

CORPORATIEGIDS

MAGAZINE

Gezondheid

Een veilige woonomgeving is van levensbelang
Ernst Kuipers (voorzitter RvC Havensteder)

Sander Heinsman (Portaal):

Actieve bewoners zijn cruciaal
voor de inclusieve buurt

CorporatieGids LIVE Online Kennisdagen:

Kroketloos kennis opdoen vanaf je
(thuis)werkplek

Sebastiaan van de Ven (Bergopwaarts):

Robots inzetten voor meer kwaliteit en
minder werkdruk

Sonar

De totaal Business Intelligence (BI)-oplossing voor woningcorporaties

Wilt u volledig inzicht, slimmer werken en bouwen aan de toekomst op gebied van informatie? Aareon heeft een totaal Business Intelligence (BI)-oplossing voor woningcorporaties: Sonar.

De Sonar-suite is ontwikkeld m.b.v. Microsoft Power BI, een zeer krachtige en gebruiksvriendelijke BI-tool waarmee op basis van een standaard set databouwstenen voor elke organisatie een maatwerkomgeving wordt gecreëerd.

Sonar voorziet elke medewerker/rol van de juiste informatie op het juiste moment!

Kijk voor meer informatie op www.aareon.nl.

De Sonar-suite bestaat uit de volgende onderdelen:

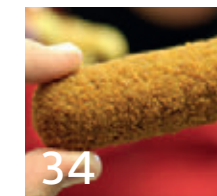
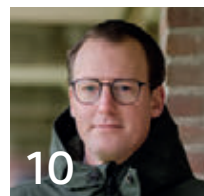
- **Sonar Corporatiemonitor:**
Brengt prestaties van uw organisatie in kaart, bijvoorbeeld KPI's.
- **Sonar Vastgoed:**
Integraal sturen op alle activiteiten die voortvloeien uit het beheren van een vastgoedportfolio.
- **Sonar dVi:**
Efficiënt en eenvoudig verantwoord aan SBR-wonen.
- **Sonar Datakwaliteit:**
Gestructureerde monitoring van de datakwaliteit van uw gegevens.

CORA-KPI's en -meetwaarden zijn integraal onderdeel van deze oplossing.



4 Een veilige woonomgeving is van levensbelang

Ernst Kuipers (Voorzitter RvC Havensteder)



10 Actieve bewoners zijn cruciaal voor de inclusieve buurt | Sander Heinsman (Portaal)

17 Column: Samen geven we thuis

18 Kwalitatieve data als basis voor dienstverlening

20 Robots inzetten voor meer kwaliteit en minder werkdruk | Sebastiaan van de Ven (Bergopwaarts)

25 Van lappendeken naar gecentraliseerd IT-landschap

28 Schaarste maakt duidelijk presenteren woningaanbod nog belangrijker

33 Column: Kopzorgen in de corporatiesector

34 Kroketloos kennis opdoen vanaf je (thuis)werkplek CorporatieGids LIVE Online Kennisdagen

38 Risicomanagement is taak van de hele organisatie

42 Verschil maken met echte en digitale klantexperts

45 Overname vastgoed Vestia helpt bovenal de huurders

49 'Happy flow' automatiseren voor maatwerk

52 Corporaties keuzevrijheid bieden rond stabiele ERP-kern

55 Column: Na Corona

57 Steeds meer gebruikmaken van de cloud om continu te verbeteren

60 Compliance betekent je gedragen naar de geest van regels en wetten

66 Column: Sociale woningbouw: Not in my backyard

Gezondheid

Nee, u heeft geen medisch tijdschrift voor uw neus. En ja, het is Ernst Kuipers, voorzitter van de Raad van Bestuur van het Erasmus MC, die op de cover van dit magazine staat.

Sinds kort is hij ook voorzitter van de Raad van Commissarissen van Havensteder. In een interview legt de medicus uit hoe nauw verwant de domeinen wonen, zorg en gezondheid wat hem betreft zijn.

Bij langer zelfstandig wonen denken we vaak aan ouderen, maar het belang van een veilig dak boven je hoofd begint al in de situatie rondom zwangerschap en geboorte. Een stressvolle zwangerschap, bijvoorbeeld als gevolg van een onveilige woonsituatie, kan leiden tot vroeggeboorte. En een laag geboortegewicht is een bepalende factor voor hart- en vaatziekten en kanker die zich in het latere leven van het kind kunnen openbaren.

Wonen is een cruciale factor in de prille en uiteindelijk ook de laatste levensbehoefte. Het is heilzaam dat ook commissarissen uit het zorgdomein vanuit hun professie hierop toezien.

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: JEA Paper Promotions, Amsterdam
Coverfoto door: CorporatieMedia

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



Ernst Kuipers (voorzitter RvC Havensteder):

Een veilige woonomgeving is van levensbelang

Ernst Kuipers, voorzitter van de Raad van Bestuur van het Erasmus MC, werd ineens een bekende Nederlander door zijn wekelijkse persconferenties over de druk op de acute zorg en verdeling van IC-bedden in Nederland. Ook in talkshows als Jinek en Op1 is hij een graag geziene gast. Sinds kort is de door de wol geverfde medicus tevens voorzitter van de RvC van Havensteder. Een gesprek over de relatie tussen wonen en gezondheid, cool blijven in tijden van crises en de heilzame werking van een dak boven je hoofd.

Ernst verruilde in 2013 definitief zijn witte jas voor broek, blouse en colbert. Sindsdien bezigt hij als hoogleraar gastro-enterologie geen veldwerk meer, maar legt hij als topman in diverse boardrooms de vinger op de zere plek. Niet alleen in die van zijn eigen Erasmus MC in Rotterdam, maar ook als voorzitter van de Raad van Toezicht bij Philadelphia Zorg, een stichting met meer dan vijfhonderd zorg-vastgoedcomplexen waar mensen wonen en intensieve zorg of ambulante begeleiding krijgen.

Wonen en Zorg

Dit voorzitterschap verklaapt misschien al waarom Ernst het element wonen in het domein wonen, zorg en welzijn zo belangrijk vindt. “Bij Philadelphia is het evident dat wonen en zorg met elkaar zijn verweven.” In het meer reguliere domein wonen is het volgens Ernst juist de uitdaging om de zorg niet of zo min mogelijk nodig te hebben. Als voorzitter van de Raad van Commissarissen bij Havensteder kan hij toezien op hoe de Rotterdamse corporatie daarin beweegt. Saillant detail: Vanachter zijn bureau op de veertiende verdieping van het enorme Erasmus-complex heeft hij vrij zicht op The Red Apple, het gebouw waar Havensteder is gehuisvest. Hedy van den Berk, voorzitter Raad van Bestuur Havensteder, kan zijn toezien blik bijna voelen.

Veilig dak boven je hoofd

Al hangt de witte jas al jaren aan de spreekwoordelijke wilgen, in alles wat Ernst zegt klinkt de medicus in hem door. Ook als hem wordt gevraagd wat hij zo belangrijk vindt aan goede sociale volkshuisvesting. “Wonen is een cruciale factor – een eerste levensbehoefte – in het domein wonen, zorg en welzijn. Als mens en maatschappij willen we allemaal dat we langer zelfstandig kunnen wonen. Dan denken we vaak aan ouderen, maar gek genoeg begint het belang van een veilig dak boven je hoofd al in de situatie rondom zwangerschap en geboorte. Zo is een laag geboortegewicht

een bepalende factor voor hart- en vaatziekten en kanker die zich in het latere leven van het kind kunnen openbaren. En een laag geboortegewicht kan het gevolg zijn van een stressvolle zwangerschap. Natuurlijk, een zo goed en gezond mogelijke leefstijl van de zwangere is essentieel voor de ontwikkeling van het kind. Iedereen snapt dat roken en drinken tijdens de zwangerschap het kind kan schaden. Maar het besef dat een veilige woonsituatie en een dak boven je hoofd minstens zo heilzaam zijn en een grote impact hebben op de zwangerschap en het latere leven van het kind, is veel minder bekend.”

Expertise en netwerk

Op de vraag of Ernst veel verschillen ziet tussen de medische wereld en de volkshuisvesting, zegt hij: “Iedere sector heeft deels zo zijn eigen gewoonten. Daarom is het ook mooi dat we als commissarissen over de schouder van bestuurders in andere sectoren meekijken. Iedereen neemt op zijn eigen manier expertise en netwerk mee. Op mijn beurt zie ik het ook in onze Raad van Toezicht bij Erasmus MC. We hebben natuurlijk iemand met een zorgachtergrond, maar ook iemand met een juridische achtergrond en een voormalig directeur uit het bedrijfsleven.”

Fit

Wie het LinkedIn-profiel van Ernst bekijkt, of zijn pagina op Wikipedia, krijgt een indrukwekkende ‘track record’ te zien in het medische domein. Momenteel draait hij overuren in de bestrijding van COVID-19 en maakt hij lange werkdagen, zijn optredens in het avondprogramma van Jinek erbij opgeteld. Op de vraag hoe de wetenschapper het allemaal managet, lacht hij hartelijk en zegt: “Fit blijven is het geheim. Gezond eten, genoeg bewegen. Of eigenlijk is dat juist geen geheim – klink ik toch weer even als dokter – iedereen zou moeten weten dat een gezonde geest in een gezond lichaam belangrijk is.”

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 te plaatsen 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.



Ook verkrijgbaar in vrijstaande variant!

Vanaf nu ook verkrijgbaar in vrijstaande variant.

De unieke SmartInduction kookplaat is vanaf nu ook verkrijgbaar in een vrijstaande variant. De kookplaat wordt hierbij geleverd in een strak randloos RVS frame voorzien van rubberen pootjes zodat hij snel en gemakkelijk op het aanrecht of op een laag model koelkast kan worden gezet.

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.



Een Rotterdammer kun je best voor een week of twee weken naar Groningen brengen. Maar een tijdelijk IC-bed is wat anders dan een woning.

Cool

Op de vraag hoe hij dat doet in deze crisistijd, zegt hij: "Ik heb me van jongs af aan eigenlijk nooit de kop gek laten maken. Het helpt je in een crisissituatie ook helemaal niet. Overigens vind ik crisis in de coronacontext een raar woord. De overstroming van de VU in Amsterdam een paar jaar geleden, dát is een voorbeeld van een acute crisis in de zorg. Er gebeurt iets abrupts en dat duurt dan een paar uur of paar dagen. Het 'acute' van de coronacrisis is er in Nederland na ruim een jaar wel af. Het vraagt nog iedere dag om nuchter en cool te blijven en keuzes durven te maken. Wat geef ik voorrang? Wat kan wachten? Als je daar niet tegen kunt, ga je aan stress ten onder."

Reanimatie

Hij vergelijkt het met alledaagse zaken als een uitvoering op de muziekschool of een belangrijke sportwedstrijd. "Een bijzondere prestatie leveren kan gezonde spanning met zich meebrengen. Maar als het je functioneren belemmert, dan werkt het niet meer." Maar een uitvoering op de blokfluit in een zaaltje voor opa's en oma's is toch wat anders dan beslissen over leven en dood. "Natuurlijk zijn medici getraind om onder stress te acteren," beaamt Ernst. "Dat begint al in de opleiding en als piepjonge arts-assistent word je gewoon uit je bed gebeld voor een reanimatie of als de ambulance onderweg is met een zwaar gehavende patiënt. Door ervaring leer je spanning om te zetten in scherpte en snel handelen."

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

WAT IS UW REDEN?

www.bataviagroep.nl/vastgoedcloud

CorporatieMedia
PRINT | WEB | EVENTS



CorporatieGids Magazine

Het best gelezen magazine over
Strategie, Bedrijfsvoering & Innovatie
voor woningcorporaties

Adverteren in dit magazine?

Bel Martin Barendregt 06 215 78 600 of mail naar info@corporatiemedia.nl

IC-bedden en woningtekort

Met zijn afgewogen antwoorden tijdens de wekelijkse persconferenties over de verdeling van IC-bedden lijkt schaarste aan IC-bedden een oplosbaar probleem. Op de vraag of het mechanisme van 'patiëntenspreiding' ook een oplossing kan bieden voor de verdeling van schaarse corporatiewoningen, zegt Ernst: "De opgave voor woningcorporaties is veel complexer dan voor de zorg. Een Rotterdammer kun je best voor een week of twee weken naar Groningen brengen. Maar een tijdelijk IC-bed is wat anders dan een woning. Een woning kies je voor de lange termijn en heeft een grote relatie met geografische binding, gewenste woonomgeving, familie, werk en meer."

Mobiliteit

Dat de woningvoorraad fors moet worden uitgebreid, staat ook voor Ernst als een paal boven water. Toch kan 'corona' volgens hem ook voor beweging op de woningmarkt zorgen. "De versnelde transitie naar thuiswerken, het gemak waarmee massaal online wordt gewerkt en vergaderd, is wat mij betreft een positieve bijwerking van COVID-19. Het zijn oplossingen die we niet snel meer zullen loslaten. Maar dat thuiswerken geldt in meer of mindere mate ook voor de doelgroepen van corporaties. Mogelijk dat dit mobiliteit faciliteert, of anders gezegd, dat de Randstedelingen meer of eerder bereid zijn ook in de regio te gaan wonen. Door online werken ben je minder gebonden aan een plek in de Randstad. Het zou de druk op de stad kunnen verlichten."

Groot bier

Op de vraag of het oplossen van woningnood vergeleken bij het onder de knie krijgen van COVID-19 klein bier is, zegt Ernst: "Absoluut niet. Los van het feit dat het appels met peren vergelijken is, is de woningnood en de energietransitie groot bier. In de actualiteit van het virus moet je het ander niet kwijtraken. Het kan zelfs een win-win situatie zijn, wanneer investeringsruimte wordt gebruikt voor bouw en transitie. Dan investeren we letterlijk in wat op lange termijn waarde heeft."

Preventie

Dan brengt Ernst aan het eind van het gesprek de scope met microscopische precisie nog even terug op het snijvlak wonen en zorg. "Ik ben van mening dat we gezamenlijk in het domein wonen, zorg en welzijn een slag moeten maken met preventie. Dan bedoel ik preventie gericht op het gezond houden van lichaam en geest in elke levensfase. Ik ben ervan overtuigd dat het bijdraagt aan langer gezond en veilig wonen. Als Erasmus MC ontwikkelen wij bijvoorbeeld leefstijl-programma's, woningcorporaties zetten in op leefbaarheid en zo hebben andere stakeholders ook hun specialiteiten."

In het reguliere domein wonen is het de uitdaging om de zorg niet of zo min mogelijk nodig te hebben.

In nauwere samenwerking tussen woningcorporaties in de stad en haar partners in zorg en welzijn komen alle inspanningen meer tot wasdom. Je kunt niet alles kleinschalig en zelf doen. Samenwerken loont."



Sander Heinsman (Portaal):

Actieve bewoners zijn cruciaal voor de inclusieve buurt

Portaal is één van de woningcorporaties die voorop loopt in het realiseren van inclusieve buurten. Maar hoe maakbaar zijn buurten eigenlijk en welk probleem lost het op? We vroegen het aan Sander Heinsman, lid Raad van Bestuur van Portaal. “Kom maar naar de Paladijnenweg in Amersfoort en ik laat het je zien.” Aldus geschiedde. Een gesprek over veerkracht van wijken, activeren van bewoners en samenwerken als kerncompetentie.

Op de stoep voor een wooncomplex aan de Paladijnenweg doet Sander zijn verhaal. “Dit was een paar jaar geleden een buurt uit balans. Deels door de instroom van bewoners met problemen, deels door bewoners die er al woonden en in problemen raakten. De vlam sloeg in de pan. Er was overlast en een deel van de mensen voelde zich niet meer veilig. Samen met de gemeente hebben we een plan gemaakt. Eerst moesten mensen zich weer veilig voelen. Door extra surveillance van de politie en de inzet van een beveiligingsbedrijf. De kleine groep overlastveroorzakers kon niet blijven. Zij zijn al dan niet gedwongen te verhuizen. Hierdoor kwam de rust weer terug in het gebouw.”

Normaal doen

Hij vervolgt: “Toen konden we gaan bouwen. Wat een grote wens bleek te zijn, was dat bewoners op een normale manier als burens met elkaar om wilden gaan. Hoe kan je elkaar helpen? Hoe zorg je er samen voor dat je prettig kunt wonen? Met wat hulp van externen is het project Springlevende Wijk Paladijnenweg gestart. Gedurende anderhalf jaar woonden vier studenten in het gebouw die zich inzetten voor bewoners door ze met elkaar in contact te brengen, activiteiten te organiseren, een luisterend oor te bieden en te helpen daar waar dat nodig is. En met resultaat. Bewoners geven aan dat er weer een positieve sfeer is, burens spreken elkaar weer en er zijn de afgelopen periode leuke activiteiten geweest. Zelfs corona kon dit niet verhinderen.”

Succesformule

De aanpak ‘Springlevende wijk’ zoals deze aan de Paladijnenweg is toegepast, lijkt een succesformule om probleemwijken weer te transformeren naar een inclusieve buurt. “Onze visie is dat je op allerlei schalen en met verschillende instrumenten kunt ingrijpen op de buurt, straat, wijk en stad, afhankelijk van wat er speelt. De Springlevende Wijk is een aanpak die op wat kleinere schaal – een complex in dit geval – succesvol is geweest. Het project is afgelopen, maar we willen de resultaten vasthouden,” beaamt Sander. Op de vraag hoe, antwoordt hij: “Portaal, de gemeente, de wijkagent en andere partijen blijven zich inzetten door het beheer op orde te houden, regelmatig in het gebouw aanwezig te zijn en te luisteren naar bewoners. We blijven ook intakegesprekken voeren met nieuwe bewoners om te kijken of ze hier goed passen. Net als in elk gebouw waar bewoners dicht op elkaar wonen, is ook aan de Paladijnenweg niet te voorkomen dat men soms last van elkaar heeft. Zeker in coronatijd nemen

spanningen toe. Belangrijk is dat men in staat is om dit met elkaar te bespreken en samen tot een oplossing te komen.”

Veerkracht

Op de vraag of iedere buurt geschikt is om ‘inclusief’ te worden, zegt Sander: “Als de leefbaarheid in wijken onder druk staat, is er actie nodig. Het hangt ook af van de veerkracht in het betreffende gebied. In sommige wijken is de rek eruit, bijvoorbeeld door grote instroom van urgenten. In Amersfoort heeft de helft van de nieuwe huurders een urgentieverklaring. Wij weten daarmee niet altijd wie er in onze huizen komt wonen. Feit is dat niet al onze huurders even draagkrachtig zijn. Het zijn mensen met uiteenlopende achtergronden die zich nog niet met elkaar en hun buurt verbonden voelen. Een buurt heeft maar een beperkt absorptievermogen als het gaat om mensen die extra begeleiding nodig hebben of het moeilijk hebben het hoofd boven water te houden. Waar de balans dreigt om te slaan, grijpen we in.”

“Dat doen we op verschillende manieren,” vervolgt Sander. “We bouwen mee aan de sociale infrastructuur en nemen het initiatief tot samenwerking met lokale partners en bewoners in onze wijken. We stimuleren en ondersteunen bewoners om de regie te pakken, om naar elkaar om te kijken of bij te dragen aan de leefbaarheid in hun woongebouw, straat of buurt. We hebben sociale woonconcepten die aansluiten bij de woonbehoeften van huidige en toekomstige bewoners. Onze woongebouwen dragen bij aan inclusieve buurten en faciliteren mogelijkheden voor ontmoeting. Daar houden we bij de ontwikkeling van nieuw vastgoed rekening mee, als dat in een buurt of wijk wenselijk is.”

Verantwoordelijkheid nemen

Volgens Sander is het zelf verantwoordelijkheid nemen door bewoners uiteindelijk de belangrijkste succesfactor om tot een inclusieve buurt te komen. “Als bewoners overlast ervaren, benaderen ze direct de corporatie om het voor ze te laten oplossen. Eerst zelf proberen hebben we als maatschappij een beetje afgeleerd. Samen met andere organisaties die in de wijk werken, willen we bewoners ondersteunen om zelf weer verantwoordelijkheid te nemen voor hun woonomgeving. Hiervoor is het belangrijk dat je weet wie er wonen in de buurt. Op iemand die je kent stap je nu eenmaal eerder af.”

Sturen op instroom

Een andere ‘knop’ waaraan kan worden gedraaid, is sturen op de instroom in buurten die al te kwetsbaar zijn en waar al veel

De toekomst voorspellen?



De toekomst voorspellen met Artificial Intelligence (AI). Met de gegevens van één corporatie is dat vaak moeilijk. Maar breng je VERA-gegevens van meerdere corporaties samen, dan lukt het veel beter om een AI-model te trainen. En daarna kan AI ook bij úw corporatie de glazen bol vervangen.

Binnen ons 'AI-as-a-service' programma zijn we al heel ver met het model om onderhoudskosten te voorspellen. Er is nog plaats voor corporaties die samen met ons inhoud willen geven aan de toekomst. Wilt u daar bij zijn? Neem vrijblijvend contact met ons op.



Samen inhoud geven aan de toekomst

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



In sommige wijken is de rek eruit, bijvoorbeeld door grote instroom van urgenten.

mensen wonen die moeite hebben met goed samenleven. "De huisvestingsverordening is echter niet toegerust op gericht toewijzen door de corporatie, maar gemeenten staan steeds vaker open voor maatwerk." Naast wetgeving speelt schaarste ook een grote rol, zegt Sander: "Als je twaalf jaar op een woning wacht, accepteer je ook een woning in een 'probleemwijk'. 'Eerst maar eens een dak boven mijn hoofd, daarna zien we wel weer verder' is dan het motto."

Etiketje

"Overigens, het zijn lang niet altijd mensen met een 'etiketje' die de leefbaarheid onder druk kunnen zetten," vervolgt hij. "Het gebeurt ook met mensen die al jaren ergens probleemloos wonen en die te maken krijgen met tegenslag en door omstandigheden door het ijs zakken. De gescheiden man die vervalt in alcoholisme of de ambtenaar die haar baan verliest en verwordt tot 'hoarder'. Eigenlijk was zoiets hier op de Paladijnenweg ook aan de hand, ogenschijnlijk uit het niets slaat dan de vlam in de pan."

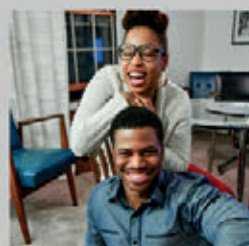
Lovenswaardig en schrijnend

Het feit dat Portaal en collega's samen met zorginstellingen het initiatief nemen om tot inclusieve buurten te komen is lovenswaardig, maar tegelijk schrijnend. Op de vraag of het voelt als het oplossen van problemen die de politiek heeft veroorzaakt, zegt Sander: "Het zit in de intrinsieke motivatie van corporaties om bij te dragen aan leefbare buurten. Dat zullen we nooit uit onze handen laten vallen, ook al hebben vrijwel alle corporaties de afgelopen jaren flink moeten bezuinigen. Dat heeft er onder meer toe geleid dat corporaties zich hebben teruggetrokken uit de wijken. Prachtig, een Woningwetnorm van 131,37 euro voor uitgaven aan leefbaarheid, maar de problematiek verandert er niet mee. In veel buurten is het nu een hard gelag. Als Portaal hebben wij nooit bezuinigd op onze aanwezigheid in de wijken. Dat geldt evenmin voor nieuwbouw. Liever het geld op en woningen erbij, dan nu niet bouwen omdat we anders over acht jaar misschien geen geld meer hebben. Leefbaarheid, veerkracht terugbrengen in wijken, verduurzaming en nieuwbouw: je kunt het echter niet alleen bij de sector neerleggen."



Reparatie & Onderhoud Service Afspraken
Specialist in huurdertevredenheid

Maak van niet-planmatig
onderhoud een duurzame
tevredenheid



Nester

zowonen

wonen limburg

WONINGVERENIGING



woonwenz

Lieven de Stad

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

Enserve, dé specialist in woonruimteverdeling

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

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

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



enserve

www.enserve.nl

Buurt is van de mensen

"Dat laatste geldt ook voor het weer veerkrachtig maken van onze buurten," vindt Sander. "Uiteindelijk is de buurt van de mensen die er wonen. Professionals kunnen helpen, voorwaarden scheppen, obstakels weghalen of een tijdelijke impuls geven. Maar uiteindelijk zijn het de bewoners die het verschil maken op de lange termijn. Daarin vinden we het belangrijk dat ze zelf regie willen nemen. Maar dat moet ook kunnen. Dat betekent dat gemeente, politie, corporatie, zorg- en welzijnsinstellingen moeten samenwerken. Als Portaal nemen we daar een meer actieve rol in en zoeken vooral out of the box naar wat wèl kan. Wat wij willen is het paard weer voor de wagen spannen. Dus niet wachten tot er

problemen ontstaan, maar aan de voorkant de voorwaarden voor goed en prettig samenleven zo goed mogelijk te maken."

Samenwerken als kerncompetentie

Op de vraag of inclusieve buurten ook om een andere bedrijfsvoering of processen van de corporatie vragen, zegt Sander: "Het meeste is een manier van werken en samenwerken, dus je hebt medewerkers met de juiste competenties nodig. Als het nodig is om over de grenzen van organisaties heen te stappen, kan dat wel gevolgen hebben. Hier zijn de processen meestal niet op ingericht. Samenwerken is daarmee een kerncompetentie."



Het zit in de intrinsieke
motivatie van corporaties
om bij te dragen aan
leefbare buurten.
Dat zullen we nooit uit
onze handen laten vallen.

COMPLIANCE DOOR PROCESMANAGEMENT?

DOOR PROCESSEN IN KAART TE BRENGEN EN ZE TE OPTIMALISEREN KAN JOUW ORGANISATIE DE BELEIDSDOELSTELLINGEN EFFICIËNT EN EFFECTIEF REALISEREN. OOK IS DE SAMENHANG EN TRANSPARANTIE GEWAARBORGD EN IN LIJN MET ZOWEL DE INTERNE ALS EXTERNE WET- EN REGELGEVING.

ZIJN DE PROCESSEN IN JOUW ORGANISATIE GEOPTIMALISEERD?

VRAAG HET AUDITTRAIL EN SAMEN ZORGEN WE ERVOOR DAT DE DOELSTELLINGEN IN HANDBEREIK KOMEN.



071 - 747 17 17 | MAIL@AUDITTRAIL.NL | AUDITTRAIL.NL

Microsoft
Partner

Maak kennis met Connect

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

- ✓ Functioneel Beheer
 - ✓ Interim management
 - ✓ Training en opleidingen
- Vakopleiding Functioneel Beheer

hcs&h
connect

078 - 681 08 04
hcsenhconnect.nl
connect@hcsenh.nl

Column

Samen geven we thuis



Hedy van den Berk is bestuursvoorzitter bij Havensteder

De Actieagenda Wonen – door ruim dertig partijen gepresenteerd aan de Tweede Kamer – is een krachtig voorbeeld van broodnodige constructieve samenwerking op het gebied van wonen. Het samenhangende arrangement van oplossingen kwam tot stand door een krachtenbundeling van gemeentes, provincies, ontwikkelaars, beleggers, bouwers en woningcorporaties, maar ook van organisaties als Woonbond, ANBO en Actiz. De implementatie van de Actieagenda moet de huidige woningproductie gaan versnellen, waardoor er in Nederland over tien jaar één miljoen woningen extra zijn.

In de aanloop naar de verkiezingen moest het thema woningnood alleen het coronavirus voor zich dulden in het rijtje van hot topics bij de kiezer. Dat is geen wonder als je kijkt naar de impact die het gebrek aan woningen heeft op de levens van 300.000 huishoudens die geen passende woning kunnen vinden. Het omarmen van de Actieagenda door politieke partijen bleef voor de verkiezingen uit. Partijen benadrukken in campagnetijd nu eenmaal vooral de onderlinge verschillen. Verbinding en samenwerking lijken ver te zoeken, ook al leert een blik op de partijprogramma's dat er gelukkig veel overeenkomsten zijn. Bijvoorbeeld als het gaat over het afschaffen of hervormen van de verhuurdersheffing en het bouwen van een miljoen woningen. Het is te hopen dat partijen nu de verkiezingen achter de rug zijn over hun eigen schaduw heen kunnen stappen en de agenda het draagvlak geven die het verdient.

Zo hoort bij de formatie van een nieuw kabinet ook het aanstellen van een minister van Wonen geen discussiepunt meer te zijn. De thema's volkshuisvesting en woningnood zijn immers te complex en fundamenteel om die als bestuurlijk subthema te beschouwen. Om de woningmarkt weer naar behoren te laten functioneren moeten we niet alleen afscheid nemen van verlamdende wet- en regelgeving; er is meer dan ooit behoefte aan toegewijd leiderschap en daadkrachtige, landelijke regie.

De bewindsvrouw of -man in kwestie moet de corporatiesector weer de mogelijkheid geven haar rol te pakken. Op dit moment lijkt een groot deel van (politiek) Den Haag de sector te zien als een verzameling bijkantoren van de overheid en niet als wat zij is: een groep van ruim driehonderd maatschappelijke ondernemingen die beschikken over de expertise, ervaring, ambitie en – niet in de laatste plaats – gedrevenheid om de wooncrisis daadwerkelijk aan te pakken. Private organisaties met een wettelijk verankerde bestaansgrond om kwetsbare groepen te huisvesten en die daarbij willen en moeten samenwerken met de overheid en andere partners. Op lokaal, regionaal én landelijk niveau. Wij kennen de wijken, de bewoners en kunnen maatwerk leveren. Geef ons dan ook de ruimte. In regelgeving én financieel.

Een gunstige ontwikkeling is overigens dat Aedes en de politiek elkaar weer beter lijken te vinden. Het is te hopen dat dit de afstand tot de corporatiesector helpt verkleinen. Wat mij betreft wordt Den Haag in 2021 weer onze partner in wonen, zodat wij schouder aan schouder kunnen zeggen: samen geven we thuis!



Thijs van den Broek (COENCAD):

Kwalitatieve data als basis voor professionele dienstverlening

Het belang van goede datakwaliteit bij woningcorporaties is de laatste jaren enorm toegenomen. Maar hoe bepaal je wat kwaliteit precies inhoudt? En welke stappen kun je nemen om het verbeteren van datakwaliteit gedegen aan te pakken? CorporatieGids Magazine sprak daarover met Thijs van den Broek, mede-eigenaar van COENCAD.

Wat versta je precies onder de term datakwaliteit?

Datakwaliteit is een omvangrijk begrip dat op iedere afdeling van een corporatie voorkomt. Het is vaak ontastbaar en kan daarom ook sluipend zijn, met gevolgen. Je maakt daarin onderscheid tussen twee momenten: het moment van vastleggen en het moment waarop je data gebruikt. Vooral dat laatste moment bepaalt de kwaliteit van data, want degene die gebruikmaakt van data bepaalt of de kwaliteit voldoende

is. En dat wordt pas zichtbaar wanneer de gegevens voor hun beoogde toepassing in besluitvorming, planning en de uitvoering van bedrijfsprocessen worden gebruikt.

Hoe is het gesteld met de kwaliteit van data bij woningcorporaties?

Als ik eerlijk ben kom ik nog te veel dataproblemen tegen in de sector. Het grootste probleem is vaak dat men zich niet

bewust is dat er überhaupt een dataprobleem is. En dat terwijl basisdata van cruciaal belang zijn, bijvoorbeeld als input voor vergaande beleidskeuzes. Corporaties dienen met een kritisch oog te kijken naar de gegevens die ze hebben geregistreerd. Maak medewerkers eigenaar van data zodat zij verantwoordelijk zijn voor de kwaliteit ervan. Als je dit combineert met slimme tools, ben je als organisatie in staat data ook actueel te houden.

Hoe essentieel is goede datakwaliteit eigenlijk?

Je ziet nu op veel plekken nog vaak een mismatch tussen verwachte kwaliteit en realiteit. Zo zien we regelmatig dat de plattegrond die aan een huurder wordt verstrekt niet overeenkomt met de gegevens in de woningwaardering. Hierdoor ontstaan ongemakkelijke situaties waarin de huurder en corporatie niet weten wat eigenlijk de waarheid is. Dat is natuurlijk wel essentieel in professionele dienstverlening.

Waar komt het gebrek aan kwaliteit vandaan; is dat een gebrek aan tijd, kennis of geld?

Alle drie aspecten kom ik tegen in de sector. Bijvoorbeeld corporaties die niet direct op de lange termijn inzien wat goede datakwaliteit oplevert, vinden het de investering niet waard. Al kun je er tegenwoordig bijna niet meer omheen. Gelukkig zie je wel steeds vaker functies terugkomen als data scientist of adviseur datakwaliteit. Dat is belangrijk, want zo'n medewerker heeft kennis van zaken én kan ervoor zorgen dat iedereen zijn verantwoordelijkheden op het gebied van datakwaliteit naleeft.

Waarom is het belangrijk om data te visualiseren?

Data spreekt pas wanneer je het visualiseert. Een praktijkvoorbeeld is een woningcorporatie die twijfels had over de kwaliteit van data in hun meerjarenonderhoudsbegroting (MJOB). Het appartementencomplex in kwestie bevatte voornamelijk kunststof kozijnen en de gevelbekleding was aan vervanging toe. De MJOB was gevuld met hoeveelheden die tien jaar geleden waren ingevoerd. Op locatie werd via een BIM-model een digitale opname gedaan waar totaal verschillende hoeveelheden uitkwamen. Zo was er volgens de MJOB 20 procent minder gevelbekleding nodig en was de oppervlakte kunststof kozijnen 42 procent te laag. Dat betekende dat de corporatie ruim 400.000 euro te kort kwam, enkel omdat een paar cijfers in de MJOB niet klopten. Door complexen visueel te maken, kun je herleiden waar hoeveelheden vandaan komen en ben je niet afhankelijk van een enkel cijfer. Dit zorgt voor meer grip op de begroting en voorkomt verrassingen.

Wat is de eerste stap bij het verbeteren van datakwaliteit?

Je begint met het op orde brengen van de basisgegevens. Dit is cruciaal om verder door te groeien en slim gebruik te kunnen maken van betrouwbare data. Je moet hierbij denken aan thema's als de woningwaardering, MJOB, energieprestatie

en gebruiksoppervlakte. Dit zorgt niet alleen voor scherpere beleidskeuzes, maar verhoogt ook het werkgeluk van medewerkers. Het iedere keer opnieuw checken van data remt de werkzaamheden die er daadwerkelijk toe doen.

Is de combinatie van open data en kwalitatieve eigen data de heilige graal?

Corporaties bezitten in Nederland zo'n één derde van alle woningen. En dat betekent een hoop data. Als we deze gegevens gezamenlijk delen met bronnen vanuit de overheid, kunnen er enorme stappen bezet worden. Open data zijn voor mij dus de basis om gezamenlijk sneller te kunnen groeien.

Hoe zullen data in de toekomst alleen maar belangrijker worden voor corporaties?

Data zullen niet alleen voor woningcorporaties steeds belangrijker worden, ook buiten de sector zie je dat data input



zijn voor mooie toepassingen in kunstmatige intelligentie zoals machine learning. Corporaties kunnen hiermee bijvoorbeeld onderhoud veel nauwkeuriger voorspellen of gebreken automatisch herkennen. Het is voor hen dan ook van cruciaal belang om data op orde te krijgen en te houden, want het gaat een steeds grotere rol krijgen. En dat is maar goed ook, want de dienstverlening wordt hier een stuk beter van. Onderaan de streep moeten corporatiemedewerkers zich kunnen focussen op de zaken die er toe doen en in het teken staan van de huurder. Dan moet je niet bezig zijn met het opzoeken of controleren van data, maar moet je die gegevens inzetten om tot betere dienstverlening te komen.



Sebastiaan van de Ven (Bergopwaarts):

Robots inzetten voor meer kwaliteit en minder werkdruk

Sinds maart vorig jaar heeft Bergopwaarts uit Deurne een nieuwe werknemer: Rob. Het grote verschil met de rest van de collega's; Rob is een robot. Hoe zet je zo'n digitale werknemer effectief in en wat levert het eigenlijk op? CorporatieGids Magazine sprak over het gebruik van robots in de bedrijfsvoering met Systeembeheerder Sebastiaan van de Ven: "Met Rob kunnen wij de veiligheid, beschikbaarheid en kwaliteit van de informatievoorziening zo hoog mogelijk houden."

Bergopwaarts gebruikt robotisering sinds vorig jaar om haar bedrijfsprocessen te verbeteren. Sebastiaan: "We werken met een relatief klein, breed inzetbaar team. Om de werkdruk zo laag mogelijk te houden en de veiligheid, beschikbaarheid en kwaliteit van de informatievoorziening hoog te houden, zijn wij constant bezig om te kijken welke processen geoptimaliseerd kunnen worden. Wanneer een medewerker bijvoorbeeld sneller met betrouwbare informatie kan werken, levert dit direct veel voor ons op. Daarnaast vinden we het belangrijk dat een medewerker zijn of haar talent goed kan inzetten. In elk taakveld zijn werkzaamheden die iemand liever niet doet of tijdrovend zijn. Hier is robotisering een mogelijke oplossing."

Bij de tijd blijven

De ambitie om bedrijfsprocessen te verbeteren is een opvallende, aangezien Bergopwaarts één van de vijf corporaties in Nederland is die in iedere categorie van de laatste Aedes-benchmark een A-score behaalde. Op de vraag of 'if it ain't broke, don't fix it' ook opgaat voor Noord-Brabanders, vertelt Sebastiaan met trots: "Het resultaat van Bergopwaarts is een inspanning van ons hele team. Maar uiteindelijk gaat het niet alleen om die A-score te blijven behalen. Voor mij is het belangrijk dat de automatisering en informatisering bij de tijd is én blijft. We moeten snel kunnen schakelen op wat er om ons heen gebeurt. Daarom kijken we continu naar nieuwe ontwikkelingen, ook buiten de branche. Ik ben ervan overtuigd dat er altijd iets te verbeteren is."

Handmatige acties

Ruimte voor verbetering zag Sebastiaan onder andere in het storneringverwerkingsproces: "Hierin zitten veel handmatige verzamel- en zoekacties van medewerkers. Deze kunnen foutgevoelig zijn en tijdsintensief, en zijn daardoor uitermate geschikt om te robotiseren. Je moet hier wel letten op de inspanning en kosten van het robotiseren en wat het oplevert in tijd en datakwaliteit. Onderaan de streep moet het Bergopwaarts wel ten goede komen."

Rob

Om te robotiseren heb je extra systemen nodig, legt Sebastiaan uit. "Voor nu hebben wij twee servers in ons ICT-landschap geplaatst, waarbij één server de 'regisseur' is en één server de 'werknemer'. De werknemer-server – intern ook wel liefkozend Rob genoemd – voert de handelingen uit alsof het een echte Bergopwaarts-collega is. Deze server moet dus toegang hebben tot meerdere informatiesystemen en gaat verder dan alleen een aanvulling op je ERP-systeem."

Repeterend en geestdodend werk

"In de praktijk betekent dit vooral dat voor medewerkers tijd wordt vrijgemaakt door complex, repeterend en mogelijk geestdodend werk over te dragen aan Rob," gaat Sebastiaan verder. "De medewerker blijft uiteraard wel verantwoordelijk voor het proces. Voor nu zijn dit de administratieve handelingen in het storneringsproces. De koppeling tussen ons ERP-systeem ViewPoint van Itris en onze bank zorgt ervoor dat elke ochtend de rekeningafschriften zijn opgehaald en worden verwerkt. Op een vast moment haalt Rob iedere dag in ViewPoint alle nieuwe geregistreerde storneringen op, zoekt klantinformatie erbij en bepaalt per stornering wat de vervolgacties zijn. Deze acties zijn samen met mijn collega's van de afdeling Wonen bepaald en vormgegeven in een stroomschema. Hierdoor weet Rob precies wat hij in welke situatie moet doen. Mocht de robot geen antwoord kunnen vinden, informeert hij een collega die de vervolgacties organiseert."



Regierol

Medewerkers komen hierdoor meer in een regierol terecht. "De handelingen van Rob worden gemonitord en ik vind dat het een verantwoordelijkheid van ons is om de robot in de gaten te houden. Het kan zijn dat hij stil valt en dan moet er wel worden gehandeld. Elke stap van de robot wordt bijgehouden en kan wanneer wenselijk worden ingezien. Bijvoorbeeld wanneer een probleem wordt gemeld of wanneer we een controle uitvoeren. Doordat de robot werktijd vrijmaakt, hebben collega's ook de ruimte om deze regierol te vervullen."

Emotionele reactie

Op de vraag hoe robotiseerbaar een woningcorporatie uiteindelijk is, zegt Sebastiaan: "De 'mens' is in onze branche enorm belangrijk. Een robot is nu – nog – niet in staat om emotionele of empathische reacties te geven. De robot maakt

Geef je huurder het juiste gereedschap

Krijg meer inzichten en verhoog je First Time Fix



Embrace biedt je de tofste modules voor jouw belangrijkste processen. Gebruiksgemak en zelfstandigheid staan centraal, wat huurders in staat stelt zelf noodzakelijke afspraken voor dagelijks onderhoud te regelen. Een betere ervaring voor de huurder, een simpeler proces voor de corporatie.



Wil je meer weten?

Ga naar www.embracecloud.nl



De 'mens' is in onze branche enorm belangrijk. Een robot is nu – nog – niet in staat om emotionele reacties te geven.

echter wel tijd vrij voor onze medewerkers, waardoor ze extra aandacht kunnen geven aan onze huurders. Wat we doen, moeten we goed doen. De robot kan daarbij ondersteunen."

Lansbreker

Bergopwaarts is binnen het ICT-platform met collega-corporaties WoCom, Area Wonen, Goed Wonen Gemert, Woonmeij, Woningbelang, 'thuis, de Zaligheden en JOOST degene die de lans breekt voor robotisering. "Binnen dit platform werken wij samen op basis van inkoop, ondersteuning en kennisdeling. De gemeenschappelijke deler is dat we allemaal gebruikmaken van hetzelfde ERP-systeem; ViewPoint. Er is binnen het platform afgesproken dat Bergopwaarts robotisering gaat invoeren en de andere corporaties over de schouders meekijken naar deze ontwikkelingen."

Negentig seconden

Rob is inmiddels een jaar 'in dienst' bij Bergopwaarts. "De eerste zes maanden heeft hij onder intensief toezicht gewerkt," licht Sebastiaan de eerste resultaten toe. "Hierbij hebben wij ook gemeten hoe lang een medewerker normaal bezig is met de taken die Rob nu heeft overgenomen. Hierbij kwamen we tot de conclusie dat Rob zorgt voor twaalf uur per maand aan tijdsparing. Omdat Rob nu ongeveer

negentig seconden per dag werkt heeft hij genoeg tijd over om de komende tijd ook andere taken uit te voeren."

Geen wondermiddel

Robotisering is geen wondermiddel, blikt Sebastiaan terug. "Het kan een langdurige of tijdelijke oplossing voor een proces zijn. Maar dan moet je wel goed kijken wat je wilt bereiken. Doen we iets omdat we dit moeten doen? Of omdat we denken dat we dit moeten doen? Wanneer je het proces in beeld hebt en binnen de huidige voorzieningen al hebt geoptimaliseerd, kun je pas kijken of robotisering echt een toevoeging is."

Onderdeel van I&A

"Robotisering is inmiddels wel echt een onderdeel geworden van onze informatisering en automatisering," sluit Sebastiaan af. "Na het succes van het storingsproces is het enthousiasme van mijn collega's alleen nog maar verder toegenomen. Vanuit de organisatie krijgen we vragen of Rob ook andere taken kan overnemen, bijvoorbeeld het verwerken van e-mailformulieren, invoeren van garanties, registreren van digitaal ondertekende overeenkomsten en WKA-herinneringen. Dit jaar willen we zeker nog één of twee nieuwe taken aan hem overdragen om zo uiteindelijk het werkplezier van mijn collega's te vergroten en meer waarde te leveren voor de huurder."

VINCIO WONEN KIEST VOOR NCCW

Wonen in Parkstad Limburg. Vincio Wonen maakt zich er al 100 jaar sterk voor. Zij werken elke dag aan passend wonen in een prettige omgeving voor mensen die daarin niet zelf kunnen voorzien. "Tevreden huurders, jong en oud, alleenstaand of gezin; daar gaan we voor!" aldus Sjraar Canjels (directeur-bestuurder Vincio Wonen).

Onder begeleiding van Armana Cloud heeft Vincio Wonen vorig jaar een selectietraject gestart naar een eventuele vernieuwing van het applicatielandschap. De overeenkomst met NCCW zou dit jaar eindigen, maar uit de selectie van alle ERP aanbieders is NCCW in dit traject als winnaar naar voren gekomen. "Naast de beste prijs/kwaliteit verhouding sprak ons de recht-voor-zijn raap houding en vernieuwde strategie enorm aan," aldus Roy Drissen (Principal Consultant, Armana Cloud).

Het aanpasbaar vermogen van de oplossingen van NCCW worden als toekomstvast ervaren. In plaats van het one-size-fits-all model, dat op termijn te kostbaar zou worden, werkt NCCW samen met gespecialiseerde partners. Bartje Meijboom (Commercieel Directeur NCCW), haakt hierop in: "We hebben niet alleen de strategie vernieuwd, maar ook veel geïnvesteerd in mensen en expertise om proactief en klantgericht te werk te gaan."

Inmiddels begint deze koers zijn vruchten af te werpen, het klantvertrouwen in NCCW groeit. Er wordt vaker gekeken naar optimaliseren in plaats van selecteren en ook de klanttevredenheid stijgt.

Bartje en Sjraar kijken uit naar verdere samenwerking. Ondertussen worden de werkwijzen van Vincio Wonen en NCCW verder op elkaar afgestemd. Ambities worden omgezet in concrete projecten. "Een extra winstpunt is dat het selectietraject veel inzicht heeft gegeven over onszelf als organisatie en het ecosysteem waar we ons bevinden. De techniek is niet leidend, hoe je ermee omgaat is veel belangrijker. De nuchterheid en het vertrouwen van onze samenwerking met NCCW is daar een voorbeeld van," aldus Sjraar.



*Sjraar: "Ik voelde me echt
weer klant bij NCCW"*



*Bartje: "NCCW vecht
voor haar klanten"*

NCCW

036 - 539 19 22
communicatie@nccw.nl
nccw.nl



Henk Stoutjesdijk (Stadlander):

Van lappendeken naar gecentraliseerd best-of- breed IT-landschap

Vier jaar geleden begon Stadlander uit Bergen op Zoom met een ICT-metamorfose. Van een lappendeken aan verschillende systemen gingen de Brabanders over naar een 'gecentraliseerd best-of-breed landschap'. Wat is daarvan het voordeel en hoe neem je de organisatie in die verandering mee? CorporatieGids Magazine sprak daarover met Manager ICT & Facilitair Henk Stoutjesdijk.

De afgelopen vier jaar is het ICT-roer van Stadlander volledig omgegooid. "Een ware metamorfose," blikt Henk terug. "We komen van een situatie waarin we talloze, losstaande systemen hadden die met koppelingen aan elkaar hingen. In die situatie werkte het misschien technisch wel, maar liepen medewerkers in de praktijk toch vaak tegen problemen aan. We hebben daarom gekozen om ons ICT-landschap opnieuw in te richten met als doel onszelf meer toekomstproof te maken."

Drieluik

Dat betekent onder andere dat Stadlander met een afgeslankt ICT-landschap wil werken. Henk: "We werken momenteel naar een drieluik van systemen toe. Om de relatie met onze huurders te managen, maken we gebruik van een CRM-systeem. Daarnaast onderzoeken wij om voor het management van ons vastgoed gebruik te maken van een expertsysteem. Dan blijft alleen nog de boekhouding over, wat we ook met gespecialiseerde software willen ondersteunen. Zo leunt

Wij maken selfservice en klantenservice makkelijk

Hoe? Door het bieden van hét digitale platform om je service goed te organiseren: **Kubion 365**.

Of je klanten nu contact opnemen via chat, e-mail en/of WhatsApp, met Kubion 365:

Organiseer je processen en kennis

Maak je samenwerken makkelijk en overzichtelijk

Bewaak, analyseer en verbeter je de service

Wil je ook geweldige selfservice en klantenservice bieden?

Ga naar [Kubion.nl](https://kubion.nl) voor meer informatie.



ons ICT-landschap op drie pijlers, waardoor je enorm centraliseert en veel minder koppelingen hoeft te beheren.”

Goede fundering

Henk beschrijft de nieuwe inrichting gek genoeg nog steeds als best of breed. “Dat was het vroeger inderdaad ook, maar dan met een veelvoud aan systemen. Wat mij betreft is het meest efficiënt om best of breed te beperken tot een goede, slanke fundering waar je vervolgens je processen omheen regelt. Wij hebben inmiddels het CRM-systeem draaiende en kijken nu naar systemen om het vastgoed en de financiën te ondersteunen.”

Geen ERP

De grote afwezige in het ideale ICT-landschap van Henk is het ERP-systeem. Bewust, aldus Henk: “Ik geloof namelijk niet dat een ERP-systeem per se nodig is in de bedrijfsvoering. Het gaat erom dat je de drie hoofdprocessen – klantcontact, vastgoed en financiën – zo goed mogelijk afvangt in systemen. Dat kan met een ERP-systeem. Maar blijkt voor de organisatie een expertsysteem toch de beste ondersteuning te leveren, dan is het wat mij betreft niet nodig om voor een ERP-systeem te kiezen.”

Cloud

Bij het beoogde drieluik van Stadlander is het gebruik van de cloud onontbeerlijk, gaat Henk verder: “Je ziet dat bij cloudtoepassingen vaak de koppelingen met andere systemen goed geborgd zijn, zeker vergeleken bij traditionele applicaties. Je gebruikt namelijk open systemen die makkelijk praten met andere systemen. Maar de cloud is überhaupt iets waar je als woningcorporatie – net als andere grote bedrijven – niet meer omheen kunt. Dat is namelijk de manier om sneller nieuwe functies aan je landschap toe te voegen, je organisatie te ontzorgen van systeembeheer zodat je je kunt focussen op de kerntaak én de beveiliging beter kunt regelen.”

Volwassen omgeving

Stadlander werkt in haar ICT-landschap nauw samen met NEH. “Zij beheren onze cloudproducten,” licht Henk toe. “We zijn geen IT-bedrijf maar hebben wel behoefte aan een volwassen omgeving die zich focust op het verbeteren van de dienstverlening naar de klant. Het is daarom belangrijk dat we ons kunnen richten op het meegaan met ontwikkelingen. Omdat NEH ons ontzorgt, hebben we de handen vrij om ons hierop te focussen.”

Een voorbeeld hiervan is de uitfasering van Citrix. “NEH heeft ons geholpen de stap naar het gebruik van managed devices te maken. Bij het begin van de coronacrisis een jaar geleden werkte het leeuwendeel van onze medewerkers al mobiel, maar dat hebben we uitgebreid zodat ze nog beter thuis konden werken. Met de stap naar managed devices is iedereen gekoppeld aan ons bedrijfsnetwerk wat medewerkers uiteindelijk enorm gebruiksvriendelijk vonden.”

IT voor iedereen

Op de vraag wat de belangrijkste succesfactoren zijn voor werken in de cloud, vertelt Henk: “Begin klein met één onderwerp of proces en bouw dat uit. Dat hebben wij ook gedaan; we zijn met één team begonnen het CRM-systeem naar de cloud te zetten. Dat is vervolgens uitgebreid naar de rest van de organisatie. Zo kun je de organisatie meenemen door te laten zien hoe het werkt en wat de voordelen zijn. Daarnaast is het ook belangrijk om de organisatie niet te overladen met nieuwe functionaliteiten. Wij proberen proces-eigenaren te prikkelen met wat de mogelijkheden zijn, maar wachten tot zij naar ons komen voordat we nieuwe opties toevoegen. Zo zorg je ervoor dat je niet te hard gaat voor de business en maak je IT iets van z’n allen.”



We hebben de behoefte aan een volwassen omgeving die zich focust op het verbeteren van de dienstverlening naar de klant.

Sprint naar de finish

De route naar volledig in de cloud werken is ingezet, sluit Henk af. “Het is nu tijd om aan te halen voor de laatste sprint. We willen de komende jaren de keuze maken voor de vastgoed- en financiënprocessen én zijn bezig met het afronden van het uitfaseren van Citrix. Zodra we die stappen hebben gezet, hebben we wat ons betreft een efficiënt drieluik als ICT-landschap waardoor we effectiever en makkelijker kunnen werken, meer waarde kunnen leveren aan onze huurders én als organisatie klaar zijn voor de toekomst.”



Stella van Veen en Annemarieke van Ettinger - van Herk (Maaskoepel):

Schaarste maakt duidelijk presenteren woningaanbod nog belangrijker

Om voor een sociale huurwoning in aanmerking te komen, is het dringen geblazen. Voor een woning zijn soms wel tweeduizend belangstellenden. Licht daarmee de verleiding om van woonruimteverdeling maar een sluitpost te maken op de loer? “Integendeel,” zeggen Stella van Veen, manager Woonruimtebemiddeling en Annemarieke van Ettinger - van Herk, directeur van Maaskoepel. Een gesprek over bemiddelen in plaats van verdelen en schaarste als motivatie om aanbod goed en duidelijk te presenteren.

Annemarieke is sinds viereneenhalf jaar directeur van Maaskoepel. De Rotterdamse organisatie verzorgt voor haar leden – tweeëntwintig Zuid-Hollandse woningcorporaties – verschillende uitvoerende diensten, waaronder woonruimtebemiddeling via WoonnetRijnmond. “De afgelopen jaren merken we dat ook in de regio Rotterdam de druk op de woningmarkt steeds meer toeneemt,” zegt Annemarieke. “De afgelopen decennia was er sprake van een overschot aan sociale huurwoningen. Daardoor mocht de totale voorraad krimpen met alle sturingsmogelijkheden van dien.”

markt dergelijk maatwerk niet onnodig complex is, zegt Stella: “We vinden dat verschillende soorten woningzoekenden een kans mogen maken op een woning. Niet alleen woningzoekenden die zich al lang geleden ingeschreven hebben. Ook spoedzoekers mogen een kans maken. Het is niet altijd mogelijk om alles in het leven al van tevoren te weten en daarop te anticiperen. Wij begrijpen dat en hebben dat – geredeneerd vanuit de klant, de al dan niet urgent woningzoekende – vertaald naar de verschillende zoekmodellen. Binnen ons systeem, easyMatch van Embrace, is dat goed



Stella van Veen



Annemarieke van Ettinger - van Herk

Schaarste

Inmiddels hangt de vlag er in de regio Rotterdam – net als in de rest van Nederland – heel anders bij. “De huidige wooncrisis maakt goede woonruimtebemiddeling met een goede informatievoorziening naar de woningzoekende des te meer van belang. We merken de toenemende schaarste door minder aanbod op WoonnetRijnmond. Tegelijkertijd neemt de vraag toe. Er zijn veel meer woningzoekenden actief op zoek en het gemiddeld aantal reacties per advertentie is de afgelopen jaren sterk toegenomen, tot zo’n 2.000 reacties per woning. De schaarste staat niet onze visie – bemiddelen in plaats van verdelen – in de weg. Het versterkt juist onze ambitie om het aanbod goed en duidelijk te presenteren. Het wordt juist nog belangrijker.”

Maatwerk

Zo maakt Maaskoepel gebruik van vier verschillende zoekmodellen. Op de vraag of in een toch al overspannen woning-

geregeld. De enige keuze die de corporatie moet maken is een bewuste keuze voor het bemiddelingsmodel. Het systeem regelt de rest.”

Emotioneel proces

Het zoeken van een woning is voor een woningzoekende een emotioneel proces. Helaas moet een groot deel van de woningzoekenden in die zoektocht teleurgesteld worden. Toch wordt veel uitvoering aan het IT-systeem toevertrouwd. “Het systeem ondersteunt het proces en moet dit transparant en duidelijk doen,” beaamt Stella. “Uiteraard vraagt dit aan de voorkant om duidelijke communicatie op onze website, in onze brieven en in al onze communicatie. We voeren continu klanttevredenheidsonderzoek uit onder de woningzoekenden die contact met ons zoeken. De maandelijkse rapportage analyseren we op mogelijke verbeteringen in onze communicatie. Het is belangrijk dat de woningzoekende zoveel mogelijk zelf zijn weg kan vinden op de website.

Het CorporateGids Platform biedt onbetwist het meest complete overzicht van adviseurs en ICT-leveranciers in de corporatiemarkt.

Het CorporateGids Platform is hét startpunt voor woningcorporaties die op zoek zijn naar kennis en informatie, oplossingen en diensten op het gebied van strategie, bedrijfsvoering en ICT.

Op zoek naar een leverancier of adviseur?
Vind ze met CorporateGids!

HOE SLIM IS UW CORPORATIE?

Selectie & Implementatie

Procesoptimalisatie

ICT Beheer

Digitalisering

Slimmer organiseren!

Projectleiders.
Consultants.
Beheerders.

www.smartr.nl

Een duidelijke communicatie en voldoende informatie op het juiste moment in het proces hoort daarbij. En ja, het klopt dat we elke keer weer woningzoekenden moeten teleurstellen. We bemiddelen gemiddeld 10.000 woningen per jaar en bijna alles gaat ‘automatisch’. Naast een betrouwbaar systeem vraagt het ook om alertheid van medewerkers als er iets niet goed gaat.”

Scherp en toekomstgericht

De schaarste op de woningmarkt ontslaat Maaskoepel en haar IT-partner Embrace niet om scherp en toekomstgericht te blijven, vindt Annemarieke. “Ondanks de schaarste, noemen we het nog steeds bemiddeling. Een woning, een dak boven je hoofd, is een primaire behoefte van mensen. Het bemiddelen doen we dan ook met oog voor de klant. Samen met onze IT-partner denken we hier goed over na. Welke ‘reis’ maakt de klant op zoek naar een woning en hoe kunnen we daar met ons systeem op inspelen? Wat wil de klant, ook al heeft die een beperkte keuze? Hoe kan de data die we uit het systeem kunnen halen het zoekproces van de woningzoekende faciliteren? En dat niet alleen. We willen ook het verhuurproces van de woningcorporaties zo efficiënt en effectief mogelijk maken. Het is fijn om zaken te doen met een partner die dat als uitdaging ziet en daar eigen kennis en kunde aan toevoegt. Het vraagt ook om wendbaarheid, zowel van onszelf als van onze IT-partner. De techniek verandert snel, evenals regelgeving. Wat we nu digitaal allemaal kunnen, daar hadden we een paar jaar geleden nog nauwelijks weet van. Je moet er dus van op aan kunnen dat je bemiddelingssysteem technisch gezien up to date is en blijft.”

Samen meer

Nogmaals, up-to-date blijven zegt ook alles over onszelf, benadrukt Annemarieke: “We geloven dat je samen meer kan dan alleen. Dat je samen ook meer weet dan alleen. En dat het product maar ook wij daar beter van worden. Als Maaskoepel willen we Samen Merkbaar Meerwaarde toevoegen. Dit vragen we van onszelf, maar ook van het systeem.”

Kennispartner

Naast een praktische woonruimtebemiddelaar voor haar leden, zit Maaskoepel als kennispartner aan tafel met de regiogemeenten, de provincie en het Rijk om de regionale woningmarkt en haar opgaven te bespreken. “Met onze data leveren we een bijdrage aan het gesprek hierover,” zegt Annemarieke daarover. “Onze regio heeft een grote volkshuisvestelijke opgave en de corporaties hebben niet voldoende middelen om te kunnen bijdragen aan die opgave. Een manier om de druk op de woningmarkt op te lossen, is het toevoegen van woningen. Met woonruimtebemiddeling kunnen we de schaarste zo rechtvaardig mogelijk verdelen. Door meer woningen toe te voegen kan het aanbod vergroot worden.

Belangrijk daarbij is dat met die nieuwbouw de doorstroming wordt bevorderd: welk woningtype levert de langste verhuisketen op. En, om het nog wat ‘ingewikkelder’ te maken, als Maaskoepel willen we ook een bijdrage leveren aan een inclusieve regio en wijken in balans. Dus meer sociale woningbouw in gemeenten en wijken waar nu nog weinig sociale woningbouw is en meer duurdere koopwoningen bouwen om elders de balans aan te brengen.”

Landelijk bemiddelingssysteem

Maaskoepel zit ook in de kopgroep die nadenkt over een landelijk woonruimtebemiddelingssysteem. Op de vraag welk probleem dat oplost, zegt Annemarieke: “Het is duidelijker voor de woningzoekende. Woningmarktgebieden hebben vaak kunstmatige grenzen. Iemand die aan de rand van zo’n regio woont kan van oudsher wel veel meer affiniteit hebben met de naastgelegen regio. Bij het zoeken naar een woning kijkt hij niet naar dit soort grenzen. Maar voor het zoeken naar een woning moet hij zich in twee regio’s inschrijven, twee keer betalen, krijgt te maken met verschillende regels en meer. Zo’n woningzoekende snapt daar niks van. Eén landelijk bemiddelingssysteem kan hiervoor een oplossing zijn, het kan ervoor zorgen dat deze woningzoekende passender woont qua plek, woningtype en prijs.”

Open en transparant

Landelijk of regionaal, het blijft bemiddelen in een schaarstegoed, vat Stella samen. “Het gaat erom dat je het open en transparant doet. Woningzoekenden verhuizen vaak binnen een gemeente of regio, maar het kan woningzoekenden de mogelijkheid geven om toch weer terug te verhuizen naar de plek waar ze zijn opgegroeid. Of naar een plek waar ze zich thuis voelen. Uiteindelijk moeten er meer woningen gebouwd worden die zorgen voor een zo lang mogelijke verhuisketen. Zorg daarbij ook voor voldoende variatie in woningtype. Dé woningzoekende bestaat immers niet. Dus zorg voor aanbod dat aansluit bij de woonwensen.”

30 | CORPORATIEGIDS MAGAZINE

Foto's: Jan van der Ploeg en Freepik

MAART 2021 | 31

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)

Column

Kopzorgen in de corporatiesector



Kees van Nieuwamerongen
is directeur Autoriteit
woningcorporaties bij ILT

De kop boven een krantenartikel wordt vaak op het allerlaatste moment door de eindredactie gemaakt. De kop moet de lezer verleiden het artikel te gaan lezen. De krant als een soort marktplaats: "Kom bij mij, lees mij. Ik weet wat er gaande is!" Flink wat krantenlezers komen dan ook niet verder dan die kop, voordat ze verder swipen naar de volgende headline. Maar zelfs als hij of zij besluit het hele artikel te lezen, dan nog is de toon bepaald door de kop, ook als deze helemaal niet aansluit bij het betreffende artikel.

De media-aandacht rond de Staat van de Corporatiesector was groot deze winter. Uiteraard ging de discussie niet alleen over de Staat; de sector staat weer volop in de aandacht en de gezamenlijke opgave is groot. Als de discussie tijdens ons webinar over de Staat een voorproefje is van de manier waarop politiek, beleid, bestuurders van corporaties en intern- en extern toezicht met elkaar het gesprek aan kunnen gaan, dan heb ik goede hoop dat we deze opgave goed aan kunnen.

De vraag is alleen, durven we dat ook? Dat vergt namelijk nogal wat. Een deel van de media-aandacht deze winter ging over de voorzichtigheid van commissarissen. Eerlijk gezegd vind ik het jammer dat dit punt zo prominent in de kop van een artikel werd genoemd. Daardoor kreeg het te veel aandacht en kwam het totale verhaal onvoldoende tot zijn recht (wat het in een ander interview wel kwam). Samen met velen in de sector ben ik van mening dat er een groot aantal redenen is waarom investeringen achter blijven. De indruk ontstond echter dat ik de commissarissen 'de schuld' gaf. Zowel voor- als tegenstanders van deze stelling roerden zich vervolgens. Het beeld van voorzichtigheid van de interne toezichthouders werd echter niet ontkend. Alleen de redenen werden vaak buiten de commissarissen zelf gezocht, onder andere in de rol van de Aw, maar ook in de geschiedenis, de wetgeving en in gehanteerde normenkaders.

De voorzichtigheid en het naar elkaar wijzen, zijn naar mijn mening een mooi teken van Kracht en Tegenkracht in de sector. Corporaties die aangesproken worden door de extern toezichthouder, en de extern toezichthouder die op zijn beurt uiteraard de bal terug kan verwachten. Ook onderlinge gevoeligheden werden hierdoor duidelijker. Een corporatie die boos is over een manier waarop een vergunning is verstrekt, terwijl de vergunningverlener zelf hemel en aarde heeft bewogen om de vergunning te kunnen verstrekken. Een bestuurder die bang is voor de inhoud van ons oordeel omdat zijn commissarissen ieder woord op een goudschaaltje wegen. Een politicus die vindt dat wij ons gedeisd moeten houden in ons oordeel. Advocaten die zelf ook niet slechter worden van interpretatieverschillen over de Woningwet. Aw-inspecteurs die niet anders kunnen én willen dan deze wet naar beste eer en geweten uit te voeren, maar commissarissen die zich gebruuskeerd voelen bij een te scherpe toon. En altijd weer is het on gezegde belangrijker dan het gezegde, om de woorden van een gewaardeerde en bevriende wetenschapper te gebruiken.

Hoe gaan wij om met al deze verschillende krachten en hebben wij – inclusief de Aw – voldoende reflectief vermogen om die Krachten en Tegenkrachten aan te kunnen? Wat een zijspoor was, is in de Staat door de aandacht die er omheen ontstond, bij nader inzien toch belangrijker dan ik in eerste instantie dacht. Feelings are Facts, dat is bekend. Een collega vertelde dat zij op een bijeenkomst van commissarissen gesproken had over 'overtredingen van de Woningwet' waardoor de aanwezigen zich gecriminaliseerd voelden. Woorden kunnen erg gevoelig liggen. Een krantenkop die de lading van het artikel niet dekt overigens ook.

CorporatieGids LIVE Online Kennisdagen:

Kroketloos kennis opdoen vanaf je (thuis)werkplek

Met 250 bezoekers van woningcorporaties was de eerste ochtend van de CorporatieGids LIVE Online Kennisdagen op 2 maart een groot succes. Het hagelnieuwe event-platform dat speciaal voor de kennisdagen wordt ingericht, doorstond de vuurdoop met verve. Op 8 april dient zich dag twee uit de serie van vier aan. Aanmelden kan weer mensen, natuurlijk op CorporatieGids.nl.

Oké, geen broodjes kroket tijdens de lunch in Expo Houten, waar we 'normaal gesproken' met veel liefde de CorporatieGids LIVE Kennisdagen organiseren. En ook het lekker kletsen en netwerken is in de chat van de online receptie net even wat schraler dan live. Maar daarentegen; dat filevrij inloggen vanaf je thuiswerkplek en okselfris kennis opdoen dankzij een uitstekend kennisprogramma van leveranciers en adviseurs is ook best wel lekker.

Kennis voorschotelen

Dat is eigenlijk in een notendop de spijker op zijn kop. We missen allemaal het erop uitgaan en ontmoeten, het 'levensecht' netwerken en meer. Maar als we eerlijk zijn is het ook wel weer erg makkelijk om op deze wijze kennis voorgeschoteld te krijgen. Het goede nieuws is dat er nog eens drie CorporatieGids LIVE Online Kennisdagen aankomen.

8 april

De tweede ochtend in de reeks van vier CorporatieGids LIVE Online Kennisdagen staat op 8 april in het teken van ERP, Finance Treasury Risk & Control en Woonruimteverdeling.

ERP

Wie grasduint in het aanbod van kennissessies over ERP, zal opvallen dat het thema 'cloud' een belangrijke rol speelt. Ook zien we sessies waarin het wel of niet kiezen voor een nieuw ERP-systeem tegen het licht wordt gehouden. Of je

je nu opmaakt voor de transitie naar de cloud en daar meer over wilt weten, twijfelt of afscheid nemen van je bestaande ERP-systeem wel een goed idee is, of gewoon even lekker 'schermen' wilt kijken: je vindt gegarandeerd voldoende prikkelende sessies.

Finance Treasury Risk & Control

De sessies binnen het domein Finance Treasury Risk & Control hebben één duidelijke 'gemene' deler: risico. Hoe gaan corporaties om met risico's en kun je je er voldoende tegen wapenen? Neem eens een kijkje in het aanbod, dat kan volledig risicoloos.

Woonruimteverdeling

In een schrale markt woningen verdelen, hoe doe je dat? Is de doorstroming in een markt die behoorlijk vast zit nog op gang te brengen? Hoe zorg je dat een woningzoekende een goede klantreis ervaart, ook al is de eindbestemming – een woning – in veel gevallen niet bij de reis inbegrepen? We hebben mooie kennissessies te verdelen en in dit geval: er is gegarandeerd een plaats voor je vrij.

Hoe werkt het?

Er zijn drie rondes met kennissessies, 09.30 - 10.00, 10.15 - 10.45 en 11.00 - 11.30 uur. De kennissessies duren maximaal dertig minuten. U kunt zich zo mooi een beeld vormen van de verschillende visies, producten en diensten van leveranciers

Vastgoeddata binnen handbereik

Minder frustratie meer werkgeluk



COBIM brengt datakwaliteit op orde.

MJOP WWS NEN 2580 EPA



COENCAD
WONINGBESTAND IN BEELD



CORPORATIEGIDS
LIVE ONLINE
KENNISDAGEN VOOR WONINGCORPORATIES

en adviseurs, en praktijkervaringen opdoen van collega-corporaties. Alle leveranciers en adviseurs verzorgen deze ochtend op de drie tijdstippen telkens dezelfde presentatie. Je hebt dus drie keer de kans om een specifieke presentatie bij te wonen.

De voordelen op een rij

Je kunt op één ochtend één, twee of maximaal drie kennissessies bijwonen. Op deze manier kun je snel en geordend kennis opdoen over onderwerpen waarvoor je anders meerdere afspraken voor nodig gehad zou hebben. Bovendien, deelname is helemaal gratis indien je in loondienst werkzaam bent bij een woningcorporatie.

11 mei en 10 juni

Voor de volledigheid noemen we hier ook alvast de onderwerpen van de derde en vierde CorporatieGids LIVE Online Kennisdagen. Zo kun je op 11 mei sessies volgen over Procesoptimalisatie, Multichannel communicatie en Vastgoedsturing / Vastgoeddata / Asset management / BIM. Op 10 juni worden er talloze interessante sessies verzorgd over Sturen en verantwoorden, Oplossingen rondom Microsoft 365 en Documentcreatie / Documentstromen / Documentopslag.

Zorg dat je deze kennisochtenden niet mist. Aanmelden kan nu voor de sessies op 8 april, uiteraard op [CorporatieGids.nl](https://corporatiegids.nl).

Marcel Beukers (Domesta):

Risicomanagement is taak van de hele organisatie

Drie jaar geleden begon Domesta met het professionaliseren van haar risicomanagement. In andere woorden; ervoor zorgen dat de interne beheersing onderdeel wordt van de dagelijks praktijk. Betekent dit dat je als woningcorporatie een risico van megaproporties als de coronacrisis het hoofd kunt bieden? CorporatieGids Magazine sprak daarover met Marcel Beukers, Controller Governance & Compliance bij Domesta.

Een jaar geleden ging Nederland – met de hoop op een snelle afloop – voor het eerst in lockdown. “Die lockdown deed overal alarmbellen afgaan, ook bij Domesta,” begint Marcel het gesprek. “We zijn op dat moment direct met collega’s gaan werken aan een impact-analyse van de coronacrisis. Want we hadden – net als een groot deel van Nederland – geen rekening gehouden met een crisis van deze omvang.”

Impact-analyse

Met de impact-analyse werd in kaart gebracht wat de mogelijke scenario’s van de coronacrisis zouden zijn. “Duurt deze een paar maanden, een half jaar of zelfs langer dan een jaar? En wat is dan de impact en wat kunnen we nog wel en wat niet meer doen? Op het eerste oog zou je denken dat we veel te maken zouden krijgen met betalingsproblemen bij huurders. Echter bleek uit de eerste analyse al dat het inkomen van een groot deel van onze huurders gegarandeerd is omdat het een uitkering betreft. We hadden als corporatie vooral te maken met het niet kunnen of mogen uitvoeren van onderhoudswerkzaamheden. Nieuwbouwprojecten konden wel vaak doorgang vinden, maar regulier onderhoud is echt op een laag pitje gezet. Uitsluitend spoedreparaties zijn uitgevoerd.”

Essentie

De coronacrisis kwam op het moment dat Domesta net een professionaliseringsslag had gemaakt qua risicomanagement. Op de vraag wat de essentie is van professioneel risicomanagement, vertelt Marcel: “Dat blijft het inzichtelijk maken en structureren van wat wij doen als organisatie, en die essentie is de laatste maanden misschien wel sterker geworden. Neem bijvoorbeeld de stappen die wij nemen rondom het passend toewijzen van onze woningen. Door dit inzichtelijk te maken kunnen wij niet alleen onze toezichthouders, maar ook externe accountants gemakkelijk informeren. En omdat wij gedurende het jaar toetsen, kunnen wij ons werk spreiden. Hierdoor ervaren collega’s een lagere werklast.”

Integraliteit verbeteren

De eerste stap voor Domesta was het verbeteren van de integraliteit van risicomanagement. “Dat hebben we onder andere gedaan met de implementatie van een nieuw risicomanagementsysteem. Zo brengen we het onderwerp dichter bij collega’s en worden risico’s, processen, beheersmaatregelen en audits inzichtelijker. Hierdoor wordt de integraliteit beter zichtbaar waardoor je gemakkelijk verschillende dwarsdoorsnedes van de organisatie kunt maken. En dat helpt collega’s weer voor wie risicomanagement geen dagelijkse kost is.”

Risico’s koppelen aan processen

“Het voordeel daarvan werd onder andere goed zichtbaar toen begin vorig jaar de OOB-status – woningcorporaties met meer dan 5.000 vhe werden vanaf dat moment aangemerkt als organisaties van openbaar belang – van kracht werd,” legt Marcel uit. “De vereisten voor veel corporaties zijn sindsdien nog strenger geworden. Het belang om risicomanagement integraal aan te pakken wordt daardoor nog duidelijker. Zo krijgen de aantoonbaarheid van controles en zichtbaarheid van uitgevoerde controlewerkzaamheden veel meer aandacht. Door de risico’s daarbij te koppelen aan processen, kun je risicomanagement verder de organisatie in brengen. Het kan immers vrij abstract zijn, maar door het te koppelen aan processen maak je het beter toepasbaar in de organisatie.”

Draagvlak

Het inzichtelijk maken van risicomanagement is volgens Marcel enorm belangrijk om draagvlak te creëren. “Door de organisatie de samenhang tussen risico’s en processen te laten zien, breng je risicomanagement dichtbij. Vervolgens ga je samen aan de slag om te kijken wat er fout kan gaan en hoe je dit kunt voorkomen. Doe je dit niet, dan blijven mensen risicomanagement zien als een secundair proces. Wil je echter ruimte én aansluiting houden met de organisatie, dan moet je het zoveel mogelijk inbedden in de dagelijkse praktijk. Dit kost tijd, maar is wel nodig wanneer je die professionaliseringsslag wilt maken.”



We hadden – net als een groot deel van Nederland – geen rekening gehouden met een crisis van deze omvang.



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.



Taak van iedereen

Dat vraagt uiteindelijk ook om een verandering in de mentaliteit van de organisatie, gaat Marcel verder. "Soms zie je dat risicomanagement wordt gezien als de taak van een controller of de manager bedrijfsvoering. Maar dan blijft het iets van een select groepje en gaat het niet leven. Voor ons houdt professioneel risicomanagement dan ook in dat alle geledingen van de organisatie hieraan meewerken. Het moet echt een taak worden van iedereen."

Nieuwe risico's

Inmiddels heeft Domesta de professionaliseringslag afgerond. Maar dat betekent niet dat de corporatie achterover leunt, vertelt Marcel: "Kijk bijvoorbeeld naar de opkomst van ransomware-aanvallen bij grote organisaties, zoals bij de Universiteit van Maastricht en de gemeente Hof van Twente begin 2020 of collega-corporatie Stadgenoot begin dit jaar. Het is lastig om te zeggen of corporaties net zo vatbaar zijn, maar in zijn algemeenheid zijn organisaties wel vatbaarder geworden. Waar het in het verleden nog te doen was om de waarde van bepaalde informatie, gaat het nu vaker om het gijzelen van systemen en platleggen van de bedrijfsvoering.

Dit maakt de groep kwaadwillende organisaties die kunnen aanvallen veel groter. Je zult als organisatie scherp moeten zijn op het voorkomen van het binnendringen van ransomware. Ja, ook voor woningcorporaties is het een reëel risico."

Geleerde lessen

Daarnaast zijn risico's als de coronacrisis voedingsbodem voor nieuwe lessen. Op de vraag wat Domesta van de laatste maanden heeft geleerd, sluit Marcel af: "Wat risicomanagement soms lastig maakt, is het abstracte van sommige strategische risico's. Zeker als je werkt aan scenario's moet je in extremen denken, en een vaak gehoord argument is 'maar dit komt toch nooit voor'. Dit geldt natuurlijk ook voor de crisis waar wij nu in zitten. Hoe onwaarschijnlijk ook, risico's kunnen zich ook in extremen voordoen. Het gaat er vervolgens om hoe snel je hierop kunt inspelen. Risicomanagement helpt dus niet alleen in het beheersen van operationele risico's, maar helpt juist ook om voor jezelf te bepalen wat je gaat doen als er iets extreems gebeurt. Als het moment dan daar is, weet je precies aan welke knoppen je moet draaien."



De essentie van professioneel risicomanagement blijft het inzichtelijk maken en structureren wat wij doen als organisatie.



Wolter Bosch en Ildie van Duijvenvoorde (Vivare):

Verskil maken in klantcontact met echte en digitale klantexperts

Een goed werkend systeem is belangrijk voor de dienstverlening, maar verschil maak je met het gedrag en de kwaliteit van je medewerkers.

Huurders in één keer goed antwoord geven klinkt soms makkelijker gezegd dan gedaan. Goedwerkende ICT die medewerkers daarin ondersteunt is fundamenteel. CorporatieGids Magazine sprak over het realiseren van zo'n omgeving met Manager Klantcontact Ildie van Duijvenvoorde en Manager I&A Wolter Bosch van Vivare.

Goede klantcommunicatie betekent volgens Ildie dat huurders zich gezien, gehoord, begrepen en betrokken voelen. "Bij Vivare doen wij dat onder andere door bereikbaar te zijn en huurders snel, passend en duidelijk antwoord te geven. Door daarbij te streven elk contact in één keer goed te doen, voelt klantcontact persoonlijk aan. Dat vraagt van ons dat iedere medewerker – zowel van Vivare als van onze samenwerkingspartners – zich verantwoordelijk voelt en actief opstelt. Zo willen wij de meeste waarde leveren voor de huurder."

In één keer goed

Elk klantcontact moet in één keer goed zijn en dient persoonlijk te voelen. Om aan deze ambitie te voldoen, is een goede ondersteuning van ICT nodig. Wolter: "Wanneer een vraag van een huurder binnenkomt, verwerken we dat in ons systeem. Soms hebben verschillende afdelingen van Vivare een rol in het beantwoorden van de vraag. Dan is het erg belangrijk dat alle collega's het systeem bijwerken zodat bij een vervolgvraag direct helder is wat er is gedaan. Dit vraagt blijvende aandacht van de organisatie, ook omdat het in de waan van de dag soms even niet uitkomt."

Toekomstvast

Op dit moment komt ruim 70 procent van het klantcontact binnen via de telefoon. Vivare is voor het opvangen hiervan onlangs de samenwerking aangegaan met Unexus. Wolter: "Wij hebben sinds 2015 geen eigen ICT-afdeling meer en hebben alle techniek en beheer uitbesteed. Daarbij is het van belang dat we willen beschikken over moderne en toekomstvast technologie, maar in het beheer en doorontwikkeling wel volledig ontzorgd zijn. Dit geldt natuurlijk ook voor onze nieuwe telefonieomgeving. Omdat onze oude telefonieoplossing niet de benodigde stabiliteit bood, hebben we verder gekeken. Unexus heeft een uitstekend track record én beschikt over veel kennis en ervaring binnen de sector. Dat geeft ons zekerheid naar de toekomst."

Klantexperts

Vivare heeft haar klantcommunicatie via verschillende kanalen ingericht. "Dat zijn onze menselijke klantexperts en onze 'digitale klantexpert' – oftewel iets regelen via onze website," licht Ildie toe. "De huurder kan daardoor op het tijdstip dat het hem of haar het beste uitkomt bij ons terecht."

Ook zijn we zichtbaar in onze wijken, wat huurders de mogelijkheid geeft om daar vragen te stellen."

"Daarnaast werken we momenteel aan een compleet huurdersportaal dat volledig geïntegreerd is met ons primaire systeem. Hiermee heeft een huurder niet alleen inzicht in het dossier en lopende zaken, maar kunnen de meeste transacties ook volledig digitaal en zonder verdere nabewerking in gang worden gezet. Zo komt de digitale klantexpert naast de menselijke klantexpert te staan. We hebben dus niet de behoefte om de een te vervangen door de ander, maar willen hiermee aanvullend gemak bieden aan de huurders die daar behoefte aan hebben."

Toegevoegde waarde bepalen

"Voordat we andere, nieuwe contactkanalen inzetten, vinden we het belangrijk eerst de toegevoegde waarde te bepalen," gaat Ildie verder. "Stelt dit de huurder in staat zelf zaken te regelen? En zo niet, levert dit persoonlijke dienstverlening op voor de huurder?" Op de vraag hoe het duo tegen het gebruik van nieuwe ontwikkelingen zoals chatbots aankijkt, vertelt Wolter: "Eerlijk gezegd heb ik op dit moment geen hoge verwachtingen van de inzet van chatbots bij woningcorporaties. De volumes zijn gewoon niet groot genoeg, waardoor de te verwachten afname aan menselijke ondersteuning onvoldoende is. Kostenbesparing is ook geen doel op

zich. En zeker niet zolang het maar de vraag is of de kwaliteit van de dienstverlening op niveau kan worden gehouden."

Verskil maken

Hoewel de techniek essentieel is in het ondersteunen van klantcommunicatie, zijn het de klantexperts die volgens het duo uiteindelijk het verschil maken. Ildie: "De ICT is belangrijk om het proces rond de klantvraag goed te laten verlopen. Een niet prettig werkend systeem is immers zeer storend in het klantcontact. Maar het verschil maak je door het gedrag en de kwaliteit van je medewerkers in de dienstverlening. Zij stemmen af op de behoefte en situatie van de klant. Zo kun je echt meerwaarde leveren."

Twee paden, één doel

Om in de toekomst nog meer meerwaarde te kunnen leveren, voorziet Ildie de komende jaren een verdere doorontwikkeling naar de digitale klantexpert. "Je ziet hierdoor twee hoofdlijnen ontstaan in klantcommunicatie. Aan de ene kant heb je de menselijke klantexpert aan de telefoon of in de wijk, en via onze website en huurdersportaal de digitale klantexpert. Twee verschillende paden, maar beiden met hetzelfde doel: huurders helpen om in één keer goed zaken te regelen of antwoord te krijgen."



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

Samenwerkende Experts



ViewPoint

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

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

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

Peter van Ling (Wonen Midden-Delfland):

Overname vastgoed Vestia helpt bovenal de huurders

Bijna tien jaar nadat Vestia gered werd door de corporatiesector, is er opnieuw voor vele miljoenen aan hulp nodig. Er wordt gewerkt aan een structurele oplossing waar de eind vorig jaar beklonken verkoop van 10.000 verhuureenheden onderdeel van uitmaakt. Wonen Midden-Delfland tekende voor de aankoop van 355. "Een win-win situatie voor onszelf, voor Vestia, voor de betrokken gemeenten en bovenal voor de huurders in de regio," zegt directeur-bestuurder Peter van Ling. Aan CorporatieGids Magazine legt hij uit waarom.

Peter van Ling is maatschappelijk ondernemer pur sang. Toen hij medio 2019 hoorde over de verkoopplannen van Vestia, was hij direct geïnteresseerd. “Ik wilde kijken of wij hierin een rol zouden kunnen spelen. Het terugdringen van het tekort aan sociale huurwoningen is de grootste volkshuisvestelijke opgave in de regio. Wij willen hieraan een zo groot mogelijke bijdrage leveren.”

Kans

Wonen Midden-Delfland verhuurde tot voor kort circa 1.700 woningen, uitsluitend in de gemeente Midden-Delfland. “We hebben de afgelopen jaren veel nieuwbouw gerealiseerd en investeerden in het verduurzamen van ons bezit; onze woningen hebben gemiddeld een energielabel B. Omdat in de gemeente Midden-Delfland beperkt kansen liggen om nieuwe sociale huurwoningen te bouwen, heb ik contact opgenomen met Vestia. Ik zag voor ons een kans om meer sociale huurwoningen beschikbaar te houden in de regio. Niet alleen om Vestia te helpen, maar vooral voor de huurders.”

Stakeholders betrokken

Na het eerste contact met Vestia schreef Peter een notitie aan zijn Raad van Commissarissen. “Ik kreeg eigenlijk direct een positieve reactie. Mijn commissarissen gaven aan dat het hen goed leek om te kijken wat er mogelijk was. Vanzelfsprekend zijn zij in het gehele proces nauw betrokken geweest. De medewerkers en huurderskoepels zijn meegenomen in het proces en ook de gemeente Midden-Delfland werd op de hoogte gehouden.”

Gedegen onderzoek

Het traject begon met gedegen onderzoek naar de conditie van de aangeboden woningen: wat zou eraan moeten gebeuren en welke kosten zouden daarmee zijn gemoeid? Peter: “Als je bezit overneemt, moet je het ook kunnen beheren en onderhouden. Het onderzoek toonde aan dat we onderhoud en verduurzaming op niveau zou kunnen brengen, zonder dat het ten koste zou gaan van de investeringen in de opgaven in Midden-Delfland.”

Win-win

Of de overname van in totaal 10.000 woningen én de aanvullende structurele oplossingen voldoende zijn voor Vestia moet natuurlijk nog blijken. Maar binnen de eigen mogelijkheden heeft Wonen Midden-Delfland het maximale gedaan om bij te dragen aan het grote geheel, blikte Peter tevreden terug. “In totaal nemen we 355 verhuureenheden over, waaronder 340 woningen. Van deze 340 brengen we er 165 over van de niet-DAEB tak naar de DAEB. Uiteindelijk is het een win-win situatie: voor onszelf, voor Vestia, voor de betrokken gemeenten en bovenal voor de huurders in de

regio. Door de overname komen deze woningen niet op de vrije markt. Ze blijven in de sociale voorraad.”

Sinds eind december 2020 is Wonen Midden-Delfland eigenaar van de woningen in Maasdijk en vanaf 1 april 2021 nemen ze het beheer over. Peter: “Huurders zullen dat op termijn gaan merken omdat we gaan investeren in hun woningen, zowel aan de binnen- als de buitenkant. Ook bij deze woningen streven we naar gemiddeld een energielabel B.”

Samenwerking

Voor de overname van de woningen werkte Wonen Midden-Delfland nauw samen met woningcorporatie Arcade. Een samenwerking die volgens Peter erg goed verliep. “Je huurt samen adviseurs in voor taxatie en due diligence, waardoor we de kosten konden delen. Arcade is een grotere corporatie, zij hebben dus meer deskundige professionals in huis dan wij. Toch brachten we allebei verschillende kennis en kunde in. Dat ging als vanzelf.”

Natuurlijk zijn er in zo’n overnameproces wel eens verschillen van mening. “Maar we hielden vast aan ons gezamenlijke doel: de overname van dit bezit. Je komt dan altijd tot een oplossing. Overigens hebben we ook heel veel gehad aan de samenwerking met Vestia. Zij hadden hetzelfde doel voor ogen als wij. Over en weer waren we elkaars sparringpartners.”

Wonen Midden-Delfland en Arcade vormden één van de twee coalities in de gemeente Westland. De andere coalitie bestond uit de Wassenaarsche Bouwstichting en Wonen Wateringen. Zij hebben elk ongeveer 750 woningen overgenomen.

Impact organisatie

Hoewel Wonen Midden-Delfland er 355 verhuureenheden en maximaal 2 fte verkrijgt, valt de impact op de organisatie heel erg mee, zegt Peter. “Ons besturingsmodel hoeft niet te worden aangepast. En de extra werkzaamheden op het gebied van beheer en onderhoud zijn goed in te passen in onze bestaande bedrijfsprocessen. We hebben goed voor ogen hoe de Vestia-woningen ervoor staan en wat eraan moet gebeuren. De komende jaren zullen we iets meer uitgeven om ook deze woningen op niveau te brengen. Hier hebben we in de begroting al rekening mee gehouden.”

En wat vinden de collega’s van de ontwikkelingen die de corporatie doormaakt? Peter vertelt: “Iedereen vindt het leuk dat we iets groter worden. We hadden van DUWO in Den Hoorn al 38 studentenwoningen gekocht en afgelopen jaar ook nog eens 64 nieuwbouwwoningen aan ons bezit toegevoegd. Nu komen daar de Vestia-woningen bij. We zijn een ontwikkelende corporatie. Iedereen levert daar op zijn



of haar manier een bijdrage aan. Als kleine club kunnen we best een grote rol spelen. Iedereen heeft het gevoel dat we iets doen voor de regio.”

“Met de overname van het Vestia-bezit zijn we nu niet meer alleen actief in Midden-Delfland, maar ook in de gemeente Westland. Dit betekent dat we twee keer prestatieafspraken moeten maken. Dit is nieuw, leuk om te doen en het biedt kansen om meer bij te dragen aan de volkshuisvestelijke opgaven in de regio.”

Gevoel van trots

Het traject van anderhalf jaar is voorbij. Wat blijft dan achter qua gevoel? Peter: “Ik ben trots. Het is gelukt. Tot één of twee weken voor de deadline was het nog onzeker. Maar de realisatie van dit traject biedt écht meerwaarde in de regio. Dat geldt voor ons en voor de andere drie corporaties. Maar de grootste meerwaarde is er voor de bewoners. Voor hen hebben we onze nek uitgestoken. En dat is beloofd.”

HÉT INTEGRATIE-
PLATFORM VOOR DE
VASTGOEDSECTOR

DIGITALISERING
VAN PROCESSEN

VASTGOED-
DATA-
ROTONDE



KOVRA
MANAGED



Datarotonde MANAGED OPLOSSINGEN

INTEGRATED
WRV

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



ISRES DATAROTONDE.COM

Ria Koppen (Haag Wonen):

'Happy flow' automatiseren om ruimte te houden voor maatwerk

Na een periode waarin iedere woningcorporatie een ICT-landschap vol maatwerk leek te bezitten, zetten steeds meer organisaties in op standaard processen. Maar hoe organiseer je de bedrijfsvoering als deze niet meer 'op maat' is? En hoe neem je een organisatie mee die niet meer op de wenken wordt bediend? CorporatieGids Magazine sprak daarover met Ria Koppen, Financieel Bestuurder bij Haag Wonen.

De essentie van goede bedrijfsvoering is dat routines lean worden ingericht, begint Ria het gesprek. “Het is zaak de ‘happy flow’ te automatiseren, want dan hou je tijd over voor uitzonderingen. Die wil je niet automatiseren omdat de omstandigheden altijd verschillend zijn en om maatwerk vragen. Bovendien zijn dit juist de gevallen die het werk leuk maken.”

Happy flow

Met de ‘happy flow’ worden standaard processen bedoeld die vaak voorkomen. Een nieuwe werkwijze voor Haag Wonen, die tot een paar jaar geleden juist gebruikmaakte van maatwerk. “De reden daarvoor was omdat we mogelijkheden zagen tot vergaande automatisering,” licht Ria toe. “Tegelijkertijd moet dit natuurlijk ook onderhouden worden. Dat vergde nogal wat kosten en inzet van onze I&I-afdeling (ICT & Informatiemanagement, red.). Toen er sprake was van het uitfasen van ons oude ERP-systeem, hebben wij onze kernactiviteiten nog eens tegen het licht gehouden en gekozen voor de standaard. We zijn immers geen ICT-ontwikkelaar of -beheerder.”

In één keer

Het werken met de standaard betekende onder andere dat het ICT-landschap van Haag Wonen op de schop ging. De corporatie koos ervoor om niet één voor één systemen te vervangen, maar in een keer een ‘big bang’ door te voeren. “We kozen er in 2018 voor om tegelijkertijd te kiezen voor een nieuw ERP-systeem, DMS en klantportaal. In de afweging tussen één geïntegreerd ERP-systeem en de beste oplossing per vakgebied, hebben wij voor het eerste gekozen. We hebben geen goede ervaringen met haperende koppelingen, waarbij al snel met vingers naar elkaar wordt gewezen. Daarnaast hadden we ook niet de luxe om lang te wachten omdat het oude systeem werd uitgefaseerd. Om die reden hebben we alles in één keer op de schop genomen.”

Samenspel

Op de vraag wat de rol van ICT is bij Haag Wonen, vertelt Ria: “We vinden dat het ICT-landschap ondersteunend is aan de continuïteit van de organisatie en haar processen. Daarbij kijken we van buiten naar binnen. In andere woorden; wat geeft onze klanten een goede ervaring? Daarom hebben wij een belangrijke rol weggelegd voor onze primaire processen. Hierin zitten data- en proceseigenaren die kunnen aangeven welke problemen ze ervaren of welke wensen ze hebben om hun werk nog beter te kunnen doen. Samen met de I&I-afdeling kijken we hiernaar en doen we suggesties voor oplossingen. Het is een belangrijk samenspel van ieders kwaliteiten om uiteindelijk een goed resultaat te krijgen.”

Minder handelingen

Een van de processen die nu volledig volgens de standaard is ingericht, is het financieel proces. “Het voordeel hiervan is dat de leverancier – we maken gebruik van Aareon’s Tobias AX

– van haver tot gort weet hoe dit in elkaar steekt. En bij vragen van onze kant dus snel kan reageren. Daarnaast gebruikten we in ons oude systeem verschillende administraties. Die waren ingericht met het oog op ontwikkelingen die nooit hebben plaatsgevonden. Omdat we dat nu hebben opgeheven, hoeven we veel minder extra handelingen uit te voeren.”

Kennis en ervaring uitwisselen

Haag Wonen werkt samen met collega-corporaties Ymere, Rochdale, de Alliantie en Stadgenoot in het samenwerkingsverband HYRAS. “We maken alle vijf gebruik van Tobias AX en de samenwerking is erop gericht om de ontwikkelingen binnen de sector te verbinden met de ontwikkeling van het product. Omdat iedere corporatie in een ander stadium van de bedrijfsvoering zit en dus andere prioriteiten heeft, is het standaardiseren van de inrichting tussen de corporaties nog niet aan de orde. Maar we stemmen natuurlijk wel af over de inrichting van processen. Daardoor kom je tot nieuwe inzichten, bijvoorbeeld over hoe je efficiënter kunt werken door het uitbesteden van kantoorautomatisering dat wij nu via de private cloud doen. Door die uitwisseling van kennis en ervaring kom je verder.”

Cultuurtraject

De transitie van maatwerk naar standaard werken heeft nogal wat voeten in de aarde, blikt Ria terug. “Het is eigenlijk een cultuurtraject dat je aangaat. Medewerkers konden in het verleden wensen aangeven bij de I&I-afdeling die de realisatie van die wensen ging uitzoeken. Nu kunnen we in de inrichting natuurlijk wel kleine veranderingen aanbrengen als iets niet helemaal lekker loopt, maar fundamentele wijzigingen in de software zullen alleen via de leverancier plaatsvinden.”

Ganzenbord

“Om de organisatie in zo’n verandering mee te nemen, hebben we bij de keuze voor het nieuwe ERP-systeem allereerst een discussie gevoerd over onze kernactiviteiten,” legt Ria uit. “Daaruit vloeide de keuze voor een standaard systeem voort. Vervolgens hebben we de organisatie breed laten vertegenwoordigen in de inrichting van het nieuwe systeem. Zo hebben we medewerkers stap voor stap meegenomen. Communicatie heeft daarin een belangrijke rol gespeeld. Onder regie van ons Team Communicatie hebben we een ‘Aandacht maakt alles mooier’ strategie uitgerold met veel aandacht voor verandering. Dat hield onder andere het betrekken van medewerkers in, volop interactie en het benadrukken van de fun-factor. Enkele voorbeelden hiervan waren het vooraf houden van een prijsvraag voor de naam van het project met een taart en beker als prijs, het neerzetten van grote ‘meters’ op iedere afdeling waarop mensen de voortgang konden volgen, een videoreporter die medewerkers interviewde en het maken van een enorm ‘ganzenbord’ waarop de route stond die we met elkaar aflegden. En we vierden

De transitie van
maatwerk naar
standaard werken
is eigenlijk een
cultuurtraject.

de successen onderweg. Zo neem je de ganse organisatie mee en creëer je ook een wij-gevoel waardoor iedereen de schouders eronder wil zetten.”

Ervaring

Bij de implementatie van het nieuwe ICT-landschap en standaard werken, heeft Haag Wonen nauw samengewerkt met adviesbureau Andersom. “Voor ons is de implementatie van een nieuw ERP-systeem iets dat je eens in de zoveel tijd doet, terwijl Andersom dat met meer regelmaat doet bij verschillende opdrachtgevers. Door hen als projectleider in te schakelen, haal je veel kennis en ervaring binnen. Een ander voordeel is dat de manager I&I zich kan blijven concentreren op de rol van ‘leverancier’ aan de interne klanten en de rol van de I&I-afdeling in het project.”

Verbetermogelijkheden

Hoewel de systemen inmiddels staan bij Haag Wonen, is de corporatie nog niet klaar. Ria: “We hebben de systemen ingericht toen we er nog het minste van wisten. Nu we alles een keer gedaan hebben – bijvoorbeeld het doorvoeren van de jaarrekening – weten we precies waar verbetermogelijkheden liggen. Zo willen we de komende tijd de systemen en processen binnen de standaard anders inrichten om zo nog effectiever en efficiënter te werken. Op die manier moet de happy flow nog beter geregeld zijn, zodat collega’s meer tijd overhouden om zich te focussen op hetgeen waar we écht het verschil kunnen maken.”



Tom van Noort (links) en Bartje Meijboom (rechts)

Bartje Meijboom en Tom van Noort (NCCW):

Corporaties keuzevrijheid bieden rondom een stabiele ERP-kern

Sinds ruim een jaar heeft NCCW twee nieuwe bestuurders. Hoe kijken ze terug op de eerste maanden, wat pakten ze als eerste aan en wat is hun visie op ERP voor woningcorporaties? We vroegen het Bartje Meijboom, commercieel directeur en Tom van Noort, Managing Director van de Almeerse automatiseerder.

Wat hebben jullie als eerste aangepakt?

Het eerste jaar stond volledig in het teken van 'opruimen'. Alle aandacht ging uit naar de organisatie en onze bestaande klanten. Dat hebben we volledig voorrang gegeven. We merkten veel ontevredenheid op onder onze klanten over onze productstrategie. Die was erop gericht om samen met een partner één totaaloplossing – ERP inclusief portals, apps, websites en meer – aan te bieden. Klanten waren ontevreden over wat we opleverden. Dat begrepen wij helemaal. Binnen één maand van waarnemen en gesprekken voeren, wisten we het eigenlijk al: we moesten met NCCW terug naar waar we goed in zijn.

Wat betekent dat?

Wij focussen ons weer op waar we goed in zijn, waar we kennis van hebben. Onze ERP-kern draait zonder spoor van slijtage als een zonnetje. Die ERP-kern vormt de basis en we investeren in een open en standaard koppelvlak. Via sectorstandaarden als CORA, VERA en KOVRA eenvoudig koppelen met expertsystemen, vrij naar keuze van de corporaties. Onze visie is dat expertpartijen vanuit hun expertise, kennis en kracht vaak de beste oplossingen in hun vakgebied leveren.

Maar die ERP-kern was toch 'end of life'?

Onze ERP-kern heeft een uptime van 99,98 procent. De toenmalige end of life-verklaring was een onterechte marketing-kreet, erop gespitst om onze klanten over te zetten naar een nieuw systeem. Net zo goed dat de verliefdheid voor geïntegreerde oplossingen in onze ogen onterecht wordt gevoed.

Is het kiezen van ERP emotie of ratio?

Eerlijkheidshalve hebben wij er in het verleden soms ook naar gemaakt dat corporaties om zich heen gingen kijken. Het is volledig aan NCCW om te zorgen dat klanten graag willen blijven en gelukkig zien we afgelopen jaar de trend keren. Maar als antwoord op je vraag: het is helaas soms emotie terwijl het ratio zou moeten zijn. De emotie wordt omwille van het verdienmodel van sommige selectiebureaus helaas soms gevoed. Die leven van beweging, van selectie-trajecten. Aansturen op selecteren heeft helemaal niets met advies te maken. Iedereen kent elkaar al jaren, de corporatie-branchen zou gebaat zijn met wat frisse nieuwkomers, die echt vanuit klantbelang werken. De woningcorporaties raken in het selectietraject soms de regie kwijt. Ook bestuurders worden erin meegezogen.

Richten jullie je op klantbehoud of ook op groei?

Wij richten ons eerst op behoud, pas daarna kan er weer gekeken worden naar groei. Wij moeten hierin ook geen grote

Je leert dan meer dan alleen de handigheidjes van een collega. Eigenlijk weet iedereen wel dat ze bestaande systemen niet optimaal benutten.

En, belijft dat verhaal?

Een aantal klanten is uit het selectietraject gestapt en hebben opnieuw voor ons gekozen. Door ons verhaal vragen ze zich af of ze wel gebaat zijn bij een overstap, of dat ze meer baat hebben bij het optimaliseren wat ze al hebben. Onze oproep naar adviesbureaus is dan ook: kijk eerst samen met je klant naar het bestaande pakket. Een implementatie is duur en intensief en kan altijd nog. Natuurlijk willen ook onze klanten vernieuwen, maar denk je dat per se te vinden bij in een geïntegreerd ERP-systeem? Kijk wat je hebt en wat je wilt. In de meeste gevallen halen corporaties de gewenste vernieuwing op bij een leverancier van een expertsysteem. Daarom investeren wij ook in een open ERP waar je makkelijk je data mee kan ontsluiten.

Wat betekent dat voor jullie?

Wij zoeken nog intensiever de innovatieve marktpartijen op en intensiveren de samenwerkingen. We weten heel goed dat we in de afstemming nog winst kunnen behalen. De integraties en koppelingen vinden plaats volgens de bekende sectorstandaarden. Dat is een van de belangrijkste zaken om in te investeren.



broek aantrekken en ons bijvoorbeeld gaan richten op de grote woningcorporaties. Dat is niet passend. Toch zie je dat grote woningcorporaties – die vrijwel allemaal hebben gekozen voor een sterk geïntegreerd systeem – daarbij nog steeds intensief gebruikmaken van expertsystemen. In lijn met onze visie.

Wat betekent dit dan voor jullie bestaande klanten?

We vertellen onze klanten een eerlijk verhaal. Dit is wie we zijn en wat we kunnen. We ondersteunen ze bij optimalisatie, want bijna altijd kunnen ze meer rendement halen uit de systemen en processen. Dat werpt zijn vruchten af. Ook hebben we de NCCW Academy weer nieuw leven ingeblazen.

Wat is jullie belofte aan de markt?

Wij focussen ons volledig op de kernactiviteiten binnen ERP, reporting en Business Intelligence. We geloven heilig dat onze stabiele kern als ERP, gecombineerd met het beste op de markt aan expertsystemen, een winnende combinatie is. Daar werken we elke dag met onze mensen keihard aan en dat werpt ook intern zijn vruchten af. Medewerkers komen weer tot bloei, we zien ze letterlijk opfleuren. We zijn echt trots op ze en het gevoel van trots groeit ook onder de medewerkers zelf. NCCW verandert en ze zien dat het nieuwe elan werkt.

Dé oplossing voor het managen van service en onderhoud



Connect-It 365
Fieldservice



Microsoft
Dynamics 365



Column

Na Corona



Jan van Vucht is directeur-bestuurder
bij Area Wonen

Nu de stofwolken rondom Corona langzaam optrekken, wordt het tijd om te werken aan de nieuwe contouren van de corporatie. Die heeft vele kanten. We hebben bij Area gewerkt aan een viertal scenario's die gebaseerd zijn op de diepte van de economische crisis aan de ene kant en de vraag of de maatschappij zich solidair of versterkt neoliberal ontwikkelt aan de andere kant.

Wij kiezen voor de solidaire corporatie, die nog meer dan voorheen een brede maatschappelijke rol heeft. Desnoods tegen de gure neoliberale wind in. Ik denk dat de corporaties relatief sterk uit deze crisis komen en dat schept verplichtingen. Zeker als bewoners, gemeenten, het Rijk, welzijn en zorg grotere problemen hebben. Dan mag je de grenzen best wat oprekken.

De solidaire corporatie bouwt en verduurzaamt op volle kracht en pakt vooral de verantwoordelijkheid voor een leefbare buurt voor blije mensen. In wijken die toch al achteruit kachelen, kan corona een volgende opdoffer betekenen als het gaat over geld, veiligheid, verminderde kansen en opeenstapeling van problemen. We zullen nog meer dan voorheen in de buurt van onze bewoners moeten zijn met hulp, maatwerk, compassie en slimme interventies. We redden het dan niet meer met onze eigen plannen en KPI'tjes, maar zullen die samen met bewoners en andere maatschappelijke organisaties moeten maken. Zodat we van onze eigen apenrots afdalen en de gezamenlijke doelen van zo'n alliantie richtinggevend laten zijn voor ons eigen handelen.

Ook de verbinding met onze naasten thuis zal blijvend veranderen. Een andere mix van thuis en kantoor leidt tot minder mobiliteit en blijvend meer thuiswerken. Dit leidt weer tot een ander kantoor. Met minder mensen van de corporatie, maar met heel veel anderen. Een gastvrij ontmoetingscentrum voor dagbesteding voor mensen met een beperking, bijeenkomsten van mensen die met burger-initiatieven bezig zijn, die samen met ons plannen maken of werken omdat dat thuis niet lukt, hangjongeren op de veranda, vitalo's voor het vele vrijwilligerswerk. Van die vreemde jongens en meisjes die we voorheen nooit zagen, maar nu wel uitgedaagd worden en ons uitdagen. Corona dwingt tot het slopen van oude grenzen en het scheppen van nieuwe kansen; die we verplicht zijn te plukken in het belang van onze bewoners.

Er is één geluk: die hangjongeren bij kantoor zijn er al elke avond. We geven ze lekker de ruimte en als je vraagt hoe ze straks willen wonen, leer je daar ook weer van.

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

Irina Kerkhove (Woongoed Zeist):

Steeds meer gebruikmaken van de cloud om continu te verbeteren

Ongeveer een jaar geleden kwam de transitie naar de cloud bij woningcorporaties door de coronacrisis in een stroomversnelling terecht. Is het twaalf maanden later tijd voor bezinning? Want hoe beklijft het gebruik van de cloud in een organisatie waar het versneld is ingezet? *CorporatieGids Magazine* sprak hierover met Irina Kerkhove, Informatiemanager bij Woongoed Zeist.

Ook voor de coronacrisis maakte Woongoed Zeist al gebruik van de cloud, begint Irina het gesprek: "In 2017 hebben we voor de private cloud gekozen uit het oogpunt van veiligheid, beschikbaarheid en continuïteit. Dat konden we zelf als middelgrote corporatie – met ongeveer 7.500 vhe – niet zo veilig organiseren tegen dezelfde kosten, en ook de technische ICT-expertise die nodig is om bij te blijven hadden we zelf niet in huis. Door gebruik te maken van de cloud kunnen we dat nu wel en ons daarnaast concentreren op onze primaire taak: het verhuren van betaalbare woningen."

Sneltreinvaart

De coronacrisis zorgde ervoor dat de cloudadoptie in een sneltreinvaart belandde. "Thuiswerken hadden we sinds 2017 al geregeld, maar we waren bijvoorbeeld nog niet bekend met digitaal vergaderen. We zijn hier vorig jaar in maart direct mee gestart." Een ander onderdeel van de transitie naar een cloudomgeving was de overstap van Woongoed Zeists Citrix-omgeving naar Workspace 365 van Aareon. "Met Workspace 365 hebben medewerkers toegang tot alle applicaties via één dashboard op hun laptop of tablet. Er is voor hen geen verschil meer in het benaderen van applicaties lokaal of binnen de bedrijfsomgeving, waardoor het werk eenvoudiger wordt."

Nieuwe website en nieuwe huisstijl **met vertrouwde dienstverlening!**



Wij zijn een bedrijfskundig adviesbureau, 100% gericht op de corporatiesector en op alle activiteiten van corporaties.

We hebben kritische en bevlogen **adviseurs, interim managers** met ervaring en senioriteit, en stevige en resultaatgerichte **projectmanagers**. En we ontzorgen corporaties op het gebied van **werving en selectie**.

AVW2 helpt corporaties verder met het (verder) professionaliseren van hun dienstverlening en het creëren van efficiency.

AVW2. Vertrouwd en gewoon goed.

advies en projecten
Jos Vervoort
06 514 334 39



interim en search
Patrick Betearms
06 122 560 05



Continu
verbeteren
is een
belangrijke
pijler in onze
organisatie.



Samenwerking

Bij de inrichting van Workspace 365 heeft Woongoed Zeist nauw samengewerkt met collega-corporatie Viveste. "Het projectplan is in samenwerking met hun projectmanager I&A Jack de Koning tot stand gekomen. Door gebruik te maken van dezelfde inrichtingskeuzes en projectplan, hebben we optimaal gebruikgemaakt van elkaars ervaringen. Zo hebben we het project tijdens de tweede lockdown en volledig coronaproof kunnen implementeren."

Hybride omgeving

Woongoed Zeist heeft naast de implementatie van een nieuwe omgeving gekozen voor een hybride cloudlandschap. Irina: "Op dit moment draait een deel van ons ICT-landschap in de private cloud, terwijl we met andere systemen al de overstap hebben gemaakt naar de public cloud van Microsoft Azure. Door gebruik te maken van de public cloud hebben we een optimale integratie met onze Office-producten. De komende jaren gaan we nog meer applicaties en data daarnaartoe overhevelen. Een totale overgang naar de private cloud is geen doel op zich, maar een geleidelijke transitie zal uiteindelijk naar verwachting wel volgen."

Data beveiligen

Een van de belangrijkste uitdagingen bij het gebruik van de cloud, noemt Irina het goed beveiligen van de toegang tot bedrijfsdata. "Zo hebben we in de nieuwe inrichting ervoor gekozen dat medewerkers alleen via een managed device de omgeving kunnen benaderen. Dit device wordt beheerd door Aareon op afstand. Software-updates kunnen worden geïnstalleerd en bij verlies of diefstal kan het apparaat op afstand worden leeggemaakt. Zo is ICT-beheer een stuk eenvoudiger."

Data en informatie delen

"De adoptie van de cloud door medewerkers gaat razendsnel," merkt Irina op. "Logisch, omdat men zowel zakelijk als privé volop gebruikmaakt van apps. Daarnaast lijkt de look en feel van producten steeds meer op elkaar. Dat scheelt in de snelheid van adoptie, en is goed en noodzakelijk. De ontwikkelingen gaan immers enorm snel waardoor de nadruk nog meer zal komen te liggen op communicatie en het delen van data en informatie. Zowel binnen als buiten de organisatie. We hebben er dus belang bij dat medewerkers deze ontwikkelingen kunnen blijven volgen, en doen dit door hen op te leiden en vernieuwingen te doseren."

Continue verbetering

Een van de keuzes in cloud-vernieuwingen die Woongoed Zeist binnenkort te wachten staat, is de overstap naar de cloudversie van haar ERP-systeem Tobias AX. "Continu verbeteren is een belangrijke pijler in onze organisatie," licht Irina toe. "Mijn streven daarbij is dat alle medewerkers de voor hen gewenste informatie op het juiste moment beschikbaar hebben. De transitie doen we stapsgewijs."

Zo gaan we dit jaar aan de slag met de verdere implementatie van Microsoft Teams. Er komen vast meer kansen op ons pad die we met beide handen aangrijpen. Maar altijd wel met hetzelfde doel: onze medewerkers ondersteunen hun werk nog beter te kunnen doen. Als zij immers beschikking hebben over de juiste informatievoorziening, kunnen zij onze huurders optimaal van dienst zijn."

Yeo-Ju de Marée-Jo (Eigen Haard):

Compliance betekent je gedragen naar de geest van regels en wetten

Bedrijven moeten zich aan de regels houden. Maar wanneer je te maken hebt met honderden werknemers, tienduizenden woningen en huurders, kan dat soms knap lastig zijn. Hoe houd je als organisatie grip op de compliance van wet- en regelgeving en risico's? *CorporatieGids Magazine* sprak daarover met Yeo-Ju de Marée-Jo, Compliance Officer bij Eigen Haard.

Voordat Yeo-Ju als Compliance Officer in dienst trad bij Eigen Haard, was ze in dezelfde functie actief in de banksector. "Het grote verschil is dat bij een bank compliance een formele plek heeft en al zeker zo'n twintig jaar doorontwikkeld is. Ik weet nog dat toen ik in 2004 begon bij een internationale bank, we vooral bezig waren met het afvinken of we compliant waren en met het opstellen van beleid en procedures. De doorontwikkeling van compliance bij banken heeft ook te maken met een ander groot verschil, namelijk dat banken commercieel zijn. Alles draait daar om geld, terwijl woningcorporaties geen winstoogmerk hebben."

Turbulente tijd

Toch ziet Yeo-Ju ook zeker overeenkomsten tussen compliance bij banken en woningcorporaties. "Omdat alles draait om targets, omzet en winst, is de verleiding om het systeem te misbruiken bij banken groot. Zowel voor bankiers als de consument. Dat misbruik wil je voorkomen omdat vertrouwen de basis is van het hele financiële stelsel, en daarmee het fundament vormt van het maatschappelijk systeem. Woningcorporaties hebben eveneens te maken met maatschappelijk kapitaal en is een maatschappelijke rol toevertrouwd. Het bewaken van die rol en het voorkomen van misbruik is enorm belangrijk. Net als de financiële sector heeft de sociale sector ook een turbulente tijd achter de rug. Alle schandalen hebben geleid tot een inbreuk op het imago, strakkere wet- en regelgeving en een afgenomen vertrouwen tussen corporaties, overheid en huurders. Het is daarom belangrijk om terug te grijpen naar de kern van sociale huisvesting. Corporaties kunnen in dat opzicht van banken leren. De financiële sector loopt voorop in de ontwikkelingen qua compliance, integriteit en ethiek. Door de voor de corporaties relevante stappen te volgen, kan het fundament voor integriteit verder gebouwd en versterkt worden."

Geest van wetten en regels

Yeo-Ju noemt de essentie van compliance 'je gedragen in overeenstemming met de geest van wetten en regels'. "Het gaat erom dat je voorkomt dat je betrokken raakt bij handelingen die tegen de wet ingaan of maatschappelijk onbetamelijk zijn, en dat je hiermee integere bedrijfsvoering waarborgt. Overigens vallen ook andere risico's dan maatschappelijk onbetamelijk onder integere bedrijfsvoering, zoals corruptie, belangenverstrengeling of inbreuk op privacy. Vooral met dat laatste heb ik mij beziggehouden bij Eigen Haard."

Compliance laten doordringen

Binnen Eigen Haard is er gebouwd aan een goed fundament voor integriteit, legt Yeo-Ju uit. "Maar iedereen in deze sector weet hoe belangrijk onderhoud is. Aandacht voor compliance en integriteit van werknemers en bestuurders is als het goed onderhouden van een gebouw. De uitdaging is om dit door te laten dringen tot alle lagen van de organisatie door risico's te bespreken en te analyseren voordat het misgaat."

"Neem een scenario dat in elk bedrijf kan voorkomen; een werknemer sluist geld weg voor eigen belang. Natuurlijk hebben we vertrouwen in elkaar maar als de kist rot is, gaan de appels rotten. Dus laten we de kist steeds goed inspecteren. Dit kunnen we doen door mogelijke risicoscenario's te inventariseren, de bestaande beheersmaatregelen in kaart te brengen om te zien of dat voldoende is en waar meer maatregelen nodig zijn. Tegelijkertijd creëert dit een gelegenheid om bepaalde integriteitsissues en dilemma's bespreekbaar te maken. Als je dit tot een goed gesprek kan leiden, draagt het bij tot bewustwording en een open cultuur."

Beste jongetje

De grootte van Eigen Haard – ongeveer 56.000 vhe – brengt volgens Yeo-Ju ook nieuwe uitdagingen met zich mee.





UNEXUS
CONTACT SOLUTIONS

Gebruiksvriendelijk telefonieplatform voor slim omnichannel klantcontact & applicatie integratie. Nu ook volledige integratie met Microsoft Teams.

Bezoek op 11 mei onze CorporatieGids kennissessie "Multichannel communicatie"
Leer welke voordelen Unexus uw corporatie kan bieden.

"Behalve dat Eigen Haard een van de grootste corporaties van Nederland is, hebben wij ook de reputatie pionier en het beste jongetje van de klas te willen zijn. Veel kleinere corporaties kijken eerst naar Eigen Haard en redeneren: als zij het doen, zal het wel goed zitten. Die reputatie willen we behouden. Hoe? In de praktijk hangt goede compliance af van processen en procedures. Of het goed wordt ingericht en toegepast, hangt weer af van zaken als awareness, ervaring en de kennis van medewerkers en managers. Het opleiden en informeren van personeel is dus belangrijk om compliance te borgen. Dit proberen we te bereiken door periodieke trainingen te geven aan managers en medewerkers, maar vooral aan de linking pins – de wetgevingsbeheerders – van elke afdeling."

Positieve adviezen

Op de vraag of dit betekent dat Eigen Haard-medewerkers compliance inmiddels in plaats van een last als een lust zien, vertelt Yeo-Ju: "Ik merk dat in principe iedereen zich aan de regels wil houden. Alleen wil je als medewerker graag horen: het is prima, ga je gang! Helaas komt het vaak voor dat iets niet kan en dan is compliance een lastpost. Dan is het heel belangrijk hoe je je advies insteekt en meedenkt vanuit de business. Bijvoorbeeld door adviezen positief te formuleren: het kan wél, mits voldaan wordt aan bepaalde eisen. Het liefst

willen we aan de voorkant al goede vragen stellen zodat de medewerker zelf de conclusie trekt wat de bedoeling is en dat we ook faciliteren om het beleid en de procedure compliant te maken. Zo gaan medewerkers je zien als partner om hun werk goed te kunnen doen."

Integraal risicomanagement

Compliance is binnen Eigen Haard ingebed binnen de afdeling Risicocontrol en Audit (R&A). "Als afdeling hebben wij integraal risicomanagement als doel gesteld. Dat bereiken wij door de samenhang tussen de verschillende risico's steeds verder te verbeteren. Daarnaast hebben we een nieuwe periodieke rapportagestructuur voor het bestuur en het directiebestuur opgezet, waarin we ook rapporteren over de compliance risico's. Bovendien hebben wij onze interne klokkenluiders-regeling herzien zodat de melder dit op een onafhankelijke en geanonimiseerde wijze kan melden en R&A dit onafhankelijk kan onderzoeken."

"In het kader van risicoanalyses en audits wordt er aandacht besteed aan de compliance en integriteitsrisico's en is er ook een onderzoek uitgevoerd naar het gedrag en cultuurelementen binnen de organisatie. Waar we naar toe willen, is om dit systematisch te doen. In dit opzicht kunnen we inderdaad afkijken van de financiële sector waar een Systematische Integriteitsrisicoanalyse (SIRA) verplicht is. Dit houdt in ieder



**MENSEN
EN ANDERSOM** maken het verschil

www.tijdvoorandersom.nl

ORGANISATIEADVIES - DIGITALISERING - GASTVRIJHEID & KLANTGERICHTHEID



Het is ons doel om risico's proactief te monitoren in plaats van ad-hoc of reactief te reageren.



Samenwerken met partners in de keten

Onderhouden

Het onderhouden van uw bezit doet u niet alleen. Met de ERP van Dynamics Empire kunt u huurders en aannemers maximaal bij uw bedrijfsvoering betrekken. Huurders wordt zelfredzaamheid geboden doordat zij op ieder willekeurig moment digitaal reparatieverzoeken kunnen indienen en plannen. Deze opdrachten komen vervolgens automatisch in de planmodule van de eigen onderhoudsdienst of via de standaard koppeling (KOVRA) in het systeem van de aannemer. Ook de administratieve afhandeling inclusief de facturatie van de opdrachten vindt geheel automatisch plaats.

- ✓ Alle partijen integraal verbonden
- ✓ Het managen van het onderhoud van begin tot eind gedigitaliseerd
- ✓ Geef de huurder de vrijheid zelf reparaties te melden en te plannen
- ✓ Elimineer handmatige interactie met aannemers via de KOVRA-koppeling



De essentie van
compliance is je
gedragen in
overeenstemming
met de geest van
wetten en regels.

geval in dat de instelling deze analyse periodiek uitvoert volgens een vooraf gestelde methodiek. Hierna leggen we de uitkomsten ervan schriftelijk vast en gebruiken het voor compliance monitoring. Dit past bij het doel om risico's proactief te monitoren in plaats van ad-hoc of reactief te reageren."

Linking pins

Een belangrijk onderdeel van compliance noemt Yeo-Ju het voldoen aan de AVG. "Ons beleid is erop gericht om de privacy in de organisatie te beleggen door het aanstellen van linking pins per afdeling als het eerste aanspreekpunt en het Privacy Team voor de complexere vragen. Vorig jaar hebben we Audittrail gevraagd om ons te helpen dit beleid goed te implementeren. Audittrail heeft behalve kennis van het vak ook kennis van de sector. Daardoor hebben ze al een set tools ontwikkeld die meteen inzetbaar is. Zoals ik al eerder zei, hangt de mate van volwassenheid af van de mate van awareness, ervaring en kennis. Deze drie factoren zijn precies waarin Audittrail ons heeft voorzien."

Menselijke beoordeling

Eigen Haard is momenteel nog bezig met de bouw van het fundament van het compliance risicomanagement. "In een later stadium gaan wij onderzoeken welke software ons hierin kan ondersteunen. Omdat ons team de risico's integraal en systematisch wil analyseren en beheersen, zou goede

software ons daar zeker bij kunnen helpen, en kan een goede data-analyse een SIRA slimmer maken."

"Daarbij is het wel belangrijk om niet blind te vertrouwen op software bij risicomonitoring," gaat Yeo-Ju verder.

"Een softwareprogramma kan ons bijvoorbeeld helpen om hoge risico's uit een berg data te filteren. Maar het programma houdt geen rekening met subjectieve indicatoren.

Uiteindelijk willen we software gebruiken om gemakkelijk goed inzicht en overzicht te krijgen in de geïnventariseerde risico's en de mate van beheersing. Waar zijn de grote risico's en wat zijn de maatregelen? Maar de beoordeling moet uiteindelijk door een mens worden gedaan met aandacht voor menselijke elementen, de rationale, de belangenafweging en de toetsing aan het geheel."

Integere cultuur en gedrag

Want – zo sluit Yeo-Ju af – risico's zijn niet statisch.

"Zowel interne als externe factoren kunnen ervoor zorgen dat de compliance risico's voor Eigen Haard veranderen. Zo kan wet- en regelgeving veranderen en kunnen activiteiten uitgebreid worden of nieuwe trends zich aandienen.

De maatschappij verandert continu, maar wat onveranderd blijft is dat een integere bedrijfscultuur en integer gedrag essentieel zullen blijven voor de effectiviteit en continuïteit van onze organisatie."

Sociale woningbouw: Not in my backyard



Hugo Priemus is emeritus hoogleraar aan de Technische Universiteit Delft

arbeidsmigranten, woonwagenbewoners en gehandicapten. In deze gevallen is regelrechte discriminatie vaak niet ver weg.

Voor in minder grote gemeenten treffen we veel burgers aan die het milieu heel belangrijk vinden en het aanwezige groen zoveel mogelijk willen sparen. Als overwegingen van duurzaamheid centraal staan, wil men er liefst helemaal geen woningen bij. Dat wordt meer gezien als een opgave voor de buurgemeenten.

Als er al woningen moeten worden geprogrammeerd, kiest men vooral voor de bouw van dure woningen: dat verhoogt de grondopbrengsten en de WOZ-inkomsten, en beperkt het beroep op sociale uitkeringen. In steeds meer kleine en middelgrote gemeenten treffen we een onvervalste NIMBY-attitude aan, die krachtiger is naarmate Provincie en Rijk daarvoor meer ruimte laten.

Tot overmaat van ramp treden er nu veel factoren op die de bouw van woningen belemmeren: de verhuurderheffing, de ATAD-belasting (op basis van de Anti-Tax Avoidance Directive), de Ladder Duurzame Verstedelijking (die het bouwen op dure binnenstedelijke locaties in de hand werkt), de stikstofproblematiek en de PFAS-vervuiling. Door de stikstof-intensiteit van het agrarisch beleid en het verkeersbeleid, is de woningbouw op rantsoen gesteld. De verwevenheid van verschillende beleidsvelden doet de bouw de das om. Gevolg: het nationale woningtekort is inmiddels opgelopen tot meer dan 300.000 woningen.

Al met al is sociale woningbouw steeds minder populair geworden. Soms krijgen woningcorporaties hiervan de schuld. ABF Research en Tresor hebben onlangs vastgesteld dat de woningcorporaties onvoldoende middelen hebben om de hun toegemeten publieke taken te vervullen. Corporaties willen wel, maar kunnen niet.

Een niet-vrijblijvende woningbouwprogrammering, vooral op regionaal, bovengemeentelijk niveau is gewenst. Inclusief bindende afspraken tussen regiogemeenten onderling, alsmede afspraken tussen gemeenten, corporaties en nutsbedrijven om te bevorderen dat de ambities inzake de energietransitie, zoals vastgelegd in het Klimaatakkoord, worden gerealiseerd. Basis is natuurlijk de te verwachten ontwikkeling van de woningvraag, als resultante van betrouwbare demografische en economische prognoses. Een drastische aanpassing van nationaal en decentraal beleid is nodig om de woningmarkt vlot te trekken en de ongekende woningtekorten structureel in te lopen.

De bestemming van percelen bepaalt of er woningen mogen worden gebouwd. De prijs van de grond wordt bepaald door de waarde van het opstal. We spreken van residuele grondwaarde.

Wethouders van Grondzaken, respectievelijk Financiën, zijn vaak voorstanders van de bouw van dure koopwoningen, want dan zijn de grondopbrengsten het hoogst. Vooral als de gemeente eigenaar van de grond is, kan zo'n woningbestemming lucratief zijn. Gemeenten zijn voor gemiddeld 8 procent van hun begroting afhankelijk van grondverkoop.

Sociale huurwoningen gaan gepaard met relatief lage grondopbrengsten en een lage WOZ-waarde. Steeds consequenter worden sociale huurwoningen toegewezen aan de doelgroep van beleid: bewoners met een laag en/of onregelmatig inkomen. Bewoners van sociale huurwoningen doen relatief vaak een beroep op specifieke uitkeringen en sociale arrangementen van het Rijk, zoals bijstand, huurtoeslag, werkloosheidsuitkering, middelen ter bestrijding van armoede en schuldhulpverlening. Het meest impopulair is de woningvoorziening voor statushouders,

Persoonlijk, dichtbij en overal bereikbaar

Huurders regelen het vanuit hun broekzak

- Persoonlijke omgeving voor huurders
- Supersnel inloggen met vingerafdruk
- Eenvoudig saldo checken of betalen
- Snel woonzaken regelen
- Gebruiksvriendelijke interactieve interface
- Altijd op de hoogte via pushbericht

De persoonlijke app voor jouw huurders

Klaar voor innovatie en tevreden huurders? Zorg dat je altijd dichtbij en bereikbaar bent. Ontdek meer en meld je aan voor de gratis Online App Experience op zig.nl/app.



DE BESTE SMAAK

Voor het beste product moet je soms bijzondere ingrediënten samenvoegen en nieuwe combinaties aan durven gaan.

Onze missie is de beste smaak leveren door onze expertise en ervaring te bundelen. Met onze recepten brouwen we krachtige producten, speciaal voor woningcorporaties. Onze ingrediënten?

Kennis, innovatie, lef en een vleugje prikkelende humor!

De Innovatie Brouwerij is een samenwerking tussen VVA-informatisering en Wieck Molendijk consultants.

Benieuwd naar ons eerste recept, dat alles te maken heeft met ERP-Cloud migraties? Lees meer op onze website!

WWW.INNOVATIE-BROUWERIJ.NL