact, dat is je sterkste troef als corporatie.”

Er wordt daarom gekozen voor twee stromen die elkaar binnen Vechtdal Wonen versterken. Gerwin: “Aan de ene kant heb je de eerstelijnsvragen die door het team Klantenservice, de website of het huurdersportaal worden opgevangen. Aan de andere kant maken we gebruik van gebiedsteams die herkenbaar en fysiek in de wijken zijn. We opereren in een groot gebied in het Vechtdal, waarin het persoonlijke contact vaak plaatsvindt door wijkhuismeesters, wijkconsulenten en allround vakmannen die in gesprek gaan met huurders. Door meer in te zetten op gebiedsteams willen wij onszelf laten zien, het persoonlijk contact opzoeken én mensen beter helpen. Dit om proactiever in te spelen op de klantvragen die gesteld worden.”

Springplank

Overigens betekent digitaal niet automatisch onpersoonlijk, gaat Gerwin verder. “In de toekomst kun je door gebruik te maken van nieuwe technologieën de klant persoonlijker benaderen. Bijvoorbeeld met kunstmatige intelligentie waarbij het systeem weet wie de klant is en weet wat de wensen en behoeften zijn. Vragen kunnen door zo’n systeem automatisch gesteld en beantwoord worden. Maar ook de inzet van chatbots kan online contact persoonlijk maken als daar behoefte aan is. Momenteel is dit voor Vechtdal Wonen nog een toekomstbeeld; we willen eerst de basis op orde krijgen en dat vervolgens als springplank gebruiken om verdere stappen te nemen.”

Dé klant bestaat niet

De nieuwe werkwijze moet volgens Gerwin leiden tot een ‘passende dienstverlening’. “Het is goed om te beseffen dat dé klant niet bestaat. Iedereen is anders en heeft andere behoeften, ook in klantcontact. Daarnaast beschikken corporaties nu over veel verschillende klantcontactmogelijkheden die je helpen in te spelen op de wensen van huurders. Momenteel vormen we een doelgroepenbeleid om te bepalen wat per doelgroep een passende dienstverlening is. Dat doen we onder andere door bijvoorbeeld bij elk reparatieverzoek of klantcontact een enquête te sturen en te kijken hoe de klant het ervaren heeft. Zo zien we of de dienstverlening past bij de behoefte van de doelgroep. Op basis daarvan willen we de processen beter inrichten en volgend jaar een 8 of hoger scoren.”

Inzicht creëren

Om de klantprocessen te ondersteunen heeft Vechtdal Wonen gekozen voor een nieuw klantvolgsysteem, website en klantportaal van Embrace. Gerwin: “Met deze keuze willen we de dienstverlening dus sneller en duidelijker laten lopen, en onszelf meer inzicht geven in wat de klant nodig heeft en

DE MENS OP ÉÉN!



Wij zijn Andersom. We helpen organisaties bij het zetten van de volgende stap. De mensen in een organisatie zorgen voor vooruitgang. Daarom gaan we op zoek naar individuele drijfveren, kwaliteiten en voorkeuren. Door mensen te motiveren, helpen we een organisatie vooruit.

WWW.TIJDVOORANDERSOM.NL

and
som

www.tijdvoorandersom.nl



“Huurders hadden veel begrip tijdens de coronacrisis, zo lang je maar duidelijk bent over wanneer de oplossing of het antwoord volgt.”

van ons verwacht. Door elk klantcontact te registreren weten we waar en welke vragen er zijn, bijvoorbeeld wanneer er veel overlast in een bepaalde wijk is. Dat geeft ons input om op in te spelen. Daarbij kiezen we ook bewust voor expertsystemen rondom ons ERP-systeem. Op die manier kunnen wij via de gespecialiseerde applicaties maatwerk leveren aan de klant én organisatie, waardoor we wendbaarder zijn, meer opties kunnen bieden en onszelf sneller kunnen ontwikkelen en verbeteren.”

Toegevoegde waarde

Naast het bieden van nieuwe mogelijkheden is een cultuurverandering essentieel voor goede dienstverlening, vertelt Gerwin. “Het is belangrijk dat iedereen inziet dat de dienstverlening van de hele organisatie is, en niet alleen van team klantenservice of de gebiedsteams. Iedereen bij Vechtdal Wonen levert een toegevoegde waarde voor de klant, direct of indirect. Hoe die verschillende medewerkers omgaan met hun rol in het proces geeft de doorslag en de systemen zijn uiteindelijk daarin slechts ondersteunend.”

“Neem bijvoorbeeld de medewerkers van de afdeling boekhouding. Zij leveren input aan het domein Wonen, die op hun

beurt direct in contact staan met huurders. Wanneer ieder jaar de servicekosten worden berekend en huurders een afrekening krijgen, is het belangrijk dat het domein Wonen over de goede informatie beschikt om het gesprek aan te kunnen gaan en vragen te kunnen beantwoorden. Goede dienstverlening begint dus al ver voordat het gesprek met een huurder begint.”

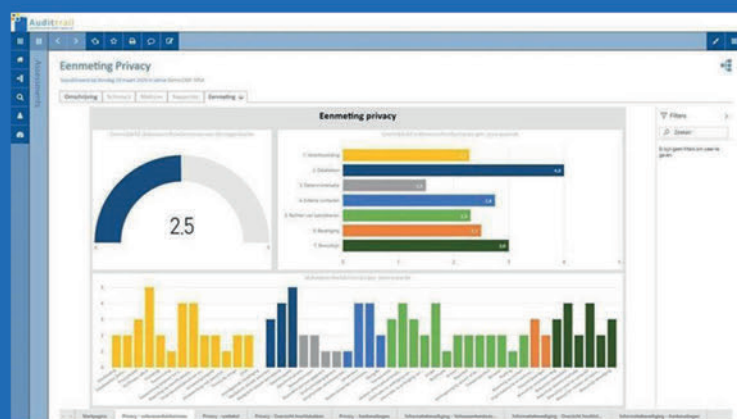
Online én persoonlijk

Op de vraag waar Vechtdal Wonen momenteel staat in haar nieuwe dienstverleningsproces, vertelt Gerwin: “We hopen in februari 2021 het medewerkersportaal live te hebben en dat huurders vanaf april 2021 gebruik kunnen maken van het huurdersportaal. We willen op dat moment kijken hoe alle doelgroepen hierop reageren, dus bijvoorbeeld ook de kwetsbare personen die we huisvesten.

Omdat er altijd een groep huurders blijft die moeite heeft met online contact, zal een ‘volledig online scenario’ het niet worden. Maar juist de combinatie van online het snel en adequaat kunnen afhandelen van de veelgestelde vragen en verzoeken en zo ruimte creëren voor persoonlijk contact middels de gebiedsteams, is waar we volop willen inzetten.”

METEN IS WETEN!

NOG GEEN GEDEGEN PLAN VOOR JE PRIVACY OF INFORMATIEBEVEILIGING STRATEGIE 2021? ONDERBOUW JE BUSINESSCASE EN BUDGETAANVRAAG DOOR FEITEN EN GEDEGEN ADVIES.



DOOR MIDDEL VAN EEN STRAKKE EN EFFECTIEVE REMOTE AUDIT KRIJG JE EEN OVERZICHTELIJK DASHBOARD GEBASEERD OP VOLWASSENHEID VAN JE ORGANISATIE OM JE VERBETERPLAN VORM TE GEVEN.

MEER WETEN? 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.



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

**Itiris
wenst u
prettige
feestdagen!**

Wim van Helvoort (links) en Ties van Hoof (rechts)

Wim van Helvoort en Ties van Hoof (BrabantWonen):

Data optimaliseren om betrouwbaar te begroten

Correcte en uniforme data voor de hele organisatie. Met dat doel besloot woningcorporatie BrabantWonen vorig jaar haar woningbestand te digitaliseren en gegevens over haar bezit te optimaliseren. Hoe pak je zo'n traject efficiënt aan en hoe zorg je ervoor dat data van hoog niveau blijven? *CorporatieGids Magazine* sprak daarover met adviseur bedrijfsbureau Ties van Hoof en manager zorgvastgoed en bedrijfsbureau Wim van Helvoort.

De wens om data vanuit drie plekken in de organisatie – de vestigingen in Oss en Den Bosch en het zorgvastgoed – te uniformeren en optimaliseren, was voor BrabantWonen de aanleiding om de handschoenen op te pakken. Wim: "Correcte gegevens zijn natuurlijk voor alle afdelingen van groot belang. Daarom wilden we de datakwaliteit van ons bezit verbeteren. Het resultaat moet straks zijn dat gegevens als plattegronden, bouwelementen én hoeveelheden voor gebruik in de MJOB en bij conditiemetingen te allen tijde betrouwbaar zijn."

Eén definitie

De verschillen in de delen van de organisatie ontstonden omdat BrabantWonen voorheen niet gebruikmaakte van één definitie van kwalitatieve data. "Per vestiging kon de uitleg van een term weleens verschillen," licht Ties toe. "En misschien is dat ook wel logisch, omdat iedere opzichter vanuit zijn of haar eigen uitgangspunt werkte. Door nu vast te leggen wat wij als organisatie verstaan onder betrouwbare

vastgoeddata, kunnen we betrouwbaarder en uniform werken. Denk bijvoorbeeld aan de assetmanager die onze portfolio-strategie beter kan bepalen omdat hij met gegevens werkt die meer overeenkomen met de werkelijkheid. Ook de verantwoording naar accountants, Raad van Commissarissen en de overheid wordt zo beter geborgd en onderbouwd, én we komen richting de klant over als een professionelere organisatie."

Slimme tekeningen

Het verbeteren van datakwaliteit begint volgens Ties bij het specificeren van welke data je wilt aanpakken. "Voorheen bestonden onze plattegronden bijvoorbeeld uit eenvoudige lijnplattegronden. In de basis is dit wellicht voldoende, maar in andere processtappen kunnen we daar geen informatie uit onttelen. Door deze tekeningen 'slim' te maken, kunnen we de gegevens bijvoorbeeld weer gebruiken voor de woningwaardering of het berekenen van de gebruiksoppervlakte. Daarnaast krijgen we nu geveltekeningen waaruit de hoeveel-

Informatie 'as a service'?



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

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



Per definitie beter.

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

heden voor de MJOB te halen zijn en een zogenaamde EPA-laag, waardoor de geometrie van het Energie Prestatie Advies ook meteen is opgenomen."

Open standaarden

Bij het verbeteren van de datakwaliteit heeft BrabantWonen onder andere samengewerkt met Coencad. Wim: "Met hun software kunnen we de verbeterde gegevens gemakkelijk uitwisselen tussen ons ERP-systeem Tobias AX en onze expertsystemen. Het is daarbij een groot voordeel dat Coencad al eerder heeft samengewerkt met onze IT-partners, waardoor we sneller stappen konden zetten. Nu zijn de gegevens over ons bezit zo vastgelegd in het tekenwerk en de daarbij behorende data, dat de data van een betrouwbaar, gedetailleerd hoog niveau zijn."

Het gebruik van open standaarden is volgens Ties essentieel bij het verbeteren van datakwaliteit. "Je moet immers de gegevens vanuit het tekenwerk vertalen naar je andere softwaretoepassingen. Door ervoor te zorgen dat iedereen met dezelfde definities werkt, is je data overal in de organisatie bruikbaar."

Belangrijke momenten

Om ervoor te zorgen dat een goede datakwaliteit geborgd is, is het belangrijk dat tijdens of na bepaalde gebeurtenissen de gegevens worden bijgewerkt, zegt Ties. "Hierbij zijn mutaties, renovaties en nieuwbouw de belangrijkste momenten. Zo is tijdens een mutatie de opzichter verantwoordelijk voor het opmerken van veranderingen en aanpassingen, en wordt na een renovatie het tekenwerk geactualiseerd en eventueel de hoeveelheden en materialisering aangepast. Bijvoorbeeld het vervangen van houten voor aluminium kozijnen."

Discipline

Continu de gegevens actueel houden vergt discipline van diverse bedrijfsonderdelen. Wim: "Denk bijvoorbeeld aan het bedrijfsbureau, projecten vastgoed en dagelijks onderhoud. Zij moeten het belang inzien wat actuele data inhoudt voor het hele proces. Door mensen te laten zien wat er allemaal aan dit proces vasthangt, proberen we hen te blijven motiveren."

Betrouwbaarheid

Op de vraag wat tot dusver de behaalde resultaten zijn voor BrabantWonen, vertelt Ties: "We hebben in 2019 een voorzichtige start gemaakt met dit project en inmiddels zijn er zo'n 2.000 woningen gedigitaliseerd en voorzien van een conditiemeting. Hiermee hebben we een begin gemaakt met het opzetten van een realistische MJOB. De eerste winst zit hem met name in het uniformeren van de gegevens. Ook zien we de betrouwbaarheid van de data terug in bijvoorbeeld betere prijsvorming bij het uitzetten van werk bij derden. Met andere woorden; door de betrouwbare gegevens die in de MJOB worden verwerkt, kunnen we zuiverder begroten."

Dynamische data

"Het project om data te optimaliseren loopt nog twee jaar door," sluit Wim het gesprek af. "En ook daarna is het nog niet klaar, want het bezit van BrabantWonen is dynamisch; er worden continu woningen verkocht en aangekocht, gerenoveerd en gebouwd. Dit betekent dus ook dat de data dynamisch zijn. Echt af is het dus nooit, en daarom moeten we het up-to-date houden van de gegevens in onze processen borgen."



"Actuele data, direct afkomstig van de werkelijke situatie, levert een scherpe begroting op."



HOE SLIM IS UW CORPORATIE?



Selectie &
Implementatie



Procesoptimalisatie



ICT Beheer



Digitalisering

smartr.

Slimmer organiseren!

Projectleiders.

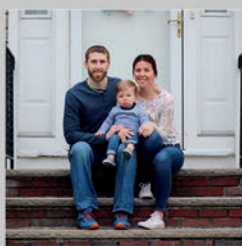
Consultants.

Beheerders.

www.smartr.nl



Reparatie & Onderhoud Service Afspraken
Specialist in huurdertevredenheid



Maak van niet-planmatig
onderhoud een duurzame
tevredenheid



Nester

zowonen

wonen limburg

WONINGVERENIGING



woonwenz
woningcorporatie sinds 1907

Lieven
de Stad

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

Column

De Woningwet ontstolt



Kees van Nieuwamerongen
is directeur Autoriteit
woningcorporaties bij ILT

Ik heb de Woningwet wel eens gestold wantrouwen genoemd. Een wet uit een tijd die vroeg om strenge regels die strikt nageleefd werden. Ons wordt vaak verweten dat we te veel op die regeltjes letten en te weinig aandacht hebben voor de vraag waar die regeltjes eigenlijk voor bedoeld zijn. Te weinig aandacht voor het volkshuisvestelijk belang dus; voor de vraag waar we het nou eigenlijk allemaal voor doen. Dat volkshuisvestelijk belang kan namelijk anders of misschien wel groter zijn dan de regels kunnen vangen. Toezichhouders moeten daarom door en over die regels heen kunnen kijken. Meer 'principle based' dan 'rule based' dus in goed Nederlands. Maar ja, dan moet je wel een wet hebben die dat mogelijk maakt. Een restrictieve wet maakt immers restrictieve toezichthouders.

Zo'n restrictieve wet kan tot gekke dingen leiden. Zo hadden we een corporatie die een zorgcomplex wilde verkopen aan de instelling die dat complex al in gebruik had, met uitzondering van een handjevol van de (zorg) woningen. Dat handjevol moest eerst openbaar aangeboden worden, terwijl de rest van het complex moeiteloos verkocht kon worden. Of die voorgenomen verkoop van een woning die onder een hoogspanningsmast ligt. Ook daarvoor was een openbare aanbidding nodig terwijl het nu juist de bedoeling was deze woning aan de gemeente te verkopen om uit de markt te halen. Een ander voorbeeld. Een corporatie had

een pand dat al lang leeg stond en waar eindelijk een koper voor gevonden was. De taxatiewaarde was alleen een paar duizend euro hoger dan de verkoopprijs, waardoor wij de verkoop niet goed konden keuren. Na lang onderhandelen boden extra investeringen, ver boven die paar duizend euro, uitkomst om de koopsom omhoog te krikken.

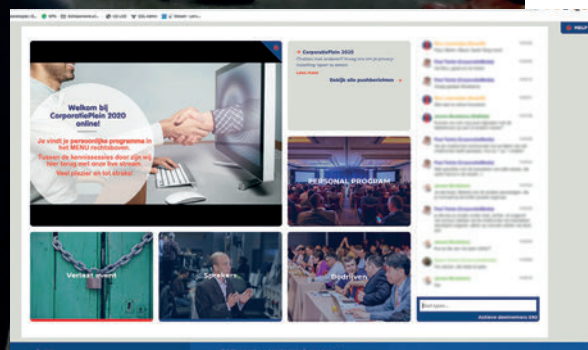
Dit zijn maar een paar voorbeelden uit de afgelopen jaren die geleid hebben tot veel irritatie, onbegrip en zelfs verlies van maatschappelijk vermogen. En dan heb ik het nu alleen nog maar over de verkoopregels. Voor de corporaties vervelend. Maar de regels bleken ook het ministerie in de weg te staan toen het ging over de verkoop van woningen in aardbevingsgebieden en over de afspraken rond het bezit van Vestia in maatwerkgemeenten. In beide gevallen moest er een aanwijzing aan ons gegeven worden om af te wijken van de wet. En dat is op zich ook weer problematisch, want een wetgever die zich al te veel met individuele gevallen bezighoudt moeten wij ook niet willen.

Daarom is het fijn dat de Aw meer discretionaire ruimte krijgt. Dat de Woningwet minder stringent wordt en de toezichthouder risicogericht kan werken en meer gericht op het volkshuisvestelijke belang. Ruimte om van geval tot geval te beslissen wat de beste oplossing is voor actuele vragen, in plaats van strakke kaders. Toch reageren sommigen ook daar weer terughoudend op. Enerzijds is de sector blij dat er meer 'principle based' gewerkt kan worden. Anderzijds is een strakke 'rule based' wet ook wel weer prettig. Je weet waar je aan toe bent, het is helder en voorkomt willekeur. Om hier het juiste midden in te vinden werken wij momenteel aan beleidsregels. Samen met de sector houden wij participatiesessies; online gesprekken met bestuurders, vakexperts van corporaties, toezichthouders en belangenbehartigers.

Ik vind het mooi dat we zo verdere stappen kunnen zetten en dat we dat samen kunnen doen. Maar dat het ook spannend is, dat beseffen we ook allemaal. Ik hoop dus dat iedereen mee blijft denken en dat het een gezamenlijke stap wordt om te komen tot goede beleidsregels.



CorporatieMedia maakt van online nood een deugd



Vanwege corona vonden de CorporatieGids LIVE Kennisdag en CorporatiePlein dit jaar voor het eerst in de tienjarige geschiedenis volledig online plaats. Gewapend met de opgedane ervaring en de feedback van bezoekers en leveranciers ontvouwen de organisatoren Paul Tuinte en Martin Barendregt hun plannen voor komend jaar.

Met ruim 350 aanmeldingen voor CorporatieGids LIVE Online en 750 aanmeldingen voor CorporatiePlein Online bleken de jaarlijkse evenementen ook online echte publiekstrekkers. “Ook in dit ‘coronajaar’ stonden ze als vanouds op het netvlies van corporatiemedewerkers,” beaamt Paul. “We hebben ook heel veel nieuwe bezoekers mogen verwelkomen. Dat is echt een voordeel van plaatsonafhankelijk online kunnen deelnemen aan onze informatieve evenementen.”

Deugd

“Voor ons was het de eerste keer in ons tienjarig bestaan dat we deze evenementen volledig online hebben verzorgd,” zegt Martin. “Dit betekent dat we een schat aan ervaring hebben opgedaan. Samen met de ontvangen feedback hebben we daarmee onze plannen voor komend jaar verfijnd. Moraal? Maak van online nood een deugd.”

Gezonde groei

“Wat in grote lijnen ‘bij het oude’ blijft, is onze dagelijkse nieuwsvoorziening via CorporatieGids.nl, via onze CorporatieGids LinkedIn-groep, Twitter, onze e-mail nieuwsbrief en natuurlijk ons onvolprezen CorporatieGids Magazine. Al deze titels hebben zich het afgelopen jaar sterk getoond en zelfs een gezonde groei doorgemaakt. Voor deze diensten staan dan ook geen grote veranderingen op het programma.”

Evenementen

Voor de CorporatieGids LIVE Kennisdag en CorporatiePlein verliep 2020 op zijn zachtst gezegd anders dan andere jaren. “Normaal gesproken brengen we met onze evenementen op twee dagen in het jaar vele honderden vakgenoten bij elkaar. In 2020 hebben wij deze evenementen als gevolg van corona min of meer één op één naar een online variant vertaald. In 2021 gaan we dat in het voorjaar compleet anders doen,” zegt Paul.

Voorjaar online

“We hopen dat de wereld er begin volgend jaar in termen van corona weer een stuk rooskleuriger uitziet. Omdat wij geen glazen bol hebben en met zekerheid een ‘coronaproof’ programma willen aanbieden, gaan we in het voorjaar op vier ochtenden de CorporatieGids LIVE Online Kennisdagen organiseren. Iedere ochtend staan drie actuele onderwerpen centraal waarover een klein aantal leveranciers kennissessies verzorgen. We maken hiervoor gebruik van ons compleet vernieuwde online event-platform.”

Grote voordeel

“Het grote voordeel is dat het aanbod kennissessies per ochtend veel minder is. Ook zijn de kennissessies specifiek afgestemd op een onderwerp,” zegt Martin. “Deelnemende leveranciers verzorgen drie keer per ochtend hun kennissessie. Als bezoeker heb je op één ochtend dus drie keer de gelegenheid om deze specifieke kennissessie te bezoeken. De kleinschaligheid vergroot naar verwachting ook de interactie tussen bezoekers en leveranciers.”

CorporatiePlein

En dan CorporatiePlein, onbetwist het grootste en belangrijkste evenement over bedrijfsvoering, innovatie en ICT voor woningcorporaties in de sector. “Zowel bezoekers als exposanten hebben dit jaar bewust of onbewust onze eerste CorporatiePlein Online-editie vergeleken met de ‘gewone’ fysieke variant,” zegt Paul. “Feit is dat je een fysieke beurs niet kunt vergelijken met een online beurs. Het is een compleet andere omgeving en beleving en vergt andere competenties van zowel de exposant als bezoeker.”

Netwerken en ontmoeten

Martin vult aan: “Exposanten en bezoekers misten het echte beursgevoel, het netwerken, het geroezemoes, de sfeer van een beurs, de toevallige ontmoetingen, de drukte in de gangen. In deze coronatijd lijken dat beelden uit een ver verleden. Van de andere kant kregen we als feedback dat bezoekers het ook wel een voordeel vonden dat ze nu rustig vanaf hun (thuis)werkplek kennissessies konden bijwonen en virtuele beursstands konden bezoeken.”

23 september

Op de vraag wat de plannen zijn voor CorporatiePlein in 2021, zegt Martin: “In het najaar – op donderdag 23 september om precies te zijn – gaan we ‘gewoon’ weer CorporatiePlein organiseren. Want eerlijk is eerlijk: ook al werkt het online bijwonen van kennissessies en bezoeken van virtuele beursstands prima, het echte ontmoeten en netwerken gaat live nou eenmaal beter. Uiteraard gaat CorporatiePlein alleen door als het veilig en verantwoord kan. Wij zijn optimistisch en hebben er goede hoop op dat dit volgend najaar het geval is. Nu al zin in! Natuurlijk houden we jullie op de hoogte via onze mediakanalen of via e-mail, als we over je adres beschikken. We koersen vol energie af op een mooi nieuw jaar. En mocht in de loop van het jaar blijken dat fysiek toch nog niet mogelijk is, dan zullen we tegen die tijd met een aangepast online programma voor het najaar komen.”

Linda Maas (Baston Wonen):

Terug naar de kern met standaard best practice-processen

Terug naar de kern en standaardisering zijn de laatste jaren veelgehoorde begrippen bij woningcorporaties. Maar wellicht is dat makkelijker gezegd dan gedaan. Hoe vertaal je kernachtig de essentie van bedrijfsvoering naar nieuwe processen? *CorporatieGids Magazine* sprak hierover met Adviseur I&A Linda Maas van Baston Wonen. Een gesprek over het voorkomen van verspillingen en de herimplementatie van een primair systeem.

‘Hoe beter we het zakelijk op orde hebben, hoe meer we sociaal kunnen doen,’ is een van de kernwaarden van Baston Wonen. Op de vraag wat de corporatie uit de gemeente Zevenaar daar precies onder verstaat, begint Linda: “Wij zeggen hiermee dat we doen waarvoor we er zijn en daarover tegenover iedereen helder zijn. Zowel intern als naar huurders, samenwerkingspartijen en stakeholders. In het verleden staken we geld, tijd en energie in zaken, zonder ons echt af te vragen of het wel een opgave voor ons was. Door beter aan te geven waar we wel en niet van zijn en de samenwerking te zoeken of zaken terug te leggen waar ze horen, kunnen we meer inzetten op kerndoelen als betaalbaarheid, beschikbaarheid en duurzaamheid.”

Keukenbeleid

Een goed voorbeeld van zakelijker werken ziet Linda terug in het mutatieproces van Baston Wonen. “We maken hier bewustere keuzes in de uitgaven die we doen en zijn projectmatiger gaan werken. Een mooi voorbeeld is ons keukenbeleid. Nog niet zo lang geleden hadden we in onze sociale huurwoningen allemaal verschillende soorten luxe keukens, inbouwapparatuur, extra kastjes of verlengde aanrechtbladen. Allemaal zonder bijbetaling. En als het lampje van de koelkast dan kapot was, kon de huurder daarvoor bellen en stuurden wij een bedrijf langs om het te repareren.”

“Met de invoering van de nieuwe Woningwet, de verhuurdersheffing en uitdagingen die er liggen rondom verduurzaming en betaalbaarheid, maken we nu andere keuzes. Onze keukens bestaan nu uit standaard onderdelen. Voor extra kastjes of een langer blad moet de huurder bijbetalen. En het onderhoud van de apparatuur moet de huurder zelf regelen. Deze manier van werken betekent wel dat je goed moet communiceren met je huurders en uitleggen waarom je je werkwijze verandert. Zij hebben vanuit het verleden natuurlijk een ander beeld van ons.”

“Alleen ga je sneller maar samen komen we verder’ geldt zeker ook voor ICT.”

Bewuste keuze voor standaard

Ook in de ICT maakt Baston Wonen een stap terug naar de standaard. “In de metafoor van keukens hadden wij misschien ook wel extra kastjes en een verlengd blad. We streven er nu naar om onze systemen zoveel mogelijk volgens de standaard te implementeren. Maatwerk valt vrijwel altijd buiten de SLA, heeft eerder de neiging ‘om te vallen’ bij updates en is ook lastiger om te koppelen. Dat kost allemaal extra geld en tijd, zowel van de I&A-afdeling als de rest van de organisatie. Dat spenderen we natuurlijk liever aan het betaalbaar houden van onze woningen.”

Slopen en opnieuw beginnen

De wens om terug te keren naar de kern betekende ook dat het ERP-systeem van Baston Wonen – ViewPoint van Itris – opnieuw geïmplementeerd moest worden. “Het primaire systeem vervult een centrale rol in ons ICT-landschap. We hebben niet veel aanvullende applicaties en proberen zoveel mogelijk aan one-stop-shopping te doen. Daarnaast maken we al sinds 2006 gebruik van ViewPoint. Destijds was het heel gewoon een systeem in te richten zoals de klant dat wilde. Maar waar ViewPoint zich in de loop der



jaren ontwikkelde naar een meer gestandaardiseerde oplossing, hield Baston Wonen vanwege maatwerk vast aan de eigen inrichting. In 2017 werd duidelijk dat er wel heel veel afwijkingen waren. Daar wilden wij van af. Als eerste hebben we geprobeerd om het incassoproces terug te brengen naar de standaard. Dat ging best aardig, maar bij de eerstvolgende release van ViewPoint viel alles om en konden we opnieuw beginnen. We vergeleken het destijds met een gescheurde fundering. Die kun je heel lang repareren, maar op het moment dat je een stuk aan je huis wilt bouwen, kun je beter slopen en opnieuw beginnen.”

Informatie delen

“Een van de belangrijkste dingen die we hebben gedaan om door te kunnen ontwikkelen, is het overzetten van al onze klant-, pand- en complexdocumenten van een extern DMS

naar ViewPoint,” gaat Linda verder. “Hierdoor staan alle documenten nu bij elkaar en kunnen we deze gaan delen in ons klantportaal of gebruiken bij het digitaal opnemen of verhuren van woningen. Daarnaast hebben we het zaakgericht werken teruggebracht naar een standaardinrichting. Hierdoor kunnen we meer gebruikmaken van verschillende standaarden én zaken.”

Best practices

Op de vraag of de herimplementatie dan ook als nieuw aanvoelt, vertelt Linda: “Wij hebben de inrichting echt teruggebracht naar die zoals een nieuwe klant het ervaart. Daarbij hebben we aan de voorkant afgesproken dat we – als dat nodig was – onze processen aan zouden passen naar de standaard. Dat klinkt heel rigide, maar het werkt wel. Daarnaast hebben we het mandaat om keuzes te maken in de

Versnel uw verkoop- en verhuurtransacties

Het organiseren van de overdracht bij verkoop en vrije-sector-huur kost veel tijd. Net als het coördineren van werkzaamheden van een onderhoudsdienst, taxateur, inspecteur, makelaar en notaris.

Notapp stroomlijnt processen en versnelt samenwerking. We faciliteren de publicatie van aanbod op (uw) websites en op Funda en organiseren de cont(r)acten met geïnteresseerden. Dit zorgt voor een betere doorstroming binnen uw woningbestand.

Kijk op **notapp.nl**

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

NOTAPP

“We hebben aan de voorkant afgesproken dat we processen aan zouden passen naar de standaard. Dat klinkt heel rigide, maar het werkt wel.”

inrichting van best practices bij verschillende werkgroepen gelegd. Deze groepen werden geleid door kerngebruikers. Een deel van die kerngebruikers heeft zelf de trainingen gegeven aan de rest van de organisatie, op het moment dat we live gingen. Dat helpt om meer kennis in de organisatie te spreiden en om een dergelijk project te dragen. Al was draagvlak niet de grootste uitdaging; als er maar genoeg ‘scheef’ zit in je ICT-landschap, willen medewerkers graag veranderen.”

Zelfredzame huurders

Begin dit jaar ging Baston Wonen live met de nieuwe werkwijze, die volgens Linda nu al haar meerwaarde heeft bewezen. “We merken op de I&A-afdeling dat er minder vragen binnenkomen en issues zijn. Ook merken we dat – nu we de ICT-huishouding zakelijk meer op orde hebben – we meer mogelijkheden hebben om te kunnen sturen op kanalen. Dat staat op dit moment nog in de kinderschoenen, maar er zit zeker vooruitgang in. Doordat we veel maatwerk hadden, konden we ons klantportaal voorheen niet updaten. Omdat we dit nu wel kunnen, is het makkelijker om bijvoorbeeld digitaal reparatieverzoeken in te dienen. In de eerste drie maanden steeg het aantal digitaal ingediende verzoeken dan ook van 3 naar 14 procent.”

Doorontwikkeling

De nieuwe werkwijze van de corporatie uit Zevenaar is inmiddels geland binnen de organisatie, beaamt Linda. “Waar het nu om gaat is de doorontwikkeling. Die is voor een deel al in gang gezet door kort na de livegang – volledig zonder issues – een nieuwe release door te voeren. Daarna konden we ons klantportaal ook weer updaten. Tijdens dit traject zaten we middenin de coronacrisis wat het communiceren en samenwerken lastiger maakte, maar toch is het ons gelukt om huurders meer digitale communicatiemogelijkheden te bieden.”

Samen verder komen

“In de nabije toekomst hebben we nog best wat op ons wensenlijstje staan,” sluit Linda af. “Denk aan een app voor inspectie of verhuringen, een aannemersportaal, de implementatie van KOVRA en een koppeling met ons woonruimteverdeelsysteem. De volgorde daarin staat nog niet vast, de organisatie moet daarin leidend zijn. Door de eerste vraag naar nieuwe mogelijkheden, het vervolg én de input vanuit de afdelingen te laten komen, zorg je voor draagvlak en acceptatie binnen Baston Wonen. En dat vinden we belangrijk, want ‘alleen ga je sneller maar samen komen we verder’ geldt zeker ook voor ICT.”



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.”



Tim ter Heide (Mitros):

Van hollen en stilstaan naar evenwichtige projectontwikkeling in hoog tempo

Welke uitdagingen bieden corporaties het hoofd bij het sturen van investeringsprojecten? Welke rol spelen softwaretools daarin en hoe nuttig en noodzakelijk zijn deze eigenlijk? Hoe zorg je voor een goede inbedding van projectontwikkeling in een beheerorganisatie? We vroegen het aan Tim ter Heide, vastgoedeconoom bij Mitros.

Een assetmanager, een vastgoedmanager of een bedrijfs-econoom: stuk voor stuk functies die de laatste jaren zijn ingeburgerd bij woningcorporaties. Op de vraag wat de functie van vastgoedeconoom inhoudt en waar Tim dagelijks mee bezig is, zegt hij: “Mitros kent verschillende bedrijfsonderdelen. Eén daarvan is VastGoed. Hier werken we aan nieuwbouw- en renovatieprojecten, planmatig onderhoud, zakelijke verhuur en verkoop. Bij investeringsprojecten ondersteun ik de vastgoedontwikkelaars, projectmanagers en het managementteam van VastGoed. Soms ben ik projectinhoudelijk ondersteunend werkzaam voor de ontwikkelaar, een andere keer project-overstijgend. In dat laatste geval analyseer ik de data van de

projecten voor verschillende rapportages zoals de kwartaal-rapportage, de kasstroomprognose of voor de Meerjaren InvesteringsBegroting (MJB).”

De bouwstand

Op de vraag hoe belangrijk softwaretools voor Mitros zijn bij het sturen van investeringsprojecten, nu het stuur vooral in ‘de bouwstand’ staat, antwoordt Tim: “Natuurlijk is bouwen belangrijk, maar je wilt wel dat het efficiënt en goed gebeurt. Softwaretools zijn daarbij ondersteunend. Ze zijn er voor snelle en eenduidige informatie en voor het doorrekenen van een investeringsproject. Daarmee kunnen we een

ER ZIJN VEEL REDENEN OM MET VASTGOEDDATA AAN DE SLAG TE GAAN

WAT IS UW REDEN?

www.bataviagroep.nl/vastgoedcloud

Kennispartner van corporaties

op het snijvlak van organisatie & ICT

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

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

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



HC&H Consultants
Kennispartner van corporaties

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

Wat kunt u van ons verwachten?

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

prognose geven van bijvoorbeeld individuele project-KPI's, zoals IRR, investeringskosten en het aantal woningen."

Voortgang

"Maar ook kunnen we met softwaretools inzicht geven in de voortgang van de besluitvormingsmomenten en de realisatie van de bouw," gaat Tim verder. "Kern daarbij zijn de kasstromen. Hoe beter de informatieverwerking van dit soort systemen is, hoe betrouwbaarder de informatie. Het is en blijft tenslotte mensenwerk. Eenduidig vastleggen en waarborgen van data voor het doorrekenen investeringsprojecten is dus essentieel. Het mooie is dat deze individuele projectdata ook nog bruikbaar zijn voor afdeling- en bedrijfssturing."

jaar en hoeveel geld er mee gemoeid is. Ook de continuïteit binnen de afdeling VastGoed is van groot belang. De afgelopen jaren is het ons goed gelukt om een continue stroom van projecten op te bouwen die in verschillende fases van ontwikkeling tot realisatie zaten. Door een goede spreiding voorkomen we hollen en stilstaan en kunnen we evenwichtig – in hoog tempo – projecten ontwikkelen."

Tim legt uit hoe dat bij Mitros in zijn werk gaat: "Om de productiviteit te kunnen managen gebruiken we de data van de procesplanning – zogenaamde besluitvormingsmomenten – uit de projecten, maar ook de data van start- en einde bouw. Zo ontstaat inzicht in de aantallen projecten en de fase van



Inhoud

Het gebruik van softwaretools geeft de ontwikkelaar meer tijd om de energie in de inhoud van het project te steken, licht Tim toe. "De projectontwikkelaar hoeft zich niet bezig te houden met de formules in rekensheets, want dat is al standaard ingesteld en gevalideerd in de tool. Dat heeft als resultaat dat we efficiënter kunnen werken. Het resultaat? De realisatie is de afgelopen jaren gestegen van 60 miljoen euro naar 130 miljoen euro per jaar. Daarmee is ook het aantal woningen dat we gerenoveerd of nieuw gebouwd hebben toegenomen."

Hollen en stilstaan

Dat managementinformatie belangrijk is voor de sturing van investeringsprojecten, staat voor Tim dan ook buiten kijf. "Het helpt ons te voorkomen dat we hollen en stilstaan," licht hij toe. "Bij het opstellen van de MJIB kijken we niet alleen naar het aantal woningen dat wordt opgeleverd in enig

een project. We maken afspraken over de voortgang. Deze afspraken worden vervolgens gemonitord en gerapporteerd met behulp van grafieken en tabellen. Afwijkingen worden vervolgens besproken en bijgesteld."

Dagelijkse corporatiepraktijk

Vastgoedontwikkeling lijkt mijlenver af te staan van de dagelijkse corporatiepraktijk, zoals gedoe over de afhandeling van een reparatieverzoek, betalingsachterstanden en bewonersoverlast. Op de vraag hoe Tim als vastgoedeconoom binding houdt met de organisatie, zegt hij: "Ik draai al wat jaren mee in corporatieland en heb vroeger ook projecten gerealiseerd in bewoonde staat. Ja, nu sta ik verder van de praktijk af. De ervaring uit het verleden geeft mij echter ook het voordeel dat ik begrijp wat er in projecten leeft en kan gebeuren. Dat neem ik weer mee in de gesprekken met mijn collega's. Ik weet dat voordat de eerste spade in de grond

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.



Liever opbouw?
Vraag naar de mogelijkheden.

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

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



Meer informatie en contactgegevens zijn te vinden op www.bosch-home.nl/projecten.
Bosch Inspiratiecenter, inspiratiehuis 20I20, Taurusavenue 36, 2132 LS, Hoofddorp.

gaat, er nog een hele wereld van handelingen aan vooraf gaat. Dat is voor de buitenwereld niet altijd zichtbaar, maar dat kost wel tijd. Denk aan bewonersparticipatie, vergunningen, ontwerp, inkoop en meer. Deze kennis helpt mij om binding te houden met de organisatie.”

Binding noodzakelijk

Op de vraag of het eigenlijk wel nodig is om binding te houden – je kunt projectontwikkeling toch prima als losstaand project van de beheerorganisatie zien – zegt Tim stellig: “Nee dat zie ik niet zo. We kunnen als afdeling VastGoed niet zonder de inbreng van huurders; dat zijn tenslotte onze klanten en eindgebruikers. Ook intern hebben we klanten bij de verschillende bedrijfsonderdelen. Ook hen hebben we nodig om tot een goed eindproduct voor de klant te komen. Voor mij geldt – ook nu in de deze tweede lockdown – dat ik dagelijks contact heb met collega’s van mijn eigen afdeling, maar ook met collega’s van andere afdelingen.”

Stempel

Noodzakelijke binding of niet, feit is dat projectontwikkeling een stempel drukt op de kwartaalrapportages en daarmee dus direct van invloed is op de beschikbare middelen van Mitros. “Natuurlijk draait het in de kwartaalrapportage met name over geld, planning en de verwachting van de aankomende maanden,” beaamt Tim. “Wat is de over- of onderschrijding van de jaarbegroting? Leuk, maar net zo interessant of misschien wel interessanter is de vraag wat de reden is voor de over- of onderschrijdingen. Wat is de rode draad en hoe kunnen we hiervan leren en verbeteren? Dus niet alleen de totale begroting, maar ook de onderlinge samenhang van de projecten met hun procesplanning en zijn invloed op het geld spelen hierin een rol.”

Voorkomen en genezen

Projecten kunnen vertragen, uitlopen, onvoorzien duurder uitvallen, en een softwaretool kan volgens Tim helpen bij het voorkomen ervan, of desnoods bij het genezen. “Het sturen op project-KPI’s en de projectportefeuille geeft ons de mogelijkheid een gewenste analyse te maken van de laatste stand van zaken. Bij Mitros is daarbij Reaforce van Reasult een onmisbare ondersteuning. We kunnen eenvoudig de huidige stand afzetten tegen een vorig kwartaal en zo zien waar de afwijkingen zitten op besluitvormingsmomenten of start en einde bouw. Dat is erg behulpzaam.”

In control

Kasstroombeheersing en projectcontrole zijn volgens Tim van wezenlijk belang om ‘in control’ te zijn van het vastgoed proces. “Dat wil zeggen dat we op tijd de financieringsbehoefte in kaart brengen en dat er geen negatieve verrassingen uit de projecten komen. Op basis van de kwartaalupdate lopen we door alle projecten en stellen de kasstroomprognose tot einde project bij. Dit gebeurt in detail samen met de verantwoordelijke managers en wordt daarna met de directie besproken.”

Emotie

Al met al klinkt projectontwikkeling vrij feitelijk, financieel en zakelijk. Toch speelt ‘emotie’ altijd een rol, zegt Tim: “Ontwikkelen is mensenwerk. Onze belangrijkste strategische keuze in alles wat we doen is ‘De huurder op één’. Het realiseren van meer en beter vastgoed is daaraan ondersteunend. Huurders, maar ook stakeholders en natuurlijk Mitros zelf, hebben zo hun belang. En al die belangen moeten worden samengebracht en zo goed mogelijk worden geadresseerd in het project. Dat is een mooie uitdaging, en als ik kijk naar wat ons team realiseert, dan durf ik wel te stellen dat het ons heel goed lukt om prachtige projecten voor de stad en de bewoners waar te maken.”



Foto's: Theo Scholten



Angela Kolk en Jos Vervoort (AvW2):

Maak het proces van vastgoedsturing coronaproof

Waar corporaties met vastgoedsturing vaak een horizon van tientallen jaren hanteren, gooit corona op de korte termijn veel plannen in de war. Is het proces van vastgoedsturing vatbaar voor het coronavirus of zijn 'stenen' resistent tegen COVID-19. We vroegen het aan managing consultant vastgoedsturing Angela Kolk en directeur Jos Vervoort van AvW2.

Gelijk maar met de deur in huis; heeft thuiswerken en zoveel mogelijk telefonisch en online vergaderen impact op het proces van vastgoedsturing?

Absoluut, want elkaar zien is niet hetzelfde als elkaar ontmoeten. Sommige processen vragen toch om afstemming op locatie. Het thuiswerken vraagt daarnaast om digitale informatie en hoe je met de juiste werkvormen invulling geeft aan de online vergaderingen voor vastgoedsturing. We herkennen

allemaal inmiddels het Teams en Zoom moeheidsgevoel.

Het thuiswerken betekent ook iets voor het managen van een afdeling of proces. De werksfeer proeven door op de afdeling rond te lopen of even snel een vraag stellen, is niet meer mogelijk. Wij merken in onze dagelijkse praktijk hoe belangrijk het is dat hierover het gesprek wordt aangegaan en afspraken worden gemaakt.

Je pleit voor integraliteit in processen, van incasso tot verhuur en van reparatieverzoek tot herstructurering. Hoe bewaak je integraliteit in deze tijden?

Werkprocessen en ICT-thuiswerkvoorzieningen herijken is randvoorwaardelijk voor goed kunnen thuiswerken. Alle processen binnen een woningcorporatie grijpen op elkaar in. Door het thuiswerken is het digitale werken en goede ICT steeds belangrijker geworden. Dit heeft impact op de infrastructuur van de kantoorautomatisering, hoe werkprocessen lopen en borging van data en datakwaliteit. Goede thuiswerkvoorzieningen horen hier bij, juist voor medewerkers die eerder nog niet thuiswerkten.

De medewerkers hebben zich in een sneltreinvaart een andere werkwijze eigen moeten maken. Een werkproces moest in enkele gevallen ineens op afstand uitgevoerd worden. Dat dit knelpunten geeft in de processen en onderlinge afstemming is dan ook logisch. We hebben in een kort tijdbestek grote stappen kunnen maken op het digitaliseringsvlak, maar we hebben nog wel onderdelen af te hechten. De gewijzigde procesflow in kaart brengen en implementeren,

economie en werkklimaat. Wij constateren dat corporaties zich verder beraden op kantooroppervlakten en het aantal werkplekken. De werkprocessen en benodigde ICT-voorzieningen zullen meer afgestemd worden op het thuiswerken en verdere digitalisering van de dienstverlening. Wij denken dat er voor vastgoedsturing wijzigingen ontstaan in betaalbaarheid versus beschikbaarheid, tempo van verduurzaming, wijzigingen van doelgroepen, interne en externe werkprocessen, kwaliteit en samenstelling van het bezit én in- en doorstroming van huurders. Onze transformatie uitgangspunten van de wensportefeuille zullen we moeten herijken.

Teamleiders en managers gaan een nieuwe vorm van sturen ervaren. Van het aansturen van een fysieke afdeling die veelal compleet is qua bemensing, naar een afdeling die deels op kantoor en deels thuis aan het werk is. De dagstart zal een andere werkvorm krijgen en het sturen op flow en productie krijgen een andere invulling. Het is geen kwestie van oude wijn in nieuwe zakken, het wordt 'Corporatiesturing Nieuwe Tijd'. Mooie uitdagingen!

In het kader van corporatiesturing in nieuwe tijden: gaan corporaties de horizon van vastgoedsturing verkorten om sneller te kunnen inspelen op de actualiteit?

De horizon van vastgoedsturing is binnen de corporatiesector wisselend. Wat we wel zien is dat meer corporaties de strategie wijzigen naar activiteiten op korte, middellang en lange termijn. Er wordt meer gelaagd gekeken naar vastgoedsturing vanuit de strategische driehoek van portefeuillemanagement, assetmanagement en property management. Door COVID-19 zullen mogelijk meer huurders aangewezen zijn op sociale huurwoningen. Betaalbaarheid en beschikbaarheid zijn essentieel. Mensen die als gevolg van werkloosheid in de financiële problemen komen en hun woning moeten verkopen en daardoor een sociale huurwoning willen.

Daarnaast is er impact op de mate waarin huurwoningen verduurzaamd worden of een hogere kwaliteit krijgen. De kwaliteitsimpuls wordt afgezet tegen de betaalbaarheid. COVID-19 dwingt ons na te denken over kansen en risico's op lange termijn in scenario-analyses.

Tot slot, welke stappen maken vastgoedsturing in coronatijd extra actueel?

Een goede analyse van de bekende stip op de horizon. Daarnaast, maak een scenario-analyse van de strategie naar een nieuw portefeuilleplan, zorg voor kennisdeling en betrouwbare data, (her)organiseer de processen van vastgoedsturing en maak ze 'coronaproof'. En als laatste; ga binnen je organisatie de uitdaging aan. Denk samen 'out of the box', want zeg nou zelf: aan een pandemie had je waarschijnlijk ook nooit eerder gedacht.



Jos Vervoort (links) en Angela Kolk (rechts)

onderzoeken welke ICT ondersteuning daarbij noodzakelijk is en wat dit vervolgens vraagt van onze collega's en ketenpartners. Een andere vorm van sturing, afstemming en samenwerking moet opnieuw georganiseerd worden. Interne belemmeringen die eerder al aanwezig waren, worden nu specifiek zichtbaar.

Verwacht jij dat corona corporatieprocessen blijvend zal beïnvloeden? In het algemeen en in het bijzonder het proces van vastgoedsturing?

De behoefte aan ICT ondersteuning blijft toenemen en teamleiders en managers moeten anders leren sturen. Het thuiswerken zal deel uit blijven maken van de nieuwe

FOX CONTACT

DE OPLOSSING VOOR AL UW KLANTVRAGEN EN -PROCESSEN

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

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

Kijk voor meer informatie op
www.aareon.nl.

Column

Beste Kees, nog één keertje?



Bert Moormann is directeur-bestuurder
van woningcorporatie Domesta
in Emmen

De Autoriteit Woningcorporaties (Aw) heeft haar draai gevonden. Het huis van de corporatiesector is op orde. Misstanden zijn met wortel en al uitgeroeid. Bestuurders en toezichthouders zijn geschikt voor hun werk.

De ontwikkeling van de Aw als organisatie laat zich het best omschrijven als het beklimmen van een berg. De weg naar de top is zwaar en vol obstakels. Tijdens de reis hunker je naar het beloofde uitzicht. Eenmaal boven resteert opluchting. Dat je de top hebt bereikt en dat alle obstakels zijn overwonnen. Je geniet van het uitzicht. Je kunt zien dat links de zon schijnt maar dat er rechts onweer dreigt.

De nieuwe rol van de Aw lijkt dus vooruitkijken. Van repressie naar preventie. Voorkomen dat het misgaat in plaats van ingrijpen nadat er iets is misgegaan. Als sector en Aw mogen we dit succes vieren. Samen hebben we bereikt dat de sector meer dan ooit van betekenis is voor de samenleving. Samen hebben we bereikt dat het imago weer loepzuiver is. Vanaf nu kijken we dus niet meer terug maar alleen nog vooruit.

Concreet gaat de Aw bijvoorbeeld inventariseren wat corona betekent voor de bedrijfsvoering van de corporaties. Ook gaat de Aw onderzoek doen naar de realisatiegraad van de corporaties. Doen we wat we afgesproken hebben met huurders en gemeenten?

Ik kan me voorstellen dat deze transitie van de Aw gevolgen heeft voor de organisatie. Om vooruit te kijken zijn andere competenties nodig. Een ander type medewerker die vanuit vertrouwen werkt en de bedoeling van corporaties centraal stelt. Ik ga deze transitie van de Aw met interesse volgen.

Maar toch zou ik nog één keer een beroep op de controlecompetenties van de Aw-medewerkers willen doen. Namelijk een onderzoek naar de afspraken tussen corporaties en de Belastingdienst. Waarom?

We hebben vorig jaar een afspraak met de Belastingdienst gemaakt over de waardering van een sloophuis. Aan het eind van de levensduur van een huis volgt sloop. In krimp en anticipeergebieden grijpen we deze kans aan om minder huizen terug te bouwen. Bouwgrond wordt trapveldje. Van de nood een deugd maken zeg maar.

Maar wel een dure deugd als het aan de Belastingdienst ligt. De dienst waardeert een sloophuis tegen verkoopwaarde. In onze boeken resteert slechts de grondwaarde. Gevolg hiervan is dat we minder verlies lijden en dus meer belasting, in de vorm van Vennootschapsbelasting, betalen.

De Belastingdienst heeft lak aan alle waardebegrippen die we kennen. We probeerden houvast te creëren door een beproefde systematiek te hanteren. Niets daarvan. Het werd ordinair handjeklap met de inspecteur. Een overeenkomst volgde. Met een strikte geheimhoudingsclausule uiteraard.

En dit laatste triggerde mijn veenkoloniale achterdocht. Wil de Belastingdienst ons laten geloven dat de deal zo goed is dat niemand het mag weten? De feiten zeggen iets anders. Het trapveldje dat we aan de gemeente overdroegen heeft volgens de Belastingdienst de waarde van een nieuwbouwkavel in een gloeiende woningmarkt. En dus tikken we miljoenen te veel af.

Als de Aw de sector echt gezind is volgt hier een onderzoek naar. En worden alle afspraken tussen corporaties en de fiscus openbaar. Om vervolgens objectieve grondslagen en tarieven te introduceren zodat er een gelijk speelveld ontstaat en we in control zijn over onze fiscale positie.



Marc Jansen (links) en Frank Roelofs (rechts)

Marc Jansen en Frank Roelofs (Woonstichting Valburg):

De perfecte timing van een cloudstrategie

Volledig in de cloud werken, dat leek tot voor kort nog een stap voor de grotere woningcorporaties. Woonstichting Valburg – dertien medewerkers en 1.150 vhe – bewees vorig jaar het tegendeel en maakt intussen alweer een jaar haar cloudstrategie waar. Hoe is de reis naar de cloud verlopen? En welke invloed heeft corona op deze reis gehad? We kijken terug met directeur-bestuurder Marc Jansen en ICT-coördinator Frank Roelofs. “Een ding is zeker; met de kennis van nu weten we dat de timing van de reis perfect was.”

De reis naar de cloud maak je niet alleen. Op de vraag hoe Woonstichting Valburg terugkijkt op deze reis volgt dan ook eerst een ode aan de goede reisgenoten. Frank vertelt: “Extern werkten we samen met de mensen van cegeka-dsa en op de achtergrond met die van Microsoft. Daarnaast waren intern de collega’s bereid om te testen. Met elkaar wilden we iets nieuws proberen om er een geslaagd traject van te maken, want het geeft energie om in samenwerking voorop te lopen.”

Positief kritisch

“Samen zijn we dit ontwikkelproces aangegaan,” gaat Marc verder. “We gunden het elkaar om fouten te maken en waren positief kritisch naar elkaar. Op deze manier konden we de techniek verbinden aan gebruikerservaringen. Het meest trots zijn we dat de hele migratie naar de cloud zonder een enkele verstoring van de dienstverlening is gebeurd. Onze huurders hebben er, voor zover wij weten, niets van gemerkt.”

Timing

Alles valt of staat bij goede timing. Dat de cloudstrategie precies op tijd kwam, beaamt Frank dan ook. “We waren net klaar met de inrichting van Teams, SharePoint én de migratie van alle bestanden toen de coronacrisis begon. We hebben bij de eerste lockdown in maart op maandagochtend allemaal onze laptops, beeldschermen en andere benodigdheden opgehaald. ’s Middags werkte iedereen al vanuit huis. We konden gelukkig de vaste telefoons mee naar huis nemen en zo de huurders te woord staan. Dat was niet altijd even handig, vandaar dat alle medewerkers nu een mobiele telefoon hebben die verbonden is met onze telefooncentrale.”

Uitdagingen

“En helemaal voorbereid op zoiets als corona ben je natuurlijk nooit,” vult Marc aan. “De grootste uitdaging zat denk ik in de fysieke klantcontacten, zoals bij reparatieverzoeken, inspecties en verhuringen. Dit zijn de contactmomenten met de huurder, waarbij we goed na hebben gedacht over hoe we deze op een veilige manier voor de klant én voor onze collega’s konden realiseren. Waar het kon spraken we huurders via beeldbellen, dat werkte niet altijd even goed. Toen er versoepelingen in de maatregelen kwamen, vonden afspraken plaats met voldoende afstand en later ook met mondkapjes.”

“Ook het gebruik van de communicatiemiddelen en thuiswerken was even wennen voor de medewerkers. Dit leverde verder geen grote problemen op. Wij houden met Teams twee keer in de week een overleg als hele organisatie. Dit doen we om de informele en formele communicatie op gang te houden. Voor corona begon iedereen al te wennen aan het werken in de cloud. Die gewenningsperiode is nu, misschien wel dankzij corona, achter de rug.”

Stapsgewijs

Werken in de cloud is een nieuwe manier van werken, waar collega’s in meegenomen moeten worden. Dit heeft de woningcorporatie uit Zetten stapsgewijs aangepakt. Frank legt uit: “De overgang naar de cloud hebben we geleidelijk gemaakt sinds 2016. In eerste instantie gingen we documenten delen via SharePoint in plaats van via de mail. Vervolgens maakten we de overstap naar Dynamics Empire en eind 2019 hebben we de overgang naar Office 365 afgerond. Medewerkers zijn getraind in hoe ze hiermee kunnen werken en de inrichting hebben we, op basis van hoofdprocessen, met elkaar bepaald.”

Steeds meer digitaal

En door die stappen heen werkt de woningcorporatie steeds meer digitaal. Marc: “We kunnen op elk moment met elk apparaat inloggen en ons werk doen. Zeker in deze tijd is dat een enorm voordeel. Bij reparatieverzoeken vragen we de huurder nu bijvoorbeeld om foto’s of een filmpje te sturen. In veel gevallen kunnen we de beoordeling van het verzoek doen zonder langs te hoeven komen. Onze huurders merken dat wij steeds meer dingen digitaal doen. Zo komen de opzichters nu bijvoorbeeld met notebooks bij de mensen thuis. Ook voeren we de komende weken de digitalisering van huurcontracten en de digitale handtekening in.”

Zonder kantoor

En digitaal gaat verder. “Wij hebben in ons bedrijfsplan inderdaad staan dat wij ontwikkelen naar een organisatie die werkt zonder kantoor,” liet Marc in het interview uit 2019 al optekenen. En dit heeft een nieuwe impuls gekregen vertelt hij nu. “Eerder werd nog wel eens sceptisch gekeken naar thuiswerken. Nu is dat vrijwel niet meer zo. We gaan daar volgend jaar dan ook mee verder. Een aardig bijverschijnsel is dat andere organisaties nu ook ervaring hebben met plaatsonafhankelijk werken. Dit vergroot voor ons de kans op samenwerking met die partijen en dat doen we op centrale plekken in de dorpen.”

Wederkerig partnerschap

De reisgenoot cegeka-dsa kwam al even aan bod. Een wederkerig partner van Woonstichting Valburg. “Zij nemen ons mee in ICT-ontwikkelingen, vanuit een duidelijk merkbare klantgerichtheid,” vertelt Marc. “Zij houden oog voor onze collega’s, hún eindgebruikers. Anderzijds kan cegeka-dsa bij ons, door onze schaalgrootte, Dynamics Empire testen en relevante feedback krijgen. Er is in meerdere opzichten wederkerigheid.”

Frank vult aan: “Wat wij heel fijn vinden is dat Dynamics Empire continu wordt doorontwikkeld, door zowel cegeka-dsa als door Microsoft. Dit maakt dat alles steeds beter integreert met Office 365, waardoor de ICT minder complex wordt.



Ervaar vrijheid met een intercom van Intratone

Maak direct een afspraak voor een demonstratie bij u op locatie

www.intratone.nl

intratone
Op afstand de beste



“Wij ontwikkelen naar een organisatie die werkt zonder kantoor”

Ook zijn gegevens veilig en worden processen geborgd. Dat geeft een vertrouwd gevoel.”

Volgende stappen

Dat in het kantoor van Woonstichting Valburg steeds minder systemen staan, wordt duidelijk als we Frank vragen naar de volgende stappen in de cloudstrategie. “Twee van onze applicaties zijn nog niet cloud gebaseerd. Hier hebben we inmiddels wel oplossingen voor, waardoor ze niet meer lokaal geïnstalleerd staan. Daarnaast verwachten we volgend jaar ook ons DMS in de cloud te hebben en binnen twee jaar willen we dat alle systemen in de cloud staan. Hierbij hebben we oog voor een belangrijke zijstap, namelijk werken aan

datakwaliteit en -vaardigheid. De komende tijd zal hier veel aandacht aan worden besteed.”

ICT centraal

Met een cloudstrategie neemt ICT een belangrijke plek in de organisatie in. Voor corporaties die deze stap gaan zetten, deelt Marc een belangrijk aandachtspunt: “Wees op de hoogte van ICT-ontwikkelingen, pas deze toe en neem je medewerkers hierin mee. ICT-ontwikkelingen bepalen in toenemende mate je koers als woningcorporatie. ICT was eerst iets op bureau-niveau, later werd het iets voor de interne organisatie en nu bepaalt het je plek in het relatienetwerk, waar je huurder een centrale plek in heeft.”

John Veerman (Stadgenoot):

Code blauwgroen voor klimaatadaptieve daken

Nederland wordt steeds groener. Niet alleen figuurlijk door toenemende isolering en zonnepanelen, maar ook letterlijk door gras, planten en bloemen dat op steeds meer daken wordt aangelegd. Woningcorporatie Stadgenoot voegt daar een extra kleurcode aan toe en realiseert blauwgroene daken. *CorporatieGids Magazine* sprak daarover met Manager Planmatig Onderhoud John Veerman. Een gesprek over het aanpakken van de gevolgen van klimaatverandering, het groeien van je eigen verf en daken die met elkaar communiceren.

Met de woontoren van Trudo in Eindhoven of de 'groene' bushokjes in Utrecht als enkele voorbeelden, lijkt het combineren van natuur en bouw aan een opmars bezig in Nederland. "En qua uitstraling verschillen blauwe daken niet veel van zulke welbekende groene daken," begint John het gesprek. "Het verschil is dat bij een blauwgroen dak een reservoir voor de opslag van regenwater wordt toegevoegd onder de laag planten."

Buffer bij extreem weer

Het toevoegen van zo'n blauwe laag is nodig om de gevolgen van klimaatverandering aan te pakken, legt John uit. "Het is belangrijk dat we ons bewust zijn van de problematiek die daarmee gepaard gaat, zoals extreme weersomstandigheden. Zo heb je aan de ene kant steeds vaker heftige regenbuien, terwijl lange, droge periodes ook gebruikelijker worden. De blauwgroene daken helpen ons een buffer te creëren om water langer vast te houden bij deze extreme regenbuien, waardoor de rioleringen en oppervlaktewateren voor langere tijd worden ontlast. Maar tegelijkertijd betekent het langer vasthouden van water ook een verbetering van het woongenot, omdat het voor verkoeling zorgt tijdens langdurige droogte en extreme hitte."

10.000 vierkante meter

Het aanleggen van de blauwgroene daken doet Stadgenoot binnen het project Resilio. "Hier werken we samen met collega-corporaties De Key en de Alliantie, onderwijsinstellingen en partners uit de markt om uiteindelijk de nieuwe daken te realiseren. Uiteindelijk is het de bedoeling dat met Resilio zo'n 10.000 vierkante meter blauwgroen dak wordt toegevoegd en Stadgenoot verantwoordelijk is voor 3.000 vierkante meter." Op de vraag wat dit de corporatie oplevert, vertelt John: "Het is als alle ontwikkelingen; grote veranderingen beginnen met kleine stapjes. Zo ook de bijdrage die dit

project oplevert voor de stad. Maar naast het verbeterde woongenot voor bewoners en beter omgaan met extreem veel water, kleven er ook andere voordelen aan. Een blauwgroen dak vergroot de biodiversiteit, vangt fijnstof op én is aantrekkelijker om naar te kijken dan een plat, zwart dak. Naarmate je meer in het hart van de stad zit, groeit ons inziens het belang van dit soort daken."

Meer functies

"Natuurlijk is het belangrijk dat daken hun primaire functies vervullen, zoals waterdichtheid, het behoud van isolerend vermogen en windvastheid," gaat John verder. "Maar de laatste jaren worden er steeds meer gebruiksfuncties aan daken gevoegd, zoals het opstellen van zonnecollectoren. Niet zo vreemd want in Amsterdam – maar ook in Nederland in het algemeen – is er gewoon niet veel ruimte. Als je dan daken kun omtoveren tot een waterbufferend groen dak, een wandelpromenade of een parkeerplaats, kun je aan de groeiende vraag om onbenutte daken multifunctioneel in te zetten voldoen. Uiteraard kan dit leiden tot meer onderhoud en hogere onderhoudslasten, maar dit weegt uiteindelijk niet op tegen het groeiende wooncomfort van de bewoners."

Knelpuntgebieden

Stadgenoot heeft ervoor gekozen eerst daken in de Oosterparkbuurt en Geuzenveld blauwgroen te maken. John: "We hebben gekeken naar de knelpuntgebieden van de gemeente waar de waterproblematiek het grootst is. Vervolgens hebben we gekeken naar de beschikbare Stadgenootdaken in die buurten en wanneer die gepland stonden in de MJOB. Vervolgens hebben we onderzocht wat de technische staat was en of we de daken wel moesten vervangen. Pas toen hebben we de keuze gemaakt voor welke daken we bij dit project als eerste onder handen willen nemen."

"Een blauwgroen dak creëert een buffer bij extreem weer en vergroot het woongenot van huurders."





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

VERANDERING ALS UITDAGING? KIES DAN VOOR FIT4WOCO

Verandering is de enige constante in de wereld. Zo staan we aan het begin van een digitale revolutie. Je medewerkers werken steeds meer thuis of mobiel in de wijk. Jouw huurders en ketenpartners willen snel, makkelijk en digitaal met je schakelen. Stakeholders vragen om real-time inzicht in jouw organisatie en de overheid eist dat je de laatste wet- en regelgeving opvolgt.

Ontdek Fit4Woco, een innovatieve, wendbare, modulaire cloudoplossing die zorgt dat ál jouw bedrijfsprocessen efficiënt verlopen. Je stroomlijnt het contact tussen huurders, stakeholders, medewerkers en leveranciers. Op basis van real-time informatie en analyses neemt jouw organisatie bovendien beter onderbouwde beslissingen.

"Om niet alleen nu, maar ook in de toekomst snel en adequaat te kunnen reageren op de ontwikkelingen met een dienstverlening die past bij de tijd, stappen we over op Fit4Woco, een toekomstbestendig concept."

Eric Angenent, directeur-bestuurder van Vivare

Neem contact met ons op

Wij vertellen je graag meer over hoe jij met de inzet van innovatieve technologie optimaal kunt inspelen op de veranderende wereld van morgen.



Prioriteren

Om de juiste keuzes te maken over welke oplossing wordt uitgevoerd op een dak, is een helder beeld van je doelstellingen essentieel. "We kunnen onze investeringsruimte natuurlijk maar één keer uitgeven," legt John uit. "Daarom kijken wij altijd naar de verschillende mogelijkheden die er zijn op een dak en moet er geprioriteerd worden. Voor ons staat isolatie met stip op één. Daarna wordt er gekeken of we het dak groener kunnen maken. We kijken daarbij dus naar de knelpuntenanalyse van Waternet, maar bijvoorbeeld ook naar verzoeken van bewoners. Een voorbeeld van de afwegingen die we moeten maken is hoe we de daken van oudere woningen aanpakken. Vanwege constructieve beperkingen is het vaak niet mogelijk om deze groen te maken. Het aanbrengen van bijvoorbeeld zonnepanelen kan dan een oplossing zijn die direct rendement oplevert voor onze huurders, maar zij zijn soms nog terughoudend om hieraan deel te nemen. Bij nieuwbouw nemen we dit soort ideeën direct in het ontwerp mee. Op dit moment wordt het eerste project gerealiseerd waarbij een groen dak gecombineerd wordt met zonnepanelen."

Verf groeien

"Een ander dilemma waar we tegenaan zijn gelopen is de inrichting van een kleiner dakvlak. Deze bleek namelijk te klein te zijn om een blauwgroen dak te worden, maar is wel geschikt om te voorzien van vlas. Samen met een verffabrikant zijn we aan het onderzoeken of we het volgroeide vlas kunnen 'maaïen' om verf van te maken. Dat kunnen wij vervolgens weer gebruiken om onze eigen woningen te schilderen."

Sensoren en kleppen

Het realiseren van blauwgroene daken gaat volgens John hand in hand met het toepassen van innovatieve ICT-oplossingen. "Zo worden de daken binnen Resilio uitgerust met slimme sensoren en kleppen. De sensoren meten continu het waterpeil en de kleppen reageren op weersvoorspellingen en gaan op het juiste moment open en dicht. Met name in zeer natte en droge periodes is dit van groot belang. Al die sensoren vormen uiteindelijk één slim netwerk van daken die met elkaar, de dakeigenaren én de waterbeheerder communiceren. Op die manier kan er nauwkeurig worden bepaald wanneer, waar en hoeveel water er moet worden afgevoerd of vastgehouden. Zo ontstaat er een volledig nieuwe manier van waterbeheer in Amsterdam."

Kennis en kunde

Bij het project werkt Stadgenoot nauw samen met haar dakpartner Consolidated. "De samenleving verandert snel en de techniek en innovaties volgen elkaar in een rap tempo op. Dat betekent dat we continu voor nieuwe uitdagingen komen te staan. We willen natuurlijk steeds een goede oplossing vinden, maar dat kunnen we niet alleen. Daarom werken we

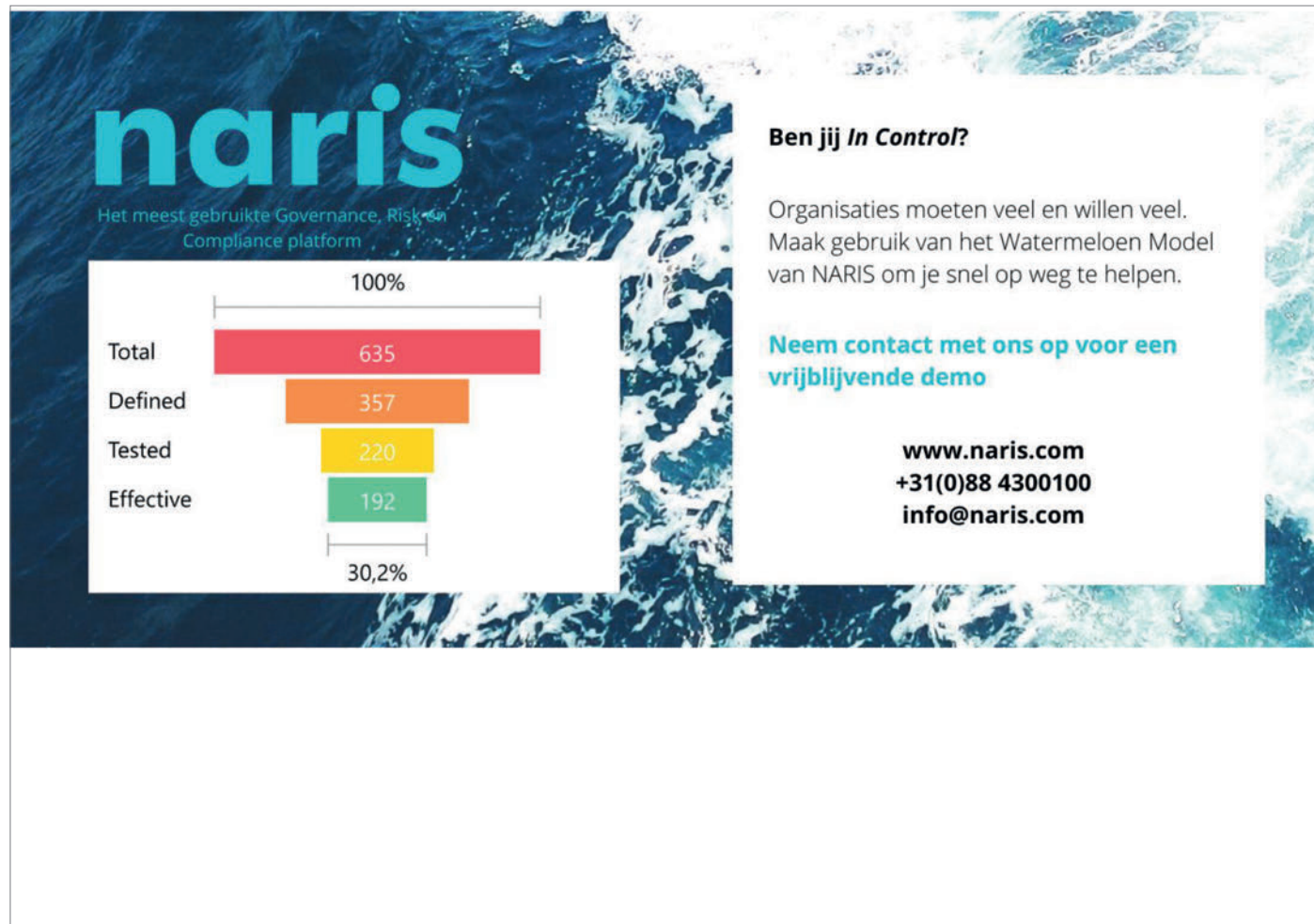
samen met vaste onderhoudspartners als Consolidated in het planmatig onderhoud bij daken. Slim, open en prettig samenwerken staat daarin centraal. Dat betekent dat we vertrouwen op de technische kennis en kunde van onze partners en willen dat ze gevraagd en ongevraagd advies geven, bijvoorbeeld over alternatieven of preventief onderhoud."



"Samen met een verffabrikant zijn we aan het onderzoeken of we het vlas van de groene daken kunnen gebruiken om onze woningen te schilderen."

Ambities waarmaken

De komende maanden legt Stadgenoot de blauwgroene daken binnen het project aan, sluit John af. "Daarnaast willen we kijken wat we met onze overige daken gaan doen. Zoals gezegd hebben we beschikking over een ouder bezit wat de constructie van blauwgroene daken lastig maakt. Toch willen we kijken wat er mogelijk is om het daklandschap van Amsterdam positief te beïnvloeden en de leefbaarheid te verbeteren. De Hogeschool van Amsterdam en de Vrije Universiteit gaan allerlei metingen voor ons uitvoeren. Aan de hand van deze data – en die van onze daken – willen we onszelf inzichten verschaffen in wat wel en niet goed werkt. De ervaring die we opdoen met Resilio past precies in de lijn die Stadgenoot heeft ingezet met de vergroening van onze daken. De geleerde lessen zullen ons helpen die ambitie zo goed mogelijk waar te maken."



naris

Het meest gebruikte Governance, Risk & Compliance platform

Stap	Aantal
Total	635
Defined	357
Tested	220
Effective	192

30,2%

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



Nieuwe aanbieders betreden krimpende ERP-markt

De ERP-markt voor woningcorporaties wordt al jaren verdeeld tussen de huidige marktpartijen. Cegeka-dsa en Aareon zijn samen goed voor bijna tweederde marktaandeel, Ctac en Total Specific Solutions (TSS) – waar Itris, Hercules en NCCW onderdeel van uitmaken – verdelen de rest. Toch blijven nieuwe ERP-leveranciers de gok wagen. Biedt de sterk bewegende maar gestaag krimpende markt ruimte voor nieuwe spelers? Wie grijpt uiteindelijk de jackpot? We vroegen het Annelies van den Berg, directeur HC&H Consultants. Een gesprek over selecteren in coronatijd en nieuwe spelers in het ERP-segment.

“Het klopt dat de ERP-markt sterk in beweging is. Het jaar 2020 kenmerkt zich door het enorme aantal selectietrajecten,” zegt Annelies, die nauwgezet alle mutaties monitort en de resultaten jaarlijks deelt met *CorporatieGids Magazine*. “Wat opvalt is dat de doorlooptijd van de selectietrajecten aan verandering onderhevig is. De verklaring daarvoor is dat er drie leveranciers zijn – Aareon, cegeka-dsa en Itris – die vrijwel altijd het hele traject moeten doorlopen. Daardoor is de capaciteit bij deze leveranciers beperkt. Ook moesten corporaties die op zoek waren naar een SaaS-ERP wachten tot cegeka-dsa deze zomer klaar was om Dynamics Empire Online te kunnen demonstreren. Aareon, die Tobias365 als SaaS-oplossing levert, kon al eerder dit jaar het product demonstreren.”

Selecteren in coronatijd

Opvallend is het enorme aantal selectietrajecten in een jaar dat gebukt gaat onder de coronapandemie. Op de vraag hoe dat gaat, selectietrajecten onder corona-omstandigheden, zegt Annelies: “Een grote aanpassing in 2020 was natuurlijk het online presenteren en demonstreren. Door de COVID-19 maatregelen waren bijeenkomsten met grotere groepen vaak niet mogelijk. De leveranciers en zeker ook de corporaties hebben dit over het algemeen goed opgepakt. Opvallend genoeg zijn er als gevolg van COVID-19 nauwelijks vertragingen in selectietrajecten ontstaan.”

Fusies

In 2020 hebben ook weer fusies plaatsgevonden tussen corporaties, waarbij traditioneel altijd gekozen werd uit één



Heeft u grip op de financiële toekomst van uw vastgoedprojecten?

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

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

Meer weten?
www.reasult.nl of bel naar 0318 67 29 30

REASULT
 REAL ESTATE IN CONTROL

RELAX, THINK AHEAD

van de twee aanwezige ERP-systemen. Van de corporaties die in de periode tussen 1 januari en 31 december 2020 live zijn gegaan met een nieuw ERP-systeem, al dan niet in combinatie met een fusie, vertrekken er 10 bij het NCCW, 3 bij Hercules, 3 bij Itrix en 3 bij Aareon.

Van de in 2020 afgeronde selecties die in 2021 worden geïmplementeerd, vertrekken er 15 bij NCCW, 1 bij Aareon, 1 bij Itrix en 1 bij Hercules. 13 kiezen voor cegeka-dsa, 2 voor Itrix en 2 voor Aareon. Annelies daarover: “Opvallend is dat tot vorig jaar kleine corporaties veelal kozen voor Itrix ViewPoint. Met de komst van SaaS-oplossingen begeven cegeka-dsa – en in mindere mate Aareon – zich succesvol op de markt van kleine corporaties.”

De overige fusies zijn tussen twee corporaties waarbij in alle gevallen afscheid werd genomen van NCCW. Nester betrof een fusie tussen twee corporaties die beiden gebruikmaakten van het ERP-systeem van NCCW en dat na de fusie is blijven doen.

Fusieschaamte voorbij

Ondanks dat het aantal fusies in 2020 relatief laag was, lijken corporaties alweer wat jaren de fusieschaamte voorbij. Waar in de jaren na de Parlementaire Enquête enige sprake was van terughoudendheid, wordt er inmiddels weer steeds vaker gefuseerd. Op dit moment is Nederland nog ongeveer 300 woningcorporaties rijk. Deze markt wordt – in termen van ERP-systemen dat deze corporaties in gebruik hebben –

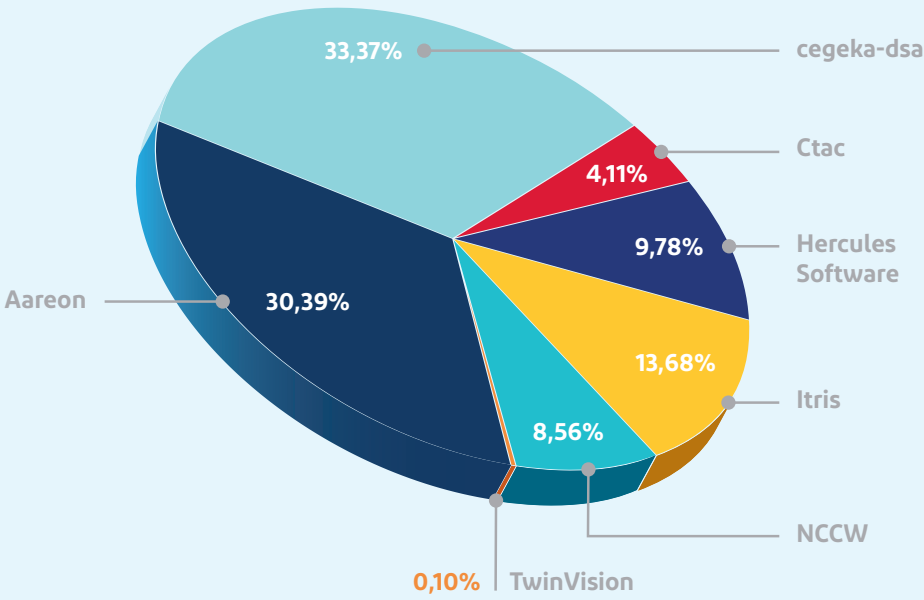
dat het NCCW een verbeterslag doorvoert als het gaat om haar dienstverlening. Het blijft natuurlijk lastig om het tij te keren, want het aantal vertrekkende klanten is aanzienlijk. Maar met een nieuwe visie, gericht op een open kern-ERP met de mogelijkheid om als corporatie expertsystemen te koppelen en een fris nieuw MT, wordt er weer nadrukkelijk vanuit de klant gedacht. Het is nu aan NCCW om hun visie om te zetten in daadkracht.”

“Wat verder opvalt is dat Ctac, ondanks een nieuwe ERP-oplossing, geen marktaandeel heeft kunnen bemachtigen in 2020, ook niet bij de bestaande SAP-corporaties.”

Itrix verder in op (geïntegreerd) zaakgericht werken en (keten)integratie.”

Line-up

Tot slot zal de line-up van ERP-systemen met marktaandeel in 2021 er zeker anders uitzien, zegt Annelies. “De enige corporatie – studentenhuisvester DUWO – die nog gebruikmaakt van Xpand van Aareon, heeft recent gekozen voor een nieuwe speler in het ERP-segment: Axserion. Xpand zal dus eind 2021 geen marktaandeel meer hebben in Nederland.” Saillant detail: in 2015 betrad oud-HC&H-directeur Willem Hartmann met Axsioma de markt met een op Axserion gebaseerde ERP-oplossing. In 2018 nam ChangeBlue dit product over, tot op heden zonder een eerste corporatieklant te scoren.



Marktaandelen in % vhe per 1 januari 2021



Beperkt

Uit de ERP-monitor blijkt verder dat het aantal fusies in 2020 beperkt was. Er waren negen fusies, waarvan twee met meer dan twee corporaties. Zo was er de fusie van Stek, Vooruitgang en NWS. De nieuwe fusieorganisatie Stek gaat verder met Tobias AX van Aareon, waardoor Itrix twee klanten ziet vertrekken.

De fusiecorporatie Oost West Wonen, een fusie van drie Aareon en één NCCW corporatie, maakt ook gebruik van Tobias AX, waardoor NCCW één klant ziet vertrekken.

verdeeld onder Aareon (met de systemen Tobias AX, Tobias365 en Xpand), cegeka-dsa (Dynamics Empire (Online)), SAP-dienstverlener Ctac (Fit4Woco), Hercules (Wocas), Itrix (ViewPoint) en NCCW (XBIS online) allen onderdeel van TSS, en TwinVision (Estate Vision).

Verrast

Op de vraag welke van deze partijen haar hebben verrast als het gaat om markt- of productontwikkeling, antwoordt Annelies: “Zonder partijen tekort te willen doen door leveranciers hier niet te noemen, zie ik in positieve zin wel

API’s koppelen

“Iets anders dat opvalt is dat cegeka-dsa en Aareon weliswaar al een Dynamics 365 SaaS-versie van hun product aanbieden en implementeren, maar dat zij beiden nog stappen moeten zetten voor wat betreft het koppelen op basis van API’s. Dit is uiteraard niet alleen een uitdaging voor deze leveranciers maar ook voor de leveranciers die op basis van deze API’s moeten koppelen.”

“Dit is overigens iets waar Itrix met haar VP Open platform ook verder op aan het door ontwikkelen is. Daarnaast zet

Beet

Waar nieuwkomer Axserion ogenschijnlijk vanuit het niets beet heeft, hengelen INSynQ en Yardi nog steeds naar hun eerste corporatieklant. Op de vraag wat er voor nodig is om als ERP-leverancier succesvol te zijn, zegt Annelies: “De corporatiesector kenmerkt zich door keuzes te maken op basis van bij corporaties bewezen technologie als het gaat om een ERP-pakket. Daar waar in het verleden nog wel de ambitie aanwezig was om samen met een nieuwe leverancier een nieuw product te implementeren, zien we nu de wens om snel en efficiënt een product te implementeren en zo min mogelijk risico te lopen.”

CORPORATIES HEBBEN
KEUZEVRJHEID 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**



Leverancier	Live 1 - 1 - 2020	Live 1 - 1 - 2021	Live 1 - 1 - 2022
Aareon	28,27 %	30,39 %	30,75 %
cegeka-dsa	32,37 %	33,37 %	35,22 %
Ctac	4,10 %	4,11 %	4,11 %
Hercules Software	11,75 %	09,78 %	8,44 %
Itris	14,13 %	13,68 %	13,18 %
NCCW	9,27 %	8,56 %	7,22 %
TwinVision	0,10 %	0,10 %	0,10 %
Axxerion	0,00 %	0,00 %	0,99 %
Tabel 1:	marktaandelen in % vhe		

Leverancier	Live 1 - 1 - 2020	Live 1 - 1 - 2021	Live 1 - 1 - 2022
Aareon	66	65	65
cegeka-dsa	51	54	65
Ctac	4	4	4
Hercules Software	11	9	8
Itris	57	59	59
NCCW	72	65	54
TwinVision	1	1	1
Axxerion	0	0	1
Tabel 2:	marktaandelen in aantallen klanten		

Product moet af zijn

Ze vervolgt: "De nieuwe leverancier moet zich ook echt verdiepen in de corporatiesector en in een visiepresentatie en demonstratie zich ook specifiek op de corporatieklant richten om de corporatie het comfortgevoel te geven. Mijn indruk is dat dit op dit moment te weinig gebeurt. En het product moet ook af zijn."

Opvallende nieuwkomer

Nog opvallender dan nieuwkomer Axxerion is ongetwijfeld de aankondiging van Jos Balk om met zijn bedrijf DataBalk. nu met een Microsoft Dynamics 365 cloudoplossing – GRIP genaamd – opnieuw de ERP-arena betreden. Balk verkocht zijn softwarebedrijf Databalk in 2006 aan het toenmalige cegeka, nu cegeka-dsa. Na veertien jaar keert hij als 'herintreder' terug in de sector. Op de vraag wat Annelies opvalt na bestudering van de website en de propositie van DataBalk.nu, zegt ze: "De website zal corporaties enerzijds aanspreken, met name als het gaat om de Microsoft SaaS propositie, gebaseerd op sectorstandaarden en het transparante prijsmodel. Anderzijds is het voor de gemiddelde lezer niets meer en niets minder dan wat nu ook door andere

Mutaties per segment naar aantallen vhe

1.000 - 5.000 vhe's

18 corporaties selecteerden en/of implementeerden in 2020 een nieuw ERP-systeem, waarvan er 4 inmiddels live zijn gegaan. 4 corporaties gaan op 1 januari 2021 over op een ander systeem, de overige 10 in de loop van 2021. Alle corporaties hebben voor een andere leverancier gekozen. 1 corporatie implementeerde vanwege een fusie.

5.000 - 10.000 vhe's

12 corporaties selecteerden en/of implementeerden in 2020 een nieuw ERP-systeem, waarvan er 9 inmiddels live zijn gegaan. 2 corporaties gaan op 1 januari 2021 over op een ander systeem, 1 in de loop van 2021. 6 corporaties hebben voor een andere leverancier gekozen, 1 koos voor een nieuw product van dezelfde leverancier. 5 corporaties implementeerden vanwege een fusie.

10.000 - 20.000 vhe's

7 corporaties selecteerden en/of implementeerden in 2020 een nieuw ERP-systeem, waarvan er 5 inmiddels live zijn gegaan. 1 corporatie gaat op 1 januari 2021 over op een ander systeem, 1 in de loop van 2021. 4 corporaties hebben voor een andere leverancier gekozen, 1 koos voor een nieuw product van dezelfde leverancier. 2 corporaties implementeerden vanwege een fusie.

Meer dan 20.000 vhe

3 corporaties selecteerden en/of implementeerden in 2020 een nieuw ERP-systeem, waarvan er 1 inmiddels live is gegaan. Een van de corporaties gaat in de loop van 2021 live en een derde corporatie start in 2021 met de implementatie. 2 van de 3 corporaties hebben voor een andere leverancier gekozen, 1 koos voor een nieuw product van dezelfde leverancier.

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)



Consolidated
Nederland

info@consolidated.nl
0183 - 643 600



consolidated

ERP-leveranciers wordt aangeboden, ook al zijn er wel degelijk verschillen in architectuur te verwachten.”

Lange adem

Met de wetenschap dat nieuwkomers doorgaans een lange adem moeten hebben om het ERP-bolwerk met hun oplossingen binnen te dringen – als ze er überhaupt al in slagen – doemt de vraag op hoe kansrijk ERP-kenner Annelies deze poging acht. “Databalk.nu is, in tegenstelling tot al die andere nieuwkomers die het proberen of geprobeerd hebben, niet nieuw in de corporatiesector. Jos Balk en zijn medewerkers hebben allemaal hun voetsporen verdiend in de sector, spreken de taal, weten wat er speelt en hebben een netwerk.

Ook de keuze voor het Microsoft-platform biedt kansen. Maar, zoals al eerder gezegd, de sector is niet makkelijk toegankelijk voor nieuwe oplossingen, en het vinden van een stuk of vijf corporaties die dit initiatief serieus willen omarmen, is een opgave. En de tweede stap, een goede implementatie en waarmaken wat op de website staat, is cruciaal. Uiteraard volgen wij met belangstelling de voortgang in de ontwikkeling van Databalk.nu, zodat wij onze klanten ook van het juiste advies kunnen voorzien.”

DataBalk.nu kiest net als Aareon en cegeka-dsa voor Microsoft. Het bedrijf wedt daarbij – volgens hun website – op twee paarden: Dynamics 365 Business Central en Dynamics 365 Finance & Operations. Annelies legt uit hoe zich dat verhoudt tot de strategieën van Aareon en cegeka-dsa.

“Cegeka-dsa levert Dynamics Empire Online vanuit de Microsoft Azure Cloud op basis van standaard Dynamics 365 Business

Central. Cegeka-dsa heeft DE Online in nauwe samenwerking met Microsoft ontworpen en ontwikkeld, waarbij DE Online als extensie op de core van Business Central is ontwikkeld en ook de API's op Business Central worden ontwikkeld.”

“Aareon levert Tobias365 ook vanuit de Microsoft Azure Cloud, maar dan op basis van Dynamics 365 for Finance & Operations. Op dit moment geldt dit alleen voor de kern (Tobias365). De overige Aareon producten worden in de Aareon Private Cloud geleverd. Of deze producten op termijn ook naar de public cloud gaan is niet bekend. Daarnaast ontwikkelen zij een eigen API platform, Saxton genaamd.”

Marktaandeel 2021

Nu ook steeds vaker kleinere corporaties voor op SaaS-gebaseerde Microsoft ERP-oplossingen kiezen, gaat dat vooral ten koste van het marktaandeel van TSS (Itrix, Hercules en NCCW). “Op dit moment is 64 procent van de ERP-systemen dat bij corporaties in gebruik is op Microsoft-gebaseerd. TSS volgt met 32 procent en SAP is goed voor 4 procent marktaandeel. Uit implementaties die gepland staan voor 2021 blijkt dat het Microsoft-deel gestaag groeit, ten koste van het TSS-deel.”

Slag of stoot

Annelies benadrukt dat dit niet zonder slag of stoot zal gaan. “Aareon en cegeka-dsa hebben een opgave om hun circa 125 huidige klanten te migreren naar de Microsoft Cloud. Dat zal naar alle waarschijnlijkheid niet voor een grote verschuiving van leverancier gaan zorgen, maar het zal ze flink bezighouden.”



Foto's: Shutterstock / Foto Annelies: Eigen foto

DECEMBER 2020 | 65

Woningcorporaties: meer starters huisvesten en problemen woonklimaat aanpakken



Hugo Priemus is emeritus hoogleraar aan de Technische Universiteit Delft

Woningcorporaties zijn vooral actief in die delen van de woningvoorraad, die door schaarste worden geteisterd. In het woonruimtebeleid passen corporaties vooral criteria toe als inschrijfduur, woonduur of wachttijd. Dit impliceert dat doorstromers veel meer kans hebben om een corporatiewoning te betrekken dan starters.

Gemiddeld is de huishoudengrootte in een corporatiewoning uitgesproken bescheiden: amper twee personen, met een hoog aandeel alleenstaanden. In grote delen van de corporatievoorraad hebben huishoudens per persoon relatief veel ruimte. Een naar grootte meer passende voorraad kan ontstaan, als er meer starters een corporatiewoning betrekken.

Naast zelfstandige woningen telt de woningvoorraad ook een scala van zogeheten Bewoonde Andere Ruimten (BAR), zoals studentenhuishouding, wooneenheden voor alleenstaanden en tweepersoonshuishoudens, kamerverhuur, niet-zelfstandige vormen van ouderenhuisvesting, woonboten, woonwagens, vakantiehuizen, recreatiewoningen, tuinhuisjes, Polenhotels en zogeheten anti-kraakwoningen in de sfeer van het leegstandsbeheer.

BAR-ruimten passen vooral in de stedelijke omgeving, maken veelal deel uit van de rafelranden van de woningmarkt en vormen als het ware een flexibele schil op de stedelijke woningmarkt. De EU-doelgroep woont voor 60 procent in de gereguleerde huursector, voor 5 procent in de vrije huursector, 25 procent in een koopwoning en 10 procent in een BAR-ruimte.

Zoals bekend behoren woningcorporaties zich met voorrang te oriënteren op de EU-doelgroep van beleid. Het zou dus logisch zijn, als woningcorporaties niet alleen zelfstandige woningen beheren en ontwikkelen, maar ook BAR-ruimten. Het raadselachtige verschijnsel doet zich voor dat corporaties een verhuurderheffing betalen over zelfstandige woningen, maar geen heffing verschuldigd zijn over BAR-ruimten. Door het beheer van BAR-ruimten kunnen corporaties ervoor zorgen dat er meer woonruimte beschikbaar komt voor starters. In het leegstandsbeheer worden gebruiksovereenkomsten tussen eigenaar en bewoner toegepast. Daarbij betaalt de bewoner geen huur, maar wel vergoedingen voor energie, water, onderhoud en eventuele veiligheidsvoorzieningen. Het is wenselijk dat hier het huurrecht van toepassing is, waarbij in veel gevallen tijdelijke huurcontracten worden ingezet. Op deze wijze wordt een rechtspositie voor bewoners gecreëerd, waar deze nu geheel ontbreekt. Zulke tijdelijke contracten – waarvan de looptijd bijvoorbeeld is gekoppeld aan de maximaal toegestane studieduur – zorgen ervoor dat er ook op termijn voldoende woonruimte beschikbaar komt voor jonge starters, inclusief arbeidsmigranten en statushouders.

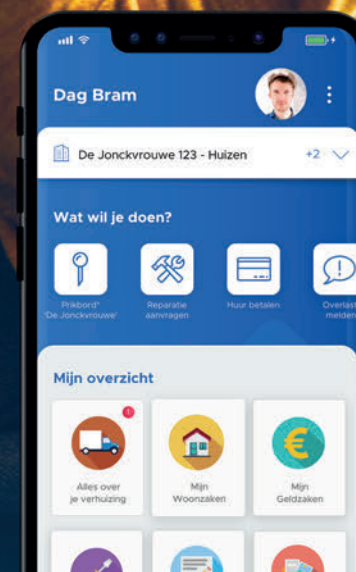
Woningbeheer in de BAR-sector door corporaties, inclusief effectieve vormen van intern en extern toezicht, kan ertoe leiden dat negatieve verschijnselen van de gedeeltelijk wel erg grijze BAR-sector door effectief corporatiebeleid worden tegengegaan. Het gaat om wietplantages, productie van hard drugs, illegaal aftappen van elektriciteit, kleine criminaliteit, prostitutie, mensenhandel en een problematisch woonklimaat. Juist door de exploitatie van BAR-ruimten kunnen woningcorporaties laten zien dat zij bij uitstek bijdragen kunnen leveren aan het huisvesten van starters en het beteugelen van maatschappelijke problemen in het woondomein.



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

De hele organisatie in jouw thuiskantoor

Embrace Workspace maakt het medewerkers gemakkelijk om vragen te stellen, ideeën uit te wisselen en om samen te werken met collega's. Zo kun je het slim inzetten ten behoeve van jullie digitale dienstverlening. Daarmee ligt het social intranet aan de basis van de digitale werkplek van morgen.



Hi, ik heb een huurder met een uniek probleem, wie kan met me meedenken?



Embrace - Voorheen:
 embrace
OVISSION
 Umbrella
malengo.

Wil je meer weten?

Ga naar www.embracecloud.nl