

CORPORATIEGIDS

MAGAZINE

Wonen en zorg

De brug tussen wonen en zorg moet structureel verbeterd worden | Monique Govers (Omnia Wonen)

23 september Expo Houten:

CorporatiePlein, de dag dat de corporatiesector elkaar éindelijk weer live kan ontmoeten

Jan Willem van de Groep:

Het momentum voor biobased bouwen is aangebroken

Frans van der Ploeg (Woongoed Middelburg):

Van een alles-in-één-ERP naar expertapplicaties

DIGI CHALLENGE

Een speels leertraject voor corporatiemedewerkers om te werken aan hun digitale mindset!



- ✓ Aangepast traject (8 - 16 weken) op jouw organisatie
- ✓ Leuke en efficiënte manier van leren door gamification
- ✓ Vergroten van de onderlinge verbondenheid van de gehele organisatie

www.innovatisering.nl
r.swinkels@vva-informatisering.nl
 06 - 45 27 92 93

TOOLBOX 365

Wat heb je nodig voor een succesvolle implementatie van je ERP-cloudoplossing?

Toolbox 365 bevat alles wat een corporatie nodig heeft om een **SAAS ERP** systeem te implementeren of een **cloudtransitie** succesvol af te ronden. In deze toolbox zit al onze **kennis en expertise** gebundeld in praktische tools voor een **succesvolle migratie**.

We maken jouw organisatie Digitaal FIT middels **gamification** en **toffe IT challenges**. Doormiddel van de **Cloud Readiness Scan** met **bewezen analyses** brengen we de impact voor jouw organisatie snel in kaart.

Jouw voordelen:

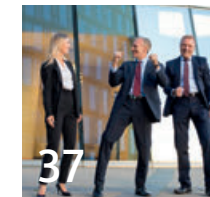
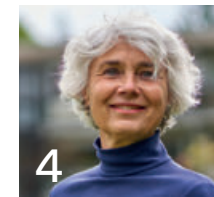
- Maximaal profiteren van eerdere lessons learned.
- Snelle en effectieve selectie- en implementatietrajecten.
- Een **enthousiaste organisatie!**



innovatie-brouwerij.nl
m.videler@vva-informatisering.nl
 06 - 29 54 26 30

4 De brug tussen wonen en zorg moet structureel verbeterd worden

Monique Govers (Omnia Wonen)



10 Het momentum voor biobased bouwen is aangebroken

Jan Willem van de Groep

- 15 Column: Digitale transformatie, zorg dat het geen eendagsvlieg is
- 16 Correspondentie vaak onnodig sluitpost bij implementaties
- 19 Leren van ketenpartners voor een optimaal NPO-proces
- 23 IoT als volgende stap in het beheer van woningen
- 26 ICT en digitalisering steeds vaker aan de MT-tafel, maar nog niet integraal opgepakt
- 31 Column: Gewoon netjes met elkaar omgaan
- 33 Veranderende wereld vraagt om een proceslenige woningcorporatie

37 CorporatiePlein, de dag dat de corporatiesector elkaar éindelijk weer live kan ontmoeten

23 september Expo Houten

- 41 We leggen de lat voor datakwaliteit steeds hoger
- 45 Column: Duaal besturen
- 46 Woningcorporaties slimme innovaties in het fundament, de architectuur en de processen laten benutten
- 49 Inzetten op digitale communicatie om persoonlijk te kunnen zijn
- 52 Goed inzicht essentieel voor het realiseren investeringsportefeuille
- 55 Mensen helpen te wonen zoals zij dat wensen

59 Van een alles-in-één-ERP naar expertapplicaties

Frans van der Ploeg (Woongoed Middelburg)

- 62 Corona maakte implementeren van ERP-systeem extra uitdagend
- 66 Woningcorporaties zijn de échte helden van de circulaire transitie
- 71 Laat data geen losstaand product zijn, maar onderdeel van processen
- 74 Column: Ruimtelijke ordening en wonen

Henneppwollensokken-bestuurders

Werd je vroeger beschimpt als je de oude jas van je broer moest afdragen, ben je met een vintage jas nu ineens het hippe heertje. Was je met een bio-katoenen bloesje vroeger een geitenwollensok, nu iemand die zijn nazaten een betere wereld gunt.

Mode-marketingmagnaten als Zalando en H&M snappen de vinted beweging als geen ander. Koop eens tweedehands of ruil je oude kloffie in voor iets nieuws. Duurzaam, circulair en eerlijk vervaardigd, van biobased materiaal natuurlijk.

Kunnen woningcorporaties iets opsteken van de Zalando's van deze wereld, in het aanjagen van biobased bouwen en het hergebruik van bestaande middelen? De traditionele, lobbygevoelige bouw-wereld kan wel wat hennepwollensokken-dragende bestuurders gebruiken die het voortouw nemen en voor lisdodde, hout en stro durven gaan. Alleen dan komt het keerpunt in zicht dat niet alles meer volgens oude bestekken in beton en staal hoeft te worden gegoten.

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: Murk Feitsma

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



Monique Govers (Omnia Wonen):

De brug tussen wonen en zorg moet structureel verbeterd worden

Monique Govers stapte in mei over van Omnia Wonen naar Florence, een zorgorganisatie voor ouderen in de regio Haaglanden. CorporatieGids Magazine zocht de oud-corporatiebestuurder op voor een terugblik op dertig jaar volkshuisvesting en een vooruitblik op het verbinden van Florence met woningcorporaties, gemeentelijke overheden, welzijnsorganisaties en marktpartijen. “Het is tijd voor de best mogelijke brug tussen wonen en zorg.”

Na dertig jaar trekt Monique met het verlaten van Omnia Wonen de deur van de corporatiesector achter zich dicht. “Volkshuisvesting is en blijft mooi en dankbaar werk. Niet iedereen ziet dat, totdat ze zelf in de sector komen werken. Helaas heeft er zeker de laatste jaren een behoorlijke afbraak plaatsgevonden. Er is zelfs een situatie van woningnood ontstaan waarover we ons nu verbazen. Iedereen, behalve de mensen die bij woningcorporaties werken dan.”

Oorzaak woningnood

“De huidige woningnood is voor een belangrijk deel een door de politiek gecreëerd probleem,” zegt Monique. “En aangezien wij de politici kiezen, gaan wij als samenleving ook niet vrijuit. Als je je bedenkt dat je de bevolkingsontwikkeling jaren van tevoren heel goed kunt inschatten, dan weet je hoeveel woonruimte er tien jaar later nodig is. De economische situatie is in de afgelopen tien jaar voorspoedig geweest. En toch hebben we te maken met mensen die de huur niet kunnen betalen en voedselbanken nodig hebben. Dat vind ik schrijnend in een land dat nota bene tot de rijkste landen van de wereld behoort.”

Echte volkshuisvester

Al stapt ze over naar de zorg, Monique blijft een volkshuisvester in hart en nieren. “De woningnood is iets dat mij echt raakt. Dat geldt trouwens ook voor het feit dat we als sector écht beter moeten uitleggen wat we Nederland brengen. Want wij hebben geen achterstandswijken in Nederland. Ook in de grootste zogenoemde achterstandswijk van Nederland kun je gewoon goed wonen.”

Wet- en regelgeving

“Even voor de duidelijkheid, ik ben zeker niet cynisch,” gaat Monique verder. “In de nieuwe Woningwet zitten ook goede dingen. De verhuurdersheffing heeft er ook voor gezorgd dat de corporaties weer een efficiëntieslag hebben gemaakt. Maar als ik alle plus- en minpunten van het gevoerde beleid op een rijtje zet, dan denk ik wel dat we achteruit aan het kwakken zijn. We zitten nu dus in een situatie met woningnood. Met echt verduurzamen van de woningen moeten we nog beginnen. En daar komt de vergrijzing nog bovenop. Dus ja, er zijn veel belangrijke dingen te doen. Dat maakt het voor mij juist zo betekenisvol.”

Trots

Op de vraag op welke activiteiten bij Omnia Wonen Monique trots is, antwoordt ze: “Ik ben heel trots op het recente visitatierapport waarin staat: ‘Omnia Wonen presteert naar vermogen’. Meer kun je namelijk niet doen. Daarnaast ben ik ook bijzonder trots op de vele medewerkers die hebben geëxcelleerd in alle ontwikkelingen die plaats hebben

gevonden. En mijn betrokkenheid als initiator en leermanager bij de opleiding Succesvol Besturen van Woningcorporaties die geleid heeft tot een enorme toename van vrouwelijke bestuurders in de sector, geeft natuurlijk ook nog steeds een goed gevoel.”

Brug wonen en zorg

Bij Florence gaat Monique een brug bouwen tussen wonen en zorg. Op de vraag hoe die brug eruit ziet en wat de pijlers zijn, zegt ze: “Een goed voorbeeld is dat de wet- en regelgeving beter op elkaar afgestemd moet worden. Al is het alleen maar het afstemmen van de terminologie. Je kunt elkaar maar moeilijk begrijpen als je blijft hangen in specifiek jargon. Taal is dus een belangrijke pijler. Maar ook het vraagstuk van de vergrijzing ga je als zorgorganisatie niet alleen oplossen, want er zijn gewoon te weinig arbeidskrachten. Willen we handen en voeten geven aan het credo van Florence – Het leven leiden wat je lief is – dan zullen we samen met de (lokale) overheid, woningcorporaties en welzijnsorganisaties de handen ineen moeten slaan. Een beter begrip van elkaars doelen en de overlap daarin zie ik dan ook als een tweede pijler.”

Denk groot en meervoudig

Ze vervolgt: “Verder moeten we veel meer in het groot, meervoudig en over sectoren heen denken. Je ziet nu bijvoorbeeld dat gemeenten samen met woningcorporaties en met marktpartijen werken aan stedelijke ontwikkeling. Grote zorgorganisaties zoals Florence zitten bij deze gesprekken niet aan tafel. En dat zou wel moeten omdat het ook over hun – toekomstige – cliënten gaat die in de woningen gaan wonen. Mensen met zorgbehoeften.”

“Daarnaast moeten we ook meervoudig gaan kijken. Florence heeft bijvoorbeeld voor een deel verouderd vastgoed. Nu kun je in deze tijd redelijk makkelijk een pand verkopen. Het College sanering komt dan vervolgens beoordelen of de hoogste prijs wel binnengehaald is. Die insteek is te beperkt. Ik ga veel liever de discussie aan of het hoogste maatschappelijke rendement bereikt is bij een verkoop. Dat is precies wat ik ga doen in de regio Haaglanden. Mijn hand uitsteken naar gemeentes, woningcorporaties en andere partijen en kijken wat we samen kunnen bereiken.”

Wonen met een Plus

Moniques nieuwe werkgever Florence richt zich ook op ‘nieuwe’ woonvormen, waaronder Wonen met een Plus. Monique is daar enthousiast over: “In grote lijnen komt dit neer op hoe je mensen met een zorgvraag zo lang als mogelijk zelfstandig comfortabel thuis kunt laten wonen. Je kunt dan denken aan een gemengd buurtje waar jong en oud naar elkaar omzien. Het voordeel voor starters is dat ze

Liever een datalake dan een datalek?



Steeds meer corporaties kiezen voor Skarp dashboards, rapportages of zelfs een datalake. Denkt u ook na over een flexibel, brononafhankelijk informatieplatform? Dat draait in de Microsoft Cloud en volledig integreert met Power BI? Denk dan óók goed na over de beveiliging van uw gegevens. Kies een leverancier die kan aantonen dat er verantwoord met de gegevens van u en uw klanten wordt omgegaan. Skarp is ISO 27001 gecertificeerd.



Vertrouwd met data

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

lage woonlasten hebben en het voordeel voor de oudere bewoners is dat ze afleiding en lichte hulp hebben. Een echte win-win situatie."

Niet altijd nieuwbouw

"Je hebt vaak helemaal geen nieuwbouw nodig hebt om dit soort initiatieven te ontplooiën," vervolgt ze. "Zo kan ik me voorstellen dat jongeren in een apart deel van een afgeschreven verzorgingstehuis gaan wonen en oudere één- en tweepersoonshuishoudens in een ander deel. Door creatief gebruik te maken van bestaande panden en woningen, kunnen we ver komen samen. Dat vereist wel goede wil van overheidsinstaties om ruimte te bieden en regels los te laten."

Thema's en oplossingen

Ook bij Florence blijven de thema's woningnood, betaalbaarheid, kwaliteit en vergrijzing voor Monique belangrijk. Op de vraag in welke richting ze oplossingen zoekt voor deze vraagstukken, zegt ze: "De grote oplossing is dat we het systeemdenken los moeten laten. Dus minder systeem, meer creativiteit. Ook goed in verbinding zijn met bewoners en hun familie. Ze zijn allemaal meer dan een cliënt of huurder. Mensen weten echt heel goed wat ze willen. Behandel ze dan ook zo en luister naar ze. Wij zijn er als dienstverlenende organisaties voor de mensen, toch?"



SECURITY IN CONTROL MET



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

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



Microsoft
Partner



Het is alle hens aan
dek om samen de
maatschappelijke opgave
behapbaar te houden.

CorporatieMedia
PRINT | WEB | EVENTS

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

Het CorporatieGids Platform
is hét startpunt voor woning-
corporaties 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 CorporatieGids!

“Ook belangrijk is dat we onze medewerkers als volwaardige professionals behandelen. Of je nu wijkbeheerder bent, woonconsulent of een wijkverpleegkundige, dat maakt niets uit. Het gaat mij om de mensen die hart hebben voor de bewoners en de organisatie. Zij moeten durven afwijken van de regels. Dat moet kunnen als er geen grote belangen geschaad worden en er daardoor wel beter voor mensen gezorgd wordt. Voor professionals die lef tonen heb ik groot respect. We moeten allemaal blijven nadenken wat het beste is in de situatie waarin je je bevindt.”

Klooster & Mgr. Blom Stichting

In haar laatste periode bij Omnia Wonen was Monique betrokken bij een project met zusters in een klooster in Amersfoort. Ze noemt het een bijzonder symbolische ontwikkeling dat belichaamt waarvoor ze staat. “Het gaat om de samenwerking van Omnia Wonen met de Mgr. Blom Stichting, Van Wijnen en Beweging 3.0. De kloosterzusters hebben besloten dat zij hun bezit aan de maatschappij willen

teruggeven. Het klooster wordt verbouwd en er worden zo’n 250 woningen op het omringende terrein gebouwd. Ik ben bijzonder trots op deze transformatie omdat het alles in zich heeft. Zorgwoningen, kleine appartementen voor starters en grotere woningen voor gezinnen, zowel vrije sector als sociale huurwoningen. Dit alles omdat de zusters een juiste afspiegeling van de samenleving willen creëren op het terrein. Een fantastisch inclusief project.”

Afsluitend advies

De kloosterzusters raken wat Monique betreft de kern wat woningcorporaties en zorgorganisaties in de volle breedte moeten doen. “Bedenk nu hoe de situatie over tien jaar zal zijn en onderneem daar nu actie op. Ga als woningcorporaties en zorgorganisaties alsjeblieft niet wachten tot het te laat is. Het is alle hens aan dek om samen de maatschappelijke opgave behapbaar te houden. Samen hebben we alle kennis en ervaring die daarvoor nodig is in huis.”



Jan Willem van de Groep:

Het momentum voor biobased bouwen is aangebroken

Als Stroomversneller pakte Jan Willem van de Groep met Factory Zero de handschoen op om eigenhandig betere industriële bouwcomponenten te maken tegen lagere prijzen. Motto: ‘Doet de markt het niet? Dan doe ik het zelf wel.’ Inmiddels is hij weer Beginnetjesmaker en maakt hij de markt en opdrachtgevers – waaronder woningcorporaties – bouwrijp voor biobased bouwen: “Woningcorporaties als startmotor van biobased bouwen zou veel logischer zijn dan voor de warmtetransitie.”

September vorige jaar trok Jan Willem de deur van Factory Zero achter zich dicht. Op de vraag of de missie – de markt betere bouwspullen laten maken – dus is geslaagd, zegt hij: “Nee, dan zou ik nog wel even door kunnen gaan met bedrijven starten. Toch heeft industrialisering over de volle breedte echt een sprong gemaakt. De markt is groot, de behoefte aan nieuwbouwwoningen voorlopig onverzadigbaar en de voordelen evident. Maar Factory Zero staat als een huis: mijn rol als beginnetjesmaker zat erop.”

Biobased bouwen

Nu maakt Jan Willem in opdracht van het ministerie van Landbouw beginnetjes met biobased bouwen. “Er gebeurt op verschillende plekken al veel, zeker op het gebied van houtbouw. Biobased is echter meer en komt meer tot wasdom wanneer alles met elkaar in verbinding staat. Ik probeer vooral de (semi)overheden als eerste aan de biobased bouwmaterialen te krijgen als onderdeel van een opschalingsstrategie.”

Next step

Want biobased bouwen is de next step bij nieuwbouw in het terugdringen van de CO₂-emissie in de bouw, zegt Jan Willem. “Woningcorporaties kunnen daar natuurlijk ook hun rol in pakken. Wanneer je biobased bouwmaterialen toepast in de nieuwbouwopgave, snijdt het mes aan meerdere kanten. Daarmee kunnen woningcorporaties vele megatonnen aan CO₂-uitstoot reduceren of nog beter, CO₂-negatief bouwen. De overheid pompt nu geld in de opslag van CO₂, dus ik denk dat corporaties een goed verhaal hebben wanneer ze voor CO₂-opslag in de o zo gewenste woningvoorraad ook geld uit de subsidiepot voor CO₂-opslag claimen.”

Lobby

Alhoewel de lobby vanuit de beton-, metaal- en keramische industrie de opmars van biobased bouwen flink tegengas biedt, is dat volgens Jan Willem niet het enige obstakel. “Het gaat ook over cultuur, het loslaten van de oude bouwpraktijk en de ‘gekendheid’ van al tientallen jaren toegepaste oplossingen. Het vertrouwen in zekerheden als beton en kalkzandsteen is groot. Dat wedijvert met de onzekerheid over de houdbaarheid van hout en de onbekendheid met het toepassen van vlas, hennep en stro. In het buitenland is dat al de gewoonste zaak, hier in Nederland vooralsnog alleen weggelegd voor koplopers in private woningbouw.”

Spelbepaler

Ook wet- en regelgeving zijn daarin een spelbepaler, zegt Jan Willem. “Maar het kan wel, kijk maar naar het uitbannen van de gasketel in de nieuwbouw. Dat was binnen drie maanden een feit. Dat scenario willen wij met biobased bouwen natuurlijk ook. Dat begint met een goede normering van de CO₂-emissie van bouwmaterialen in het Bouwbesluit. Dat is nu niet het geval, onder meer veroorzaakt door de fossiele lobby.”

Tekort als kans

Op de vraag of het tekort aan bouwmaterialen waar de sector momenteel mee kampt, een kans of bedreiging is voor biobased bouwen, zegt Jan Willem: “Dat is zeker een kans. Als je kijkt naar de marktmonitor van Cobouw, dan zie je dat veel marktpartijen vanwege de schaarste kijken naar alternatieven. De prijsverschillen – met uitzondering van hout – worden daardoor kleiner. Biobased materialen – zoals isolatie en plaatmateriaal van Nederlandse komaf – worden ook vanuit die optiek steeds nadrukkelijker een optie. Die producten zijn veel minder vatbaar voor de prijsstijgingen.”

Eerste woningcorporaties

Met Wonen Limburg, Fien Wonen en een aantal samenwerkende woningcorporaties op het gebied van houtbouw in Brabant voorop, zetten voornamelijk corporaties uit het zuiden van het land de eerste schreden op het terrein van biobased bouwen. “Je ziet het gelukkig steeds meer, ook mijn oude werkgever Wonion in de Achterhoek is er volop mee bezig. Het voordeel van biobased bouwen ten opzichte van de energietransitie is dat je het letterlijk kunt vastpakken. Biobased materialen dragen bij aan gezond, fijn en comfortabel wonen. Makkelijker te doen dan dat ‘gedoe’ over energie.”

Jan Willem acht de kans groot dat corporaties er vol op blijven inzetten. “Er is niks op tegen, behalve misschien de prijs van een aantal producten in deze startup fase. Als meer corporaties het gaan doen komt er vanzelf een CLT-fabriek die tegen lagere prijzen kan leveren. Je ziet dat geïndustrialiseerde toeleveranciers ook al vol inzetten op biobased materialen. Als steeds meer corporaties aanhaken bij de koplopers, volgt de rest vanzelf.” Bang voor tekorten is Jan Willem allerm minst: “Biobased kan snel worden opgeschaald, mits het onderdeel is van een fabriek. Het toepassen ervan moet natuurlijk wel geregeld worden bij gemeenten, corporaties en in vergunningen en procedures. Daar zit veel meer de belemmering.”

Schuivende panelen

Ondanks de wet- en regelgeving als remmende factor zijn de panelen echt wel aan het schuiven, ziet Jan Willem. “De beweging die zou moeten ontstaan is dat corporaties stoppen met voorschrijven en starten met inkopen. Ik zie dat als onderdeel van de sociale innovatie en cultuurverandering. Als je vasthoudt aan oude spelregels heeft het inbrengen van nieuw spelmateriaal namelijk geen zin.”

Startmotor

Wat dat betreft vindt Jan Willem een rol als startmotor van biobased bouwen voor woningcorporaties logischer dan die ze nu vervullen in de warmtetransitie. “Ze dragen in de warmtetransitie jarenlang bij aan investeringen die buiten hun scope vallen. Ze brengen te grote offers die ze als onrendabele investeringen afdekken omdat het nou eenmaal

Projectleiders. Consultants. Beheerders.

Slimmer organiseren!



HOE SLIM IS UW CORPORATIE?



Selectie & Implementatie



Procesoptimalisatie



ICT Beheer



Digitalisering

smartr.

www.smartr.nl



RELAX, THINK AHEAD

Heeft u grip op de financiële toekomst van uw vastgoedprojecten?

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

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

Meer weten?

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

REASULT
REAL ESTATE IN CONTROL



in de startmotorafspraken staat. Dat vind ik niet de rol van de corporatiesector en al helemaal niet in de hoogbouw. Dat is het minste probleem, als het gaat om de energietransitie, schuif dat gerust door naar 2040 en focus je nu op de één miljoen grondgebonden woningen."

Renoveren en verduurzamen

Over renoveren en verduurzamen zijn veel corporaties overigens in verwarring, zegt Jan Willem. Dat blijkt uit de Renovatieversneller, weer een ander programma waarin corporaties worden gevraagd hun rol te pakken in de buitenaanpak van hun bezit. "Corporaties hebben moeite onderscheid te maken tussen verduurzamen en renoveren. Doe het renoveren zo goed mogelijk, maar dat is wat anders dan verduurzamen. Dat laatste betekent doorgaans een investering van 15 tot 20 euro om een woning van de nodige besparingsmaatregelen te voorzien. Woningcorporaties vergelijken dat vaak met de kosten die voor renovatie worden gemaakt."

Wel huurverhogen

Jan Willem heeft wel een suggestie om corporaties minder onrendabele offers te laten brengen. "Het niet doorvoeren van een huurverhoging na verduurzaming van de woning is een eigen keuze van de corporatie. Ik heb dat altijd een kromme redenatie gevonden. Grijp verduurzaming juist wel aan als moment om de huur te verhogen: de huurder krijgt immers een betere en zuinigere woning. Verlaag of bevestig de huren van woningen die nog niet verduurzaamd zijn als je betaalbaarheid een issue vindt."

Biobased als kans

Een rol als startmotor, als Renovatieversneller: corporaties

zijn inmiddels graag geziene gasten als het gaat om het renoveren en verduurzamen van nieuw en bestaand bezit. Biobased bouwen is volgens Jan Willem niet een extra opgave op het overvolle bord, maar juist een kans om doelen sneller en beter te bereiken: "Gooi je technische specs en bestekken de deur uit en daag de geïndustrialiseerde markt uit."

De City Deal Conceptueel en Circulair Bouwen kan het omarmen van biobased versnellen, verwacht Jan Willem. "Binnen dit initiatief maken gemeenten daarover afspraken met woningcorporaties. Hoe meer gemeenten zich aansluiten bij deze City Deal, hoe meer corporaties erbij betrokken worden. Ook op die manier komt houtbouw en het toepassen van andere biobased materialen ook op de bestuurderstafel."

Gestrekt been

Wie Jan Willem op de social media kanalen volgt, weet dat hij er – als het moet – met gestrekt been ingaat op claims die niet kloppen. Zeker klimaatclaims die in zijn ogen kant nog wat raken, kunnen rekenen op onderbouwd verweer. "Ik ben de laatste tijd wel minder zuur geworden hoor," lacht Jan Willem. "Maar ik kan echt chagrijnig worden van onzin." Als bewijs dat het positieve overheerst, somt hij desgevraagd een paar ontwikkelingen op waar hij echt vrolijk van wordt. "De industrialisering van de bouwsector, de dynamiek rondom houtbouw en woningcorporaties die erop inspelen. Dat is echt mooi. Maar ook de adoptie van het manifest biobased bouwen door partijen die je op voorhand niet als koploper zou bestempelen. Dat geeft echt wel hoop. De tijd is rijp dat koplopers de spelregels gaan bepalen. Het momentum voor biobased bouwen is aangebroken."

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

Digitale transformatie, zorg dat het geen eendagsvlieg is



Jan Peter Duijvestijn is voormalig
bestuurder van woningcorporatie
Staedion uit Den Haag.

Door COVID-19 hebben wij, meer dan ooit, ervaren hoe afhankelijk wij zijn van een digitale bedrijfsvoering. Werken zonder laptop, MS-Teams of Zoom was de afgelopen periode onmogelijk geweest. Tel daarbij op dat huurders steeds meer gewend raken om diensten online te verrichten. Dat geldt natuurlijk ook voor de overige belanghouders. Gemeenten, toeleveranciers en partners; ze willen steeds vaker digitaal gegevens uitwisselen. Dit vraagt om een antwoord van woningcorporaties. Want al zijn corporaties gewend om virtueel te vergaderen en te werken, de mogelijkheden zijn nog vele malen groter. Als we die nu niet oppakken, zullen we erdoor worden overvallen en ingehaald.

Ondanks de 'corona-impuls' staat de digitale transformatie bij veel organisaties nog in de kinderschoenen en worden op dit gebied maar slechts beperkt initiatieven getoond. Uit een breed onderzoek – dus niet alleen bij woningcorporaties – van McKinsey, blijkt dat veel initiatieven voor digitale transformatie mislukken. Dit komt door gebrek aan urgentie, gebrek aan commitment van hoger management, gebrek aan kennis en door verouderde ICT-systemen.

Herkenbare oorzaken, maar hoe zorg je er nu voor dat digitale transformatie wel werkt? Uiteraard aandacht geven aan de bovengenoemde punten, maar er is meer nodig. De technologische mogelijkheden zijn vrijwel onbegrensd en het gevaar is aanwezig dat een veelheid aan projecten wordt opgestart, en er vervolgens niets wordt afgemaakt en gerealiseerd.

Denk dus eerst goed na over wat je wilt bereiken met digitale transformatie. Het is geen doel op zich, maar een middel. Stel hiervoor een digitale strategie op: wat wil je digitaal bereiken? Hoe wil je bijvoorbeeld de huurder over welke onderwerpen (online) benaderen, waar kan je toegevoegde waarde creëren bij data-uitwisseling met je leveranciers? Deze strategie moet afgestemd zijn op de ondernemingsstrategie en daar een onderdeel van zijn. Te vaak worden er enthousiaste initiatieven ontwikkeld die niet voldoende passen binnen de bredere kaders en filosofie van de organisatie en zijn dan gedoemd te mislukken.

Bij Staedion is er bijvoorbeeld voor gekozen de thema's klantgestuurd, data-gedreven en continu verbeteren te kiezen als basis voor de digitale strategie. Tevens geven zij mede inhoud aan de wijze waarop de ondernemingsstrategie vorm krijgt. Zo zorg je ervoor dat digitale strategie geen bevlieging is, maar onderdeel uitmaakt van het doen en denken van de corporatie. Dus hierbij de oproep: maak een digitale strategie en zorg dat die verankerd is met de ondernemingsstrategie. Dit biedt enorme mogelijkheden, ook voor woningcorporaties en juist in het post-coronatijdperk.



Leon Grevink (Andersom):

Correspondentie vaak onnodig sluitpost bij implementaties

Aanbiedingen, huurovereenkomsten, facturen en aanmaningen en natuurlijk het reparatieverzoek; communicatiedragers zijn een essentieel onderdeel van de bedrijfsvoering van woningcorporaties. Maar toch gaat het vaak mis in deze processen. Dat stelt Leon Grevink, organisatieadviseur van Andersom. Aan CorporatieGids Magazine legt hij uit hoe deze fouten ontstaan, wat de gevolgen zijn én hoe je ze oplost.

Waarom is niet-optimale correspondentie zo'n probleem voor woningcorporaties?

Als corporatie deel je veel informatie met de klant. De kwaliteit hiervan heeft een grote invloed op hun beleving. In mijn ervaring als consultant en adviseur heb ik al veel zien misgaan. Soms is het klein, zoals foute opmaak, typfoutjes, rare zinnen of standaardbrieven die goedbedoeld maar onjuist door de

medewerker worden aangevuld of aangepast. Maar soms is de fout groter. Denk aan namen die verkeerd worden gespeld, onjuiste bedragen of data, ontbrekende paragrafen of bijlagen of een verkeerde aanhef bij een overlijden. Pijnlijk én niet klantvriendelijk. Dit kan er zelfs toe leiden dat een corporatie bij een geschil aan het kortste eind trekt. Naast de directe schade is dat evenmin heilzaam voor het imago.

Hoe kan het dat er wildgroei in correspondentie ontstaat?

Wildgroei begint met onvoldoende aandacht voor correspondentie en heeft meerdere mogelijke oorzaken. Denk aan de programmatuur zoals wanneer er geen goede ondersteuning is vanuit het ERP-systeem, een gebrek aan organisatie waardoor overzicht ontbreekt, een gebrek aan beheer waardoor veel externe ondersteuning nodig is of een gebrek aan eigenaarschap in de organisatie waardoor communicatie niet uniform wordt aangepakt. Allemaal problemen waarbij correspondentie te vaak een sluitpost is, zowel bij implementaties als in het proces zelf.

Zijn gestandaardiseerde documenten een ondergeschoven kindje bij woningcorporaties?

Absoluut. Het belang wordt vaak maar een korte tijd gezien, namelijk het moment waarop het misgaat. En wanneer je met communicatieproblemen aan het werk gaat, hoor je medewerkers bijna altijd zeggen 'dit moeten we een keer constructief aanpakken'. Altijd vinden we meer problemen als we goed gaan kijken. Organisaties weten dan niet waar te beginnen en het ontbreekt aan tijd en focus om het goed op te pakken. Maar ook in een implementatieproject ontstaat er druk op de realisatie van de standaard correspondentie. Dat is hét moment waarop er opeens een flinke lading sjablonen gemaakt moeten worden.

Is de aandacht voor output in implementatieprojecten te laag?

Dat kun je zeker stellen. Het aantal begeleidingsdagen rondom correspondentie dat in een standaard implementatie is gepland, is op één hand te tellen. Dat is voor inrichting en instructie en is vrijwel altijd te weinig. Ook in de werkgroepen bij de proces- en inrichtingssessies is er veel te weinig aandacht voor de geautomatiseerde standaard correspondentie. Daarom is er in veel implementaties een escalatie op dit onderdeel.

Zijn de problemen met automatisering – of autorisatie op het mogen maken van wijzigingen – te voorkomen?

Er is een spanningsveld tussen autorisatie en de benodigde flexibiliteit om de klant goed te bedienen, ook bij correspondentie. In de veelgebruikte standaardoplossingen is er vaak geen goede middenweg te vinden. Daarom is autoriseren vaak lastig. En het is niet alleen de goedbedoelde inzet van medewerkers; consultants dragen hier ook aan bij. Zij bieden vaak goed bedoeld een – vaak technische – oplossing waar je juist meer vragen zou moeten stellen. Hierdoor is het probleem wel opgelost, maar is het niet meer te beheeren door de woningcorporaties. Zonder beleid en organisatie is het voor iedereen vrij om het op een eigen manier in te vullen.

Wat is jouw visie op documentcreatie en sjabloonbeheer binnen een ICT-huishouding?

Het is eigenlijk niet logisch om documentcreatie en sjabloonbeheer binnen het ERP-systeem te houden.

Voor kleinere organisaties waar meer ruimte is voor persoonlijke invulling kan het, maar wanneer de organisatie groter is, is er meer productie en verloop. De nood voor standaardisering en automatisering is dan hoger. Daar komt bij dat de geautomatiseerde standaard correspondentie niet alleen uit het ERP-systeem komt. Ook andere systemen zoals voor woonruimteverdeling of een inspectiepakket genereren 'eigen' correspondentie. Het is het meest beheersbaar om dat centraal te regelen.

Hoe kunnen corporaties deze problemen aanpakken?

Het begint met een goede analyse: wat is er allemaal, wat gaat goed, wat kan beter en wat gaat mis. Dat is zowel in aantallen als kwalitatief. Dat betekent dat je niet meteen moet proberen zaken op te lossen, maar eerst duidelijk krijgen waar de verbeterpunten liggen. En stel daarbij vooral de vraag:



wat is het doel van deze brief of bericht, en wat willen we de klant vertellen? Bepaal wie de eigenaar is en zorg voor verbinding met alle betrokkenen, zoals afdelingen, ICT maar ook communicatie en eventueel juridische zaken.

Als vervolgens duidelijk is wat er misgaat, kan je beginnen met de oplossing. Vaak begint het met het neerzetten van een goede basis in sjablonen en techniek. Spreek standaarden met elkaar af, verhoog de kennis van beheerders en maak procedures voor wijzigingen en aanvullingen. Zo zorg je ervoor dat je dweilt, maar niet met de kraan open.

Fox Contact

De oplossing voor al uw klantvragen en -processen

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

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

Kijk op www.aareon.nl voor meer informatie.

Frank Hoedemakers (Nester):

Leren van ketenpartners voor een optimaal NPO-proces

Een van de belangrijkste processen bij corporaties is het uitvoeren van niet-planmatig onderhoud. Maar de wijze waarop corporaties dat uitvoeren verschilt enorm. Doe je alles zelf, besteed je het uit of kies je voor een mix van beiden? CorporatieGids Magazine sprak erover met Frank Hoedemakers, contractmanager bij Nester: "Door gebruik te maken van ketensamenwerking bij niet-planmatig onderhoud, wordt er veel 'administratief geneuzel' voorkomen."

Het zo snel mogelijk bedienen van huurders is de grootste uitdaging voor de corporatie uit Limburg, begint Frank het gesprek. "We willen het proces rondom niet-planmatig onderhoud (NPO) zo helder en duidelijk mogelijk maken voor huurders, en zoveel mogelijk 'administratief geneuzel' eraf pellen. Daarmee bedoel ik bijvoorbeeld het bezig zijn met facturen of prijzen. Want hoe meer je als corporatie daarmee bezig bent, hoe minder je de focus kunt leggen op de kwaliteit van de woning en een goede dienstverlening aan de huurder."

Herinrichten van NPO

De corporatie uit Reuver zag in 2020 het licht toen WoonGoed 2-Duizend en Domus samen verdergingen. "Heel toevallig was WoonGoed 2-Duizend najaar 2019 gestart met het herinrichten van de NPO-processen," licht Frank toe. "De gedachte was dat het uitbesteden van deze processen het meest optimaal zou zijn. Dit traject was nog niet helemaal afgerond toen het voorstel tot fusie zijn levenslicht zag, maar bij het opstellen van het fusieplan van Nester kwamen we tot de conclusie dat het ook voor de nieuwe organisatie de

beste invulling zou zijn. Daarom hebben we de inrichting overgenomen."

Langdurige relatie

Door gebruik te maken van ketensamenwerking bij niet-planmatig onderhoud, wordt er veel 'administratief geneuzel' voorkomen, zegt Frank: "De voorgangers van Nester hadden een groot aantal partners waar verschillende afspraken mee waren. Maar dan ben je veel tijd kwijt aan overleg. Daarom hebben we besloten de hoeveelheid partners af te slanken en ons bezit te verdelen over drie rayons, waarbij we in ieder rayon met één ketenpartner samenwerken. Met die partners bouwen we een langdurige relatie op en werken we nauw samen. Zo hebben we gezamenlijk strategisch overleg over ons bezit en willen we zoveel mogelijk via een prijzenboek werken. Op die manier zijn we minder tijd kwijt aan randzaken en kunnen we de focus beter op de huurder houden."

Op alle fronten

Nester wil op alle fronten gebruikmaken van ketensamenwerking bij niet-planmatig onderhoud, gaat Frank verder.

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

“Daarom hebben we ook het klantcontact over reparatiemeldingen uitbesteed. Tijdens het traject hadden we in eerste instantie het besluit genomen dit bij de ketenpartners neer te leggen. Toen bleek dat twee van de drie partners voor Reparatie Onderhoud Service Afhandeling al gebruikmaakten van 24ROSA en de derde een overstap hiernaar plande.

We hebben daarom besloten om rechtstreeks vanuit Nester gebruik te maken van 24ROSA. Zij registreren nu de reparatieverzoeken en verzorgen de afhandeling richting de partners. Zo wordt Nester ontzorgd, maar weten we tegelijkertijd dat het contact zo uniform mogelijk plaatsvindt.”

Back-up voor continuïteit

Onder de motorkap is het gebruik van KOVRA-koppelingen voor goede ketensamenwerking essentieel, vertelt Frank: “Ik loop al wat langer mee in de sector, maar ik heb het gevoel dat we het bij Nester ook écht goed werkend hebben gekregen. Hierdoor kan elke ketenpartner in zijn eigen computersysteem werken en wordt dit automatisch gekoppeld.

Reparaties worden door 24ROSA opgenomen en naar ons gestuurd. Vervolgens genereert ons systeem een opdrachtbon die naar de aannemer gaat. De melding van 24ROSA gaat ook rechtstreeks naar de aannemer, dit laatste is dubbel maar fungeert als een back-up voor het geval er technisch iets misgaat met het versturen van de opdrachtbon, waardoor we zeker weten dat bij een storing een reparatie toch wordt uitgevoerd.”

Hogere tevredenheid

Dit alles komt ten goede aan de huurders. “Zij willen immers maar één ding: zo snel mogelijk in één keer goed geholpen worden en weten wanneer iemand langskomt,” legt Frank uit.

“Door het onderhoud uit te besteden, komen we steeds dichterbij het optimale NPO-proces. En dat zien we terug in de KWH-metingen. Waar we in de oude structuur schommelden tussen een 6 en een 7, worden we nu beoordeeld met een 7,6.

Dat cijfer willen we de komende jaren minimaal laten stijgen naar een 8 door nog beter samen te werken in de keten.”

Contractbeheerders

Het uitbesteden van de onderhoudsprocessen betekent nieuwe taken voor de medewerkers van Nester. “Die zijn nu geen opzichters meer maar contractbeheerders. Dat betekent dat je continu nagaat of de doelen die zijn geformuleerd in contracten worden behaald, en dat je daarop moet sturen. Omdat de successen bij het NPO zo groot zijn, willen we dit verder uitrollen naar bijvoorbeeld planmatig onderhoud als schilderwerk. Zo stappen we als corporatie meer af van het zelf uitvoeren en maken we zoveel mogelijk gebruik van experts.”

Van elkaar leren

Inmiddels heeft Nester zo’n 80 procent van haar doelen rondom NPO behaald. “Maar die laatste 20 procent kosten net zoveel tijd als de eerste 80,” sluit Frank lachend af. “De complexe vraagstukken blijven nu over. Deze vliegen we samen aan met onze ketenpartners, die we actief meenemen in de tactische overleggen. Ik geloof dat die manier van samenwerken – waarbij je niet alleen uitbesteed, maar ook van elkaar leert – de doorslaggevende factor is om continu te kunnen verbeteren. Want alleen op die manier kunnen we het proces nog verder optimaliseren ten behoeve van onze huurders.”



Door gebruik te maken van ketensamenwerking wordt er veel ‘administratief geneuzel’ voorkomen

CORPORATIES HEBBEN
KEUZEVRJHEID IN HUN
ONDERHOUDSPARTNER
EN ZIJN GOEDKOPER UIT

DAAROM ASTRALIFT:

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



| Going up!

Voor woningbouwverenigingen, woningcorporaties en VvE's is de aanschaf of vervanging van liftinstallaties een belangrijk onderwerp. Dit geldt ook voor de modernisering en het vervangen van onderdelen van een lift. Bij het moderniseren en het onderhouden van liften werkt Astralift al jaren met vrij op de markt verkrijgbare componenten. Daarom heeft Astralift speciaal voor deze doelgroep een innovatief concept uitgewerkt: de corporatielift, een complete lift met vrij op de markt verkrijgbare componenten.

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

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

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

Maak **SNEL** een afspraak!

Bel **079-3300690**

of kijk op **ASTRALIFT.NL**



René Nicolaije (Wonen Zuid):

IoT als volgende stap in het beheren van woningen

Het bouwen en beheren van het bezit is al ruim honderd jaar één van de belangrijkste kerntaken van woningcorporaties. Maar de manier waarop dit wordt gedaan, verandert continu. CorporatieGids Magazine sprak erover met René Nicolaije, technisch beheerder planmatig onderhoud bij Wonen Zuid: "Het gebruik van Internet of Things (IoT) is voor ons de volgende stap in het goed beheren van woningen."

Het in kaart brengen van de status van alle onderdelen van een gebouw of complex is de essentie van het beheren van woningen, begint René het gesprek. "Daar hang je een score aan wat wordt meegenomen bij het maken van de begroting, zodat je het onderhoud uitvoert wat nodig is en niet te vroeg iets doet wat geld kost. Vroeger ging dat op basis van cycli en sinds 2016 gebruiken wij conditiemetingen om de actuele status van ons bezit te meten. Zo past het onderhoudsmoment steeds beter bij de 'onderhoudsvraag' van de woning."

Noodverlichting

Maar goede processen kunnen altijd beter dachten ze bij Wonen Zuid, en daarom begon de Limburgse corporatie in 2019 met een pilot rondom Internet of Things (IoT). René: "Dat begon eigenlijk door het gebruik van noodverlichting in onze complexen. Vaak ben je hierbij afhankelijk van de netwerken van de bewoners, alleen borg je daarmee geen continuïteit. Wanneer een bewoner van provider wisselt of niet meer mee wil werken, heb je geen verbinding meer."

High-end deurcommunicatie wordt kinderspel met iPlusBUS van Beoview

Bij de ontwikkeling van zijn deurcommunicatiesysteem heeft Beoview niet stilgezeten. Met het innovatieve iPlusBUS biedt ze een uiterst krachtig, plug & play-systeem dat onbeperkte afstanden kan overbruggen, met een onbeperkte aansluitcapaciteit. Het heeft als enige deurcommunicatiesysteem alle

voordelen van full-IP techniek gecombineerd met een simpele bus-architectuur. Samen met de intuïtieve bediening en het fraaie design maakt dat iPlusBUS een graag geziene gast bij installateurs, adviseurs én gebouwbeheerders is. Meer weten? Bel **075 -62 17 628** of kijk op vercoma.nl/beoview.



We zijn daarom gaan kijken naar een gesloten systeem waarmee we in Roermond de noodverlichting draadloos kunnen aansturen vanuit één portaal. Uit die zoektocht bleek dat we door het gebruik van IoT niet alleen de continuïteit van verlichtingsinstallaties konden garanderen, maar ook gebruik kunnen maken van extra mogelijkheden. De eerste pilot smaakte naar meer en inmiddels zijn we aan het kijken hoe we IoT voor meer facetten van gebouw- en complexbeheer kunnen inzetten.”

Grote branden

Een van de voorbeelden daarvan is het centraal aansturen van mechanische ventilering. “In Roermond hebben we in het verleden twee grote branden gehad waarbij ramen en deuren gesloten moest worden,” licht René de keuze toe. “Dat betekende dat wij langs complexen moesten rijden om handmatig alle collectieve dakventilatoren uit te zetten. Maar tegen de tijd dat we klaar waren, was de brand meester en moesten we overal weer langs om de ventilatie weer op te starten. Door hier IoT in te zetten kunnen we de huurder sneller helpen, besparen we tijd en maken we minder kosten. Maar ook andere zaken willen we via IoT op afstand besturen of monitoren, zoals de mogelijke aanwezigheid van legionella in onze leidingen of de onderhoudsstatus van cv-ketels.”

Voorspellen

Ook het voorspellen van onderhoudsmomenten wordt hierdoor makkelijker. “We merken – het thuiswerken door de huidige coronacrisis daargelaten – dat het steeds lastiger is om achter de voordeur te komen omdat veel huurders overdag werken. Daarom is het fijn dat we op afstand kunnen zien wat de status is van bepaalde installaties. Denk bijvoorbeeld aan een centraal aangestuurde cv-ketel. Als de installateur op afstand ziet dat de druk omlaag gaat, kun je daar proactief op reageren. Dat zorgt ervoor dat we op het juiste moment onderhoud kunnen plegen en de huurder zo snel mogelijk geholpen wordt.”

Overzicht

Om de IoT-verbindingen te beheren maakt Wonen Zuid gebruik van Sippa. René: “Via het Sippa IoT-platform hebben we alle informatie over een complex centraal in één dashboard samengevat, wat het beheer makkelijker maakt en meer overzicht geeft. Daarnaast zijn we ook onderdeel van de Sippa-community. Hier werken we samen met leveranciers en klanten uit andere branches aan de ontwikkeling van het product. Omdat we ervoor kiezen hier een actieve rol te nemen, kunnen we samen het product verder ontwikkelen zodat we tot een oplossing komen die goed bij ons past.”

Rapportages

Het grote voordeel van het gebruik van IoT ziet René vooral in het beheer en onderhoud van woningen. “Immers, wanneer je zaken op afstand kunt regelen, kun je veel tijd en geld

besparen. En je hebt meer feeling met je bezit. In de toekomst willen we ook rapportages uitdraaien op basis van de IoT-bevindingen, om zo een overzicht te krijgen van wat goed loopt en waar aandacht moet liggen. Zo creëren we meer grip op onze complexen.”

Elkaar helpen

Het samen optrekken met collegacorporaties in de Sippa community brengt ook synergie, gaat René verder. “Bijvoorbeeld het drukken van de kosten door in het praktische deel samen de infrastructuur te laten aanleggen. Maar daarnaast kun je ook van elkaar leren. Wij nodigen daarom alle corporaties uit een keer langs te komen bij Wonen Zuid om een kijkje in onze keuken te nemen.”



Extra inzichten

René geeft aspirerende IoT-corporaties nog wat tips mee: “Het is essentieel alle partijen bij het gebruik te betrekken, zoals ketenpartners en installateurs. Je kunt wel zeggen ‘we gaan hiermee aan de slag en we doen het zo’, maar het zijn deze partijen die vaak meer praktijkervaring hebben en weten welke klachten er zijn. Die inzichten kunnen meerwaarde leveren waardoor IoT effectiever kan worden ingezet.”

Doorpakken

“Daarnaast is het belangrijk om ook écht door te pakken,” sluit René af. “Denk aan de voorkant na over wat je wilt bereiken zodat iedereen hetzelfde doel nastreeft, en zorg dat je klein begint en het project afmaakt. Ik zie soms dat bij andere woningcorporaties het gebruik van Internet of Things in de pilotfase al stopt omdat de focus ergens anders op komt te liggen. Zonde, want het gebruik hiervan zal de komende jaren alleen maar toenemen. En als men het traject afrondt, zie je hoeveel effect het kan hebben.”



Marnix Ferwerda (HC&H Consultants):

ICT en digitalisering steeds vaker aan de MT-tafel, maar nog niet integraal opgepakt

ICT en digitalisering nemen een steeds belangrijkere plek in bij het realiseren van de strategische doelstellingen van corporaties. Dat stelt HC&H Consultants in hun onderzoek naar 'ICT en Digitalisering aan de MT-tafel'. Hebben corporaties deze onderwerpen inmiddels integraal meegenomen in hun strategie? En waar ligt de komende jaren voor hen de focus? *CorporatieGids Magazine* sprak daarover met Marnix Ferwerda, Managing Partner bij HC&H.

De trend dat digitalisering als steeds belangrijker wordt gezien, herkent Marnix: "Het zit steeds meer onlosmakelijk verweven in de bedrijfsvoering van de corporatie. In de praktijk zien we echter wel dat corporaties ermee worstelen. Het thema digitalisering zit nu vaak nog niet in de genen van de MT- en RvC-deelnemers. Onze hoofdvraag in het onderzoek was dan ook: in welke mate zijn ondernemingsstrategie en ICT-strategie geïntegreerd."

ICT en digitalisering steeds belangrijker

Aan het onderzoek deden 30 corporaties met in totaal ongeveer 350.000 vhe uit Nederland mee. "En het grootste deel geeft aan dat ICT en digitalisering voor het MT steeds belangrijker worden," vat Marnix samen. Dat is minder een open deur dan het lijkt, legt hij uit. "Neem als voorbeeld klantbediening. Voorheen was dat vooral mensenwerk, maar nu zien we dat huurders ook meer digitaal verwachten. Het vraagstuk wordt dan welke processen je digitaal wilt aanbieden en waar je vanuit strategisch oogpunt het mensenwerk wil laten blijven. Daarbij is inmiddels wel helder dat het integraal doorvoeren van digitalisering leiderschap vergt. Dat wil zeggen dat het MT niet alleen middelen en budget moet toekennen voor dit doel, maar ook leiding moet geven aan het bijbehorende verandertraject. Dat geeft richting aan de rest van de organisatie en helpt ook de snelle ontwikkelingen op het gebied van ICT en digitalisering bij te benen."

Rol in ieder proces

De grens tussen automatisering en bedrijfsvoering is inmiddels zo snel aan het vervagen, dat Marnix zich afvraagt of er überhaupt nog wel een grens is. "We kunnen geen proces in de bedrijfsvoering meer bedenken waar ICT en digitalisering geen rol in spelen. Het zit al zo in elkaar verweven, dat kennis en ervaring nodig is om tot de juiste strategische besluiten te komen."

Achterblijvers

Extra wrang is daarom dat toch nog een kwart van de respondenten aangeeft ICT en digitalisering niet als MT-onderwerp te zien, vertelt Marnix: "Dat is echt een gemiste kans die kan leiden tot suboptimalisatie. ICT-vraagstukken worden dan niet centraal aangestuurd of integraal aangepakt. Daarmee blijven nieuwe kansen op het gebied van digitalisering en nieuwe technieken deels of volledig onbenut, met RPA (Robotic Process Automation) als treffend voorbeeld. Op basis van een proof of concept lijkt dit haarlemmerolie te zijn, maar zonder bijbehorende doelen en implementatiestrategie wordt het vaak een tegenvallend traject. Het gevolg: versnippering, tegenvallende resultaten, geautomatiseerde inefficiëntie, slecht beheerde robots en tegenwerkende medewerkers. Niet zelden kan men dan na één of twee jaar opnieuw beginnen."

CIO-rol

Dat geen enkele deelnemende woningcorporatie een CIO – Chief Information Officer – in huis heeft, vindt Marnix minder

kwelijk. "Het gaat namelijk niet direct om de functie van CIO, maar meer om de invulling. Zeker voor de wat minder grote corporaties is een CIO kostbaar en zeker niet fulltime nodig. Daar kan een professional voor worden ingehuurd, zolang de invulling maar structureel wordt georganiseerd binnen het MT." Op de vraag wat die rol precies inhoudt, gaat hij verder: "De CIO verbindt binnen het MT klantwaarde aan technologie en zorgt voor een afgestemde en passende ICT-strategie die is geïntegreerd in de ondernemingsstrategie, zowel technologisch als organisatorisch. Een belangrijke rol die het hele traject van visie tot implementatie beslaat."

De grens tussen automatisering en bedrijfsvoering is inmiddels zo snel aan het vervagen, dat ik mij afvraag of er überhaupt nog wel een grens is.

Nog niet integraal opgepakt

Waar een groot deel van de corporaties ICT en digitalisering als een onderwerp voor de MT-tafel ziet, heeft slechts 42 procent hun visie op deze onderwerpen geïntegreerd in haar ondernemingsstrategie. "Zoals gezegd bepalen ICT en digitalisering voor een steeds belangrijker deel het succesvol behalen van de strategie, dus dit is zeker verontrustend," vindt Marnix. "Het feit dat het leeuwendeel – 83 procent – desondanks aangeeft klaar te zijn voor de toekomst, lijkt dan ook een tegenstrijdigheid. "Het zou kunnen zijn dat de complexiteit onderschat wordt. We zien wel dat veel corporaties de komende periode bezig zijn met ICT en digitalisering, mede geholpen door hun leveranciers of adviseurs. Het gevaar daarbij is dat je zonder visie enorm afhankelijk bent van deze partijen. Het helpt daarom in de gesprekken met leveranciers erg om een eigen visie te hebben. Overigens verwachten we dat het aantal corporaties zonder integrale visie op ICT en digitalisering snel zal afnemen."

Uitdagingen

Kijkend naar wat de grootste uitdagingen zijn voor corporaties op het gebied van ICT en digitalisering, noemt Marnix allereerst de weg naar de cloud. "Alle corporaties hebben of krijgen te maken met applicaties die nu of binnenkort vanuit de cloud worden aangeboden. Dit heeft gevolgen voor bijvoorbeeld de beveiliging, het beheer en de integratie met andere systemen. En natuurlijk de cultuur- en gedragsverandering die dat met zich meebrengt mag niet onderschat worden. 'De cloud' is dan ook meer dan een automatiseringsproject."

nu beschikbaar:

DE VASTGOEDCLOUD

vastgoedsturing en vastgoedinformatie
binnen één platform

www.bataviagroep.nl



Een andere uitdaging is het digitale DNA van medewerkers. Ook door de ontwikkeling naar de cloud, zullen er continu veranderingen zijn die impact hebben op het werk, de competenties en de duurzame inzetbaarheid van medewerkers."

Nieuwe manier van werken

De respondenten geven zelf aan zich te willen focussen op de digitale ontwikkeling van medewerkers, AVG en security én datakwaliteit. "De focus zal wat minder liggen op de harde kenniskant en meer op een nieuwe manier van werken. Continue veranderingen betekenen dat medewerkers meer in staat moeten zijn om zelfstandig de weg te vinden in de ontwikkelingen, weten waar digitale vernieuwingen zijn en zelf problemen oplossen. Het gaat daarbij ook om het snel aanpassen bij de veranderende klantvraag. Een goede datakwaliteit, beleid op de AVG en security zijn daarbij een voorwaarde."

Eerst de basis

Opvallend is dat maar een klein deel – 15 procent – de focus op innovatie heeft. "Dat geeft aan dat corporaties nog bezig zijn met het op orde brengen van de basis," licht Marnix toe. "Daar schuilt natuurlijk ook een gevaar in. De basis is namelijk nooit volledig op orde en dat betekent dat innovatie nooit aan bod komt. Corporaties spelen dan te laat in op nieuwe ontwikkelingen die vaak kosten kunnen besparen, medewer-

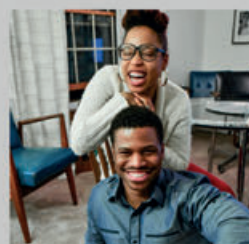
kerstevredenheid kunnen verhogen of de ervaring van huurders kunnen verbeteren."

Intrinsieke motivatie

De noodzaak om te innoveren is er eigenlijk ook onvoldoende, vervolgt Marnix: "Nu wordt deze van buitenaf door toezicht-houdende instanties opgelegd en komt dit niet direct voort uit marktwerking. Het is vaak een ambitieuze bestuurder die zelf intrinsiek gemotiveerd is. Of voldoende ontevreden medewerkers die gek worden om te fungeren als plakmiddel tussen inefficiënte processen en IT-systemen. Ook al moet gezegd worden dat niet elke individuele corporatie moet innoveren, maar vooral de sector als geheel. Corporaties kunnen daaraan hun bijdrage leveren zoals nu al mooi in verschillende samenwerkingsverbanden gebeurt. Bijvoorbeeld met RPA bij SWEMP – een samenwerkingsverband van vijf cegeka-dsa-klanten – of een groep Aareon-klanten verenigd in A+ die het gebruik van chatbots verkent. En daarnaast natuurlijk de initiatieven uit het Aedes-verband. Maar als sector innoveren kan uiteindelijk alleen als ICT en digitalisering integraal worden meegenomen in strategieën en langskomen aan de MT-tafel."meebrengt mag niet worden onderschat. 'De cloud' is dan ook meer dan een automatiseringsproject.



Reparatie & Onderhoud Service Afspraken
Specialist in huurderstevredenheid



Maak van niet-planmatig
onderhoud een duurzame
tevredenheid



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.



Column

Gewoon netjes met elkaar omgaan



Kees van Nieuwamerongen
is kwartiermaker Inspectie
Belastingdienst, Toeslagen en Douane.
Eerder was hij directeur Autoriteit
woningcorporaties bij ILT.

'Vertrouwen is goed, maar controle is beter.' Ik kom nog weleens toezichhouders tegen die met deze uitspraak van Lenin hun gelijk proberen te halen. Hoewel ik niet wil beweren dat deze toezichhouders geneigd zijn Lenin aan te hangen, appelleert deze uitspraak blijkbaar wel aan een soort basishouding. Al hoor je ook wel eens de omgekeerde variant: 'controle is goed, maar vertrouwen is beter.' Ik ben het met geen van beide varianten eens.

Door 'vertrouwen' en 'controle' zo in één zin te plaatsen, doe je alsof ze tegengesteld zijn. Dat als je elkaar vertrouwt, controle niet meer nodig is. Of omgekeerd: je moet mensen controleren want ze zijn niet te vertrouwen. Ik denk dat controle altijd op zijn plaats is. Gewoon omdat wij een erg ingewikkelde maatschappij met erg ingewikkelde wet- en regelgeving hebben gemaakt. Van tevoren is lang niet altijd duidelijk of je ergens recht op hebt. En iedereen vergeet weleens een bonnetje of vult een formulier verkeerd in. Dat is ook helemaal niet erg. En ja, er zitten ook mensen bij die de boel willen flessen, die de randen opzoeken en daar ook overheen gaan. Ook die moet je eruit halen.

Toch geloof ik niet dat het merendeel van de mensen bewust over de randen heen gaat. Ik ben het uiteindelijk wel met Rutger Bregman eens dat de meeste mensen deugen. Maar vooral wil ik het met hem eens zijn, want ik vind dat een veel vruchtbaarder en constructiever uitgangspunt dan het tegenovergestelde. Door er op voorhand vanuit te gaan dat mensen niet deugen, frauderen of bewust formulieren verkeerd invullen, werk je mee aan een samenleving van wantrouwen. Zeker van de overheid en van overheidsdienaren mag verwacht worden dat zij vanuit vertrouwen denken en niet automatisch in het frame van misbruik of oneigenlijk gebruik schieten. Je gaat fouten maken, mensen ten onrechte beschuldigen en verkeerd gedrag uitlokken. En je brengt de overheid in diskrediet. Ik denk dat iedereen hier genoeg voorbeelden van kent. En ongemerkt zitten we soms nog steeds in dit ingebakken frame. Ikzelf ook.

Vertrouwen in de overheid is een erg actueel thema. Terecht, want de kwaliteit van onze instituties is essentieel voor onze rechtstaat en economie. Toch moet je de logica ook om kunnen draaien. Als je mensen geen vertrouwen geeft, zal je zelf ook geen vertrouwen krijgen. Als de overheid de maatschappij met wantrouwen tegemoet treedt, zullen burgers en het bedrijven hetzelfde doen richting de overheid. En dat zie je terug in het politieke klimaat, de bejegening van politieagenten en hulpverleners of in de belastingmoraal.

Ik merk ook dat dit onderwerp mij persoonlijk raakt. Dat ik het vertaal in termen van ambtelijke ethiek en moreel zuiver handelen. De rechtstatelijkheid van je handelen hoor je toch continu te bewaken? Het gaat toch altijd om de menselijke maat? De Algemene Beginselen van Behoorlijk Bestuur moeten toch onder je kussen liggen? Toch moest ik die beginselen ook weer even googelen om mijn geheugen op te frissen en menig gesprek voeren om de kern weer in één zin samen te kunnen vatten. Je moet gewoon netjes met elkaar omgaan, iedereen in zijn waarde laten en gelijk behandelen en vooral altijd met open vizier aan iedereen uit kunnen leggen wat jouw bijdrage aan een betere samenleving is.

Dat is nog best wel een opgave....

RESULTAAT- GERICHT DAKWERK



Betrouwbare partner in daken

Inzicht in de conditie en kwaliteit van daken. Lagere kosten voor dakonderhoud. En een hogere klanttevredenheid. Dat is het resultaat van ons vakmanschap op het dak. Samen gaan we voor het hoogst haalbare.

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



Elke Germers (deltaWonen):

Veranderende wereld vraagt om een proceslenige woningcorporatie

DeltaWonen heeft het hart op de juiste plaats. En vanuit het centrale hart van de organisatie werkt 'Team Brein' aan een digitaal ondernemend, informatiegedreven en proceslenig deltaWonen. Hoe ziet dat Brein van de corporatie met 15.000 sociale huurwoningen in de gemeenten Zwolle, Kampen en Oldebroek eruit? En hoe maak je een corporatie proceslenig? We vroegen het aan Elke Germers, teammanager Brein. Een gesprek over IT en data als middelen en het digitaal transformeren van de volkshuisvesting.

Elke maakte onlangs de overstap van Woonconcept uit Meppel naar deltaWonen. "In Meppel heb ik drie jaar met heel veel plezier mogen bouwen aan de digitale transformatie van Woonconcept. Dat is natuurlijk nooit af, maar er zijn gigantische stappen gezet. Collega's helpen de overgang te maken en tegelijkertijd hun waardevolle werk te laten doen, dat is wat mij drijft."

Brein

Nu werkt ze bij deltaWonen in haar thuishaven Zwolle. "Het werken in, vanuit en voor mijn eigen stad doet meer met mij dan ik had verwacht." Op de vraag of 'teammanager Brein'

meer behelst dan alleen een fancy titel voor een manager van een afdeling I&A, lacht ze hartelijk en zegt: "Ik ben geen IT-er en zal dat ook nooit worden. IT, data, technologie, facilitaire diensten; het zijn slechts middelen om je bedoeling waar te maken. Managen of aansturen vanuit IT of automatisering draagt niet bij aan je klantwaarde en dus ook niet aan het digitaal transformeren van de volkshuisvesting."

Digitaal ondernemend en informatiegedreven

Elkes Brein-team werkt aan een digitaal ondernemend, informatiegedreven en proceslenig deltaWonen. "Bij digitaal ondernemerschap werk je aan het zo goed mogelijk functioneel



LEXUS
CONTACT SOLUTIONS

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



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

gebruik voor klant en collega,” licht Elke de missie toe. “Iedereen kan en mag daar zijn eigen digitale tempo hebben. Met informatiegedreven bedoelen we dat informatie ons drijft om tot verbeteringen te komen in ons dagelijks werk. Aan data alleen hebben we namelijk niets. Pas wanneer we data omzetten naar waardevolle procesinformatie, leidt dat tot acties binnen de processen.”

Proceslenig

Over het proceslenig maken van de organisatie zegt ze: “Onze processen maken ons als sector uniek. Tegelijkertijd zijn de processen ook het enige wat we hebben. Want zijn we uiteindelijk niet allemaal organisaties die in goede en veilige woonruimte voorzien voor mensen die dat niet geheel zelfstandig kunnen? Je zou dus denken en hopen dat alle corporatieprocessen – uitzonderingen daargelaten – standaard worden gebruik en ingericht. Helaas is dat nog te vaak niet het geval. De IT-businesspartners van corporaties lijken dat vaak beter te begrijpen dan de corporaties zelf.”

Matige proceskennis

Op de vraag wat ze daar precies mee bedoelt, zegt Elke: “Ik weet dat ik nu een best pittige uitspraak doe. Maar ik vind het matig gesteld met de proceskennis van ons als sector. Ook binnen onze organisatie is er ruimte voor verbetering, dus zetten we maximaal in op het procesleniger maken van deltaWonen. Zo hebben we procesexperts die vanuit hun proces het totaal overzien. Deze medewerkers in de organisatie zijn onze voornaamste samenwerkingspartners bij informatie- en digitaliseringopgaven.”

Meebewegen

Ze legt uit waarom de proceslenigheid zo gewenst is: “Wanneer we voortdurend voorop willen gaan, moeten ook onze processen, systemen en informatievoorziening meebewegen met de veranderende context en inspelen op innovaties. Om deze ambitie van continu verbeteren te kunnen waarmaken, is inzicht in onze bedrijfsprocessen een must. Op basis van nieuwe technieken en systemen zijn we in staat procesverbeteringen en daarmee werk- en woongeluk toe te voegen.”

Uniform

“Dat willen we realiseren door meer informatie uit eigen en extern beschikbare data te halen en big data-technieken toe te passen,” vervolgt Elke. “We zullen steeds meer uniforme diensten en functionaliteiten afnemen in plaats van het gebruik van maatwerkapplicaties. Dit alles eist een toename van standaardisatie op procesniveau, vaste kaders en referentiemodellen.”

Beheersbare standaarden

Om deltaWonen te helpen haar ambities op het gebied van standaardisatie op procesniveau, vaste kaders en referentiemodellen te realiseren, maken ze gebruik van de kennis en

oplossingen van Skarp. Elke: “Skarp levert een degelijk informatieplatform gebaseerd op de VERA- en CORA-processen, dat uitstekend aansluit bij de beweging die wij als deltaWonen maken. In Skarp hebben wij een partner gevonden die onze beweging echt begrijpt. Ze helpen ons de standaard zo beheersbaar mogelijk te maken en data om te zetten naar waardevolle procesinformatie, zodat we juist tijd, geld en energie hebben voor verbeteren en vernieuwen.”



Mega-intelligent

Brein kan onder meer verwijzen naar hersenen, verstand en intelligentie. Op de vraag wat bij deltaWonen van toepassing is, antwoordt Elke lachend: “Natuurlijk zijn we mega-intelligent. Maar niet omdat we extreem slim zijn. Maar juist omdat we de verbinding maken tussen klant, organisatie en proces. Zonder met ons Brein-team de inhoud van de processen over te nemen, adviseren wij de organisatie, faciliteren we rituelen en interventies, trainen we onze medewerkers en helpen ze met het beschrijven en optimaliseren van processen. Zo leren we de organisatie continu verbeteren en bewegen we voortdurend mee op wat onze klanten, stakeholders en onze eigen ambities van ons vragen. Dat zijn we aan onze doelgroep verplicht.”

Vastgoeddata binnen handbereik

Meer tijd voor de huurder



COBIM brengt datakwaliteit op orde.

MJOP WWS NEN 2580 EPA



COENCAD
WONINGBESTAND IN BEELD

**CORPORATIE
PLEIN** 2021
BEDRIJFSVOERING ICT & INNOVATIEBEURS
VOOR WONINGCORPORATIES

23 september Expo Houten:

CorporatiePlein, de dag dat de corporatiesector elkaar éindelijk weer live kan ontmoeten

Dag Zoom, dag Teams. Hallo, CorporatiePlein! Heerlijk toch, na die barre digitale overlevingstocht met webinars en non-stop conference calls kan de corporatiesector éindelijk weer toelevén naar een echt live evenement. En niet zomaar een evenement, maar met afstand het mooiste, leukste en meest informatieve evenement van de corporatiesector: CorporatiePlein!

Het thema 'Dag van de woningcorporatie' kan het moment van samenkomen op donderdag 23 september in Expo Houten niet treffender omschrijven. Wat ons betreft wordt dit dé dag van het jaar dat de corporatiesector elkaar weer live kan ontmoeten. Om kennis en inspiratie op te doen, of gewoon omdat het heerlijk is om weer eens met vakgenoten uit het hele land te kunnen bijpraten.

Lekker live

Want, wat hebben we het gemist: live netwerken, spontane ontmoetingen in de wandelgangen, goede gesprekken en kennissessies op de stands, koffie van de beste barista's, een heerlijk broodje kroket tijdens de lunch en natuurlijk al het moois en informatiefs dat CorporatiePlein te bieden heeft. Wij hebben er ontzettend veel zin in!

Bijwerkingen

Toch zal 'corona' ook op CorporatiePlein op veel stands en in de wandelgangen nog steeds onderwerp van gesprek zijn. Onder de bezoekers en exposanten zijn ongetwijfeld personen die als gevolg van COVID-19 nare ervaringen en persoonlijk leed hebben ervaren. Maar uiteraard is er ook ruimte voor de mooie bijwerkingen, zoals de impuls die corona aan de digitalisering in de bedrijfsvoering van corporaties heeft gegeven.

Vertrouwd, maar toch anders

CorporatiePlein 2021 zal daarom vertrouwd zijn, maar hier en daar wel anders dan anders. Waar we de vorige edities een zo compact mogelijke beursvloer hadden, hebben we nu juist de beschikbare ruimte zo optimaal mogelijk benut. En waar we de afgelopen jaren uitpuilende theaterzalen hadden, vindt deze editie de kennisdeling juist verspreid over de beursvloer

plaats op de stands van exposanten. Wil je graag informatie inwinnen bij een exposant maar staan er al de nodige bezoekers op de stand? Kom dan gewoon later even terug. Ondertussen is er op een andere stand vast iets anders interessants te zien.

Met elkaar

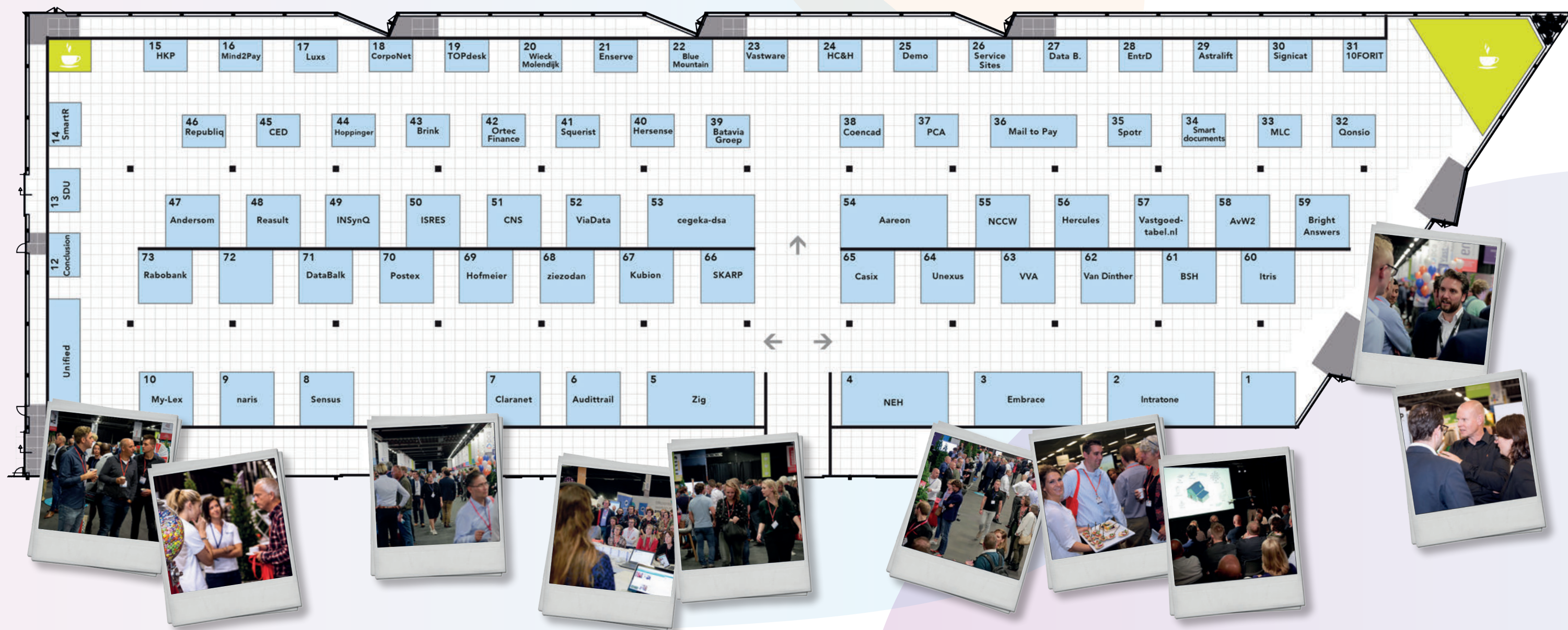
We zullen er met elkaar een goede invulling aan moeten geven. Misschien moeten we de bezoekersstroom wat reguleren, is afstand houden nog nodig. Kortom, op het moment van schrijven is dat nog niet helder, we doen wat we moeten doen of wat gewenst is. Wat wel als een paal boven water staat is dat wij, onze exposanten en – afgaand op spontane reacties tijdens de CorporatieGids LIVE Online Kennisdagen – veel corporatiemedewerkers echt zin hebben in een 'echt' CorporatiePlein 2021.

Bekende en nieuwe namen

Op de plattegrond zie je – vanzelfsprekend – veel bekende namen. Maar ook tijdens deze bijzondere editie mogen we weer veel nieuwe – soms bekende – gezichten verwelkomen. Zoals je ziet hebben we alle stands zoveel als mogelijk 'losgetrokken', zodat er rondom de stand zoveel mogelijk beweegruimte is.

CorporatiePlein-planner

De komende periode gaan we de website van CorporatiePlein 2021 verder inrichten, onder meer met de CorporatiePlein-planner. Met deze planner kun je je goed oriënteren op het aanbod en alvast een lijstje maken met exposanten die je graag wilt bezoeken. Iedereen die zich als bezoeker op corporatieplein.nl aanmeldt – en dat kan vanaf heden – zal in de aanloop naar het evenement op de hoogte worden gehouden. Meld je dus nu aan om helemaal niets te missen. We zien ernaar uit om je op 23 september op CorporatiePlein te mogen ontmoeten.



ONTWIKKELEN
IS OP REIS GAAN
EN TOCH BIJ JEZELF BLIJVEN

wosJapue

www.tijdvoorandersom.nl

ORGANISATIEADVIES - DIGITALISERING - GASTVRIJHEID & KLANTGERICHTHEID

Optimaliseer repeterende processen met software robots van Coforce

Als woningcorporatie heeft u te maken met veel tijdrovende administratieve verwerkingen. Variërend van het aanmaken van huurcontracten tot het afsluiten van nutsvoorzieningen wanneer een woning van leverancier overstapt. Door robots in te zetten kunnen administratief medewerkers ontlast worden en worden processen sneller, nauwkeuriger, goedkoper, transparanter én allways-on uitgevoerd.

Coforce is dé specialist op het gebied van RPA en heeft ruime ervaring met het succesvol digitaliseren van operationele, financiële, IT- en HR-afdelingen bij diverse woningcorporaties. Laat uw administratieve processen net als **Ymere, Vestia en Woonbedrijf Eindhoven** door Coforce optimaliseren en haal optimaal rendement uit uw ICT/RPA investering.

Welke processen neemt RPA de komende jaren binnen
uw organisatie over? ➤ www.coforce.nl



COFORCE
ROBOTIC PROCESS AUTOMATION



Henk Just Binnendijk (Sité Woondiensten):

We leggen de lat voor datakwaliteit steeds hoger

Het onderkennen van het belang van betrouwbare data is de laatste jaren enorm gegroeid bij woningcorporaties. Veel corporaties zijn daarom aan de slag gegaan met datakwaliteitsprojecten. Maar hoe borg je al die nieuwe valide gegevens en zorg je dat je ook in de toekomst goed kunt sturen en verantwoorden? *CorporatieGids Magazine* sprak daarover met Strategisch Asset Analyst Henk Just Binnendijk van Sité Woondiensten.

In 2017 – drie jaar voordat Henk Just in dienst trad bij de corporatie uit Doetinchem – werd het datakwaliteitstraject gestart. “De directe aanleiding daarvoor was de groeiende druk om data op orde te hebben. Dat geldt voor ons als organisatie, bijvoorbeeld in het marktwaardetrajec of in de verantwoording. Maar ook richting de huurder willen we de juiste data kunnen bieden, zoals in een huurprijs gebaseerd op een betrouwbare

woningwaardering. En door te sturen met betrouwbare data, zorgen wij ervoor dat de woning tijdig aangepakt wordt.”

Betere keuzes en strategieën

Sité heeft de te verbeteren data daarom in drie categorieën verdeeld; gegevens die gebruikt worden voor het verhuren van woningen, voor technisch beheer en voor verantwoording.

Inzicht en overzicht dankzij Power BI

Volledig inzicht in je contactmomenten en taken. Met de juiste data en een slimme tool haal je meer uit je klantcontact dan ooit tevoren. Niet alleen rapporteren, maar analyseren en duidelijke verbeterpunten aan het licht brengen dankzij de kracht van Power BI.

- ✓ Heldere analyses helpen bij het slim inzetten van verschillende contactkanalen
- ✓ Zie waar jouw huurders het klantportaal voor gebruiken
- ✓ Krijg inzicht in de meestgestelde vragen van klanten en verbeter je klantreis
- ✓ Per proces inzicht in de afhandeling van taken en zaken

Meer grip op je klantcontact met analytics.

Wil je meer weten?

Ga naar www.embracecloud.nl

“De data voor het verhuren van woningen zijn nu voor ruim 90 procent klaar,” vat Henk Just samen. “De gegevens die we hier nog aan moeten pakken betreffen de bijzondere gevallen, zoals mensen die al lang in dezelfde woning zitten waardoor geen mutatieonderhoud heeft plaatsgevonden of woningen die we binnenkort toch gaan slopen, waardoor het beter is om ons te richten op ander bezit.”

“De grootste stap is omtrent de data voor technisch beheer,” gaat Henk Just verder. “We willen niet alleen meer informatie over de binnenkant van de woningen zoals de leeftijd van keukens en badkamers, maar deze informatie ook kunnen koppelen met expertsystemen. Zo kunnen we in het planmatig onderhoud betere keuzes maken én betere complexstrategieën bedenken.”

Centraliseren van data

Het aanpakken van de derde pijler – gegevens voor verantwoording – zorgde voor het centraliseren van data. “Voorheen had iedereen eigen lijstjes wat ontzettend tijdrovend en foutgevoelig was. Door alle gegevens die nodig zijn voor verantwoording te centraliseren in ons ERP-systeem ViewPoint, kunnen we snel extern verantwoorden. Overigens zit er tussen de pijlers wel wat overlap. De grootte van een woning in vierkante meters heb je bijvoorbeeld bij verantwoording én het verhuren van de woning nodig. Het centraliseren van de data helpt daarbij, omdat iedereen werkt vanuit één waarheid.”

Dynamische gegevens

Hoewel woningen statische objecten zijn, zijn de data erover dat allerm minst. “Je wordt vaak geconfronteerd met bijvoorbeeld andere of nieuwe definities,” legt Henk Just uit. “Dan moet je weer aan de slag met gegevens om de betrouwbaarheid te garanderen. Een voorbeeld hiervan zijn de nieuwe regels rondom energielabels. We hebben onze vastgoedstrategie bepaald op de labels die we hadden, alleen is het beeld door de nieuwe wetgeving vertekend. Complexen die een laag label hadden blijken opeens niet zo slecht te scoren, of juist andersom. Dat laat het belang van data wel zien, want daardoor kun je snel anticiperen en kijken waar je de meeste waarde met een verbetering kunt leveren. Heb je dat niet, dan kun je ook niet gefundeerd de juiste beslissingen nemen.”

Databeheer organiseren

Om de verbeterde data zo goed mogelijk te kunnen gebruiken, is Sité de samenwerking aangegaan met Batavia Groep. Henk Just: “We maken onder andere gebruik van VIP, hun tool om op complexniveau analyses te maken. Zo kunnen we per complex de juiste strategie bepalen en beheerplannen en wijkvisies maken.”

“Daarnaast willen we binnenkort ook gebruikmaken van de Vastgoedcloud van Batavia Groep waarin we ons databeheer willen organiseren. Dat gaat Sité helpen data nog beter te beheren. De Vastgoedcloud geeft ons meer structuur, laat ons

zelfstandig een datamodel maken wat bij onze wensen past en laat data samenkomen uit ons ERP-systeem of expertsystemen. Daarnaast geeft deze tool ons meer grip op definities. Een term als ‘vierkante meters’ heeft binnen de sector minstens vijf verschillende definities, en met de Vastgoedcloud kunnen we zelf aangeven welke we nodig hebben voor een analyse.”



We willen datakwaliteit borgen door verantwoordelijkheden vast te leggen in processen

Borgen van kwaliteit

Om ook in de toekomst gebruik te maken van betrouwbare data, is het borgen van kwaliteit essentieel. “Wij hebben daarom dataverantwoordelijkheden vastgelegd in onze processen,” licht Henk Just toe. “Op de logische momenten in bepaalde processen – bijvoorbeeld bij mutatieonderhoud – zijn mensen aangesteld om benodigde data te verzamelen of bestaande data te controleren. Dat doen wij overigens niet alleen, maar we schakelen hierbij ook de hulp in van onze ketenpartners. Ons Team Kwaliteit en Rapportage monitort vervolgens of dit correct gebeurt. Zo zijn we er zeker van dat de data valide is en blijft, en we beslissingen nemen op basis van de waarheid.”

Lat hoger leggen

Werken met goede data smaakt naar meer, sluit Henk Just af: “Je merkt namelijk dat we de lat steeds hoger leggen als het gaat om datakwaliteit. Vanuit vastgoedsturing worden steeds meer detailgegevens gevraagd, bijvoorbeeld de locatie van een badkamer om de levensloopbestendigheid van een woning te controleren. Zo merk je aan de ene kant dat de kwaliteit van onze data steeds beter wordt, maar onze eisen en vragen ook steeds groter worden.”

Samen bouwen aan Smart Buildings

Bij Sippa denken we niet in hokjes.

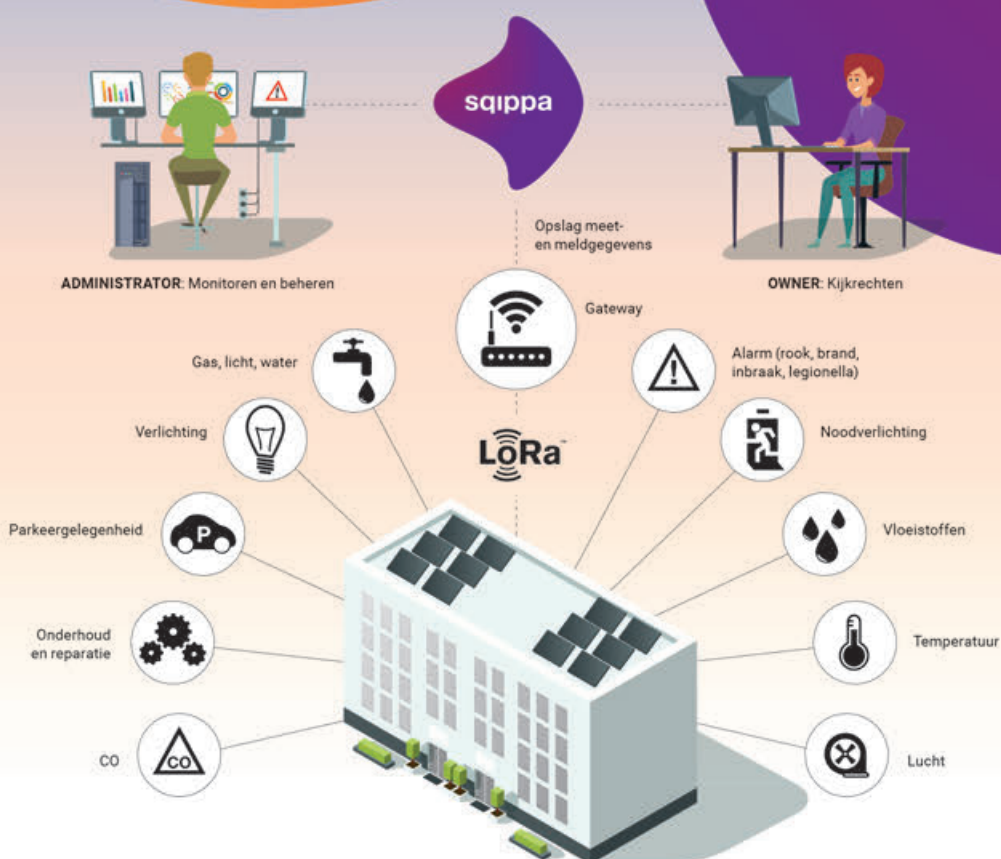
Wij zijn een community van fabrikanten, dienstverleners en gebouweigenaren die gelooft in een open, transparante wereld. Gebaseerd op vertrouwen.

Een wereld waarin ruimte is voor groei, maar niet ten koste van anderen. Daarom streven wij naar een circulaire economie waarin producten en diensten zo duurzaam mogelijk worden toegepast.

Door de inzet van IoT-oplossingen en intensieve samenwerking met kennispartners realiseren wij smart buildings van het hoogste kwaliteitsniveau. Waar veiligheid en comfort gewaarborgd zijn.

Eén gebouw, één platform

- Draadloos monitoren van sensoren en apparaten in een gebouw
- Alle apparaten zichtbaar in één beheerplatform in de cloud
- Volledige transparantie, inzicht en overzicht
- Eigenaar altijd 'in control' en ontzorgd
- Verhoging van kwaliteit, comfort en veiligheid
- Optimale en duurzame inzet van middelen in een gebouw
- Beheersbaarheid van onderhoud
- Verlaging van onderhoudskosten
- Verlaging van energieverbruik en CO2 footprint



sippa

Kijk voor meer informatie op www.sippa.com

Column

Duaal besturen



Bert Moormann is directeur-bestuurder van woningcorporatie Domesta uit Emmen.

Gerrit (Bos) en ik vormen samen inmiddels zeven jaar het bestuur van Domesta. Na de parlementaire enquête won de duale bestuursvorm aan populariteit. Kracht en tegenkracht binnen en buiten de bestuurskamer werd een belangrijk thema nadat een aantal zonnekoningen van hun troon was gevallen.

Recentelijk maakten we de balans op tijdens een intervisiebijeenkomst.

Wat viel op?

In de eerste plaats is de portefeuillevdeling een voordeel van duaal besturen. Zo kunnen specialismen worden toebedeeld aan de bestuurder die hier de meeste kennis van of affiniteit mee heeft.

Woningcorporaties zijn vaak ingericht in drie disciplines: wonen, vastgoed en bedrijfsvoering. In een tweehoofdig bestuur ligt het voor de hand om bestuurders te benoemen die inhoudelijke kennis van deze domeinen hebben. Financiën (bedrijfsvoering) is vaak zo'n vaste waarde in onze sector.

De bestuurder met financiën in de portefeuille praat met de financiële mensen binnen en buiten de organisatie. De collega met wonen in de portefeuille treft op haar of zijn beurt vooral mensen die actief zijn op het gebied van dienstverlening, klantcontact en marktontwikkeling.

Het voordeel hiervan is dat deze indeling de inhoudelijke kennis binnen organisaties versterkt en dat er voldoende aandacht is voor alle disciplines binnen de organisatie.

Maar er kleven ook nadelen aan deze indeling. Naast een grotere kennisongelijkheid bestaat de kans op tunnelvisie. Afhankelijk van het verschil in dominantie kan bovenmatige focus op een beperkt aandachtsgebied ontstaan. De tegenkracht is dan ergens in de relatie bezwaken. Ook automatisen en ingesleten patronen doemen op. Evenals de kans op verwaarlozing – door desinteresse of gemakzucht – bij de ene bestuurder over de portefeuille van de andere.

Er ontstaan bubbels met mensen binnen en buiten de organisatie. Groepen gelijkgestemde mensen die samenwerken. Goed samenwerken omdat ze elkaars taal spreken en aan één woord genoeg hebben.

Het ongemakkelijk gesprek blijft uit.

Hoe kun je voorkomen dat er bubbels ontstaan?

Jaren geleden werd ik in een RvC-vergadering uitgedaagd om onze fiscale strategie toe te lichten. Het kostte me slechts twee minuten en ik vond dat ik het uitstekend deed. Ik kende de afkortingen en het effect van de ATAD op de VPB. Terwijl ik van trots zat te glimmen kromp Gerrit steeds verder ineen. Hij vond overduidelijk dat ik een onzinverhaal afstak. En ik denk dat hij gelijk had. Schoenmaker blijf bij je leest dus.

Maar nu serieus

We volgen nog wel eens een workshop of masterclass van elkaars specialisme. Zo blijf je op hoofdlijnen bij. Samen met de collega's in de organisatie voeren we de gesprekken over 'de bedoeling' van Domesta. Denken we hier nog gelijk over? Draagt alles wat we doen hieraan bij? Dit is misschien wel het belangrijkste en verbindt ons.

Moraal van dit verhaal

Speel met de portefeuillevdeling en wees hier creatief in zolang je het uit kunt leggen aan je moeder, jezelf, de organisatie, de RvC en de omgeving. Respecteer het vakmanschap en koester de verschillen. Daar was het immers allemaal om te doen!



Jos Balk en Hermen Joostens (DataBalk.nu):

Woningcorporaties slimme innovaties in het fundament, de architectuur en de processen laten benutten

Na ruim tien jaar keert Jos Balk met DataBalk.nu terug in de corporatiesector. Wat beweegt hem om samen met een team van veertig ervaren mensen uit het vak opnieuw software voor woningcorporaties te gaan maken? CorporatieGids Magazine vroeg het oprichter Jos Balk en commercieel manager Hermen Joostens.

Een terugkeer na ruim tien jaar. Waarom?

Het bloed kruipt waar het niet gaan kan. Na een aantal jaar in het buitenland begon het weer te kriebelen om samen met een aantal zeer ervaren mensen uit het vak opnieuw software te gaan maken voor de corporatiemarkt. Waarom? In onze optiek kan het beter, sneller en goedkoper. Als je goed kijkt naar de wereldwijde technologische trends, en je wilt als softwareleverancier écht de stap naar goede cloud-software maken, dan moet je je software vanaf de kern opnieuw opbouwen. Woningcorporaties kunnen daardoor slimme innovaties in het fundament, de architectuur en de processen benutten.

Er zijn meer aanbieders van ERP-software gebaseerd op Microsoft. Hoe bieden jullie dat aan?

De oplossing van DataBalk.nu werkt in combinatie met Microsoft Dynamics 365. Een belangrijk verschil maken wij met de toepassing van het fundament. Microsoft levert haar platform als SaaS rechtstreeks vanuit het 365-platform. Het vernieuwende is dat wij de corporatiespecifieke functionaliteiten – onder de naam GRIP – vanuit Azure geïntegreerd met het platform van Microsoft leveren. Dat levert focus en efficiency op in het beheer en de doorontwikkeling van functionaliteit.

Jos Balk (links) en Hermen Joostens (rechts)

Wat is jullie visie op informatievoorziening in de corporatiemarkt?

Het volledige applicatielandschap wat zorgt voor de informatievoorziening in de corporatiemarkt gaat naar de cloud en wordt als SaaS geleverd. De platformen zullen meer open, beter in de keten geïntegreerd en continu up-to-date zijn. Daarnaast zal het datamodel en de bijbehorende definities meer dan nu afgedwongen worden om continuïteit en integraliteit te kunnen waarborgen. De manier hoe je hier als softwareleverancier mee omgaat, is erg belangrijk en bepaalt of je voldoende wendbaar bent om mee te komen in wat de markt vraagt.

Welke propositie willen jullie innemen?

DataBalk.nu levert een totaaloplossing, van kernadministratie tot klantprocessen via web en app. Uiteraard zijn daar keuzes in te maken en kan ons platform integreren met expertsystemen in de markt. De kennis die het ervaren team medewerkers meebrengt maakt dat we tot in de kern van de administratie vernieuwingen hebben doorgevoerd. Zo zijn we meer buiten de muren van de corporatie gaan nadenken als het gaat om dataregistratie, bijvoorbeeld op het gebied van vastgoeddata.

Wat is jullie visie op datakwaliteit?

Datakwaliteit is essentieel voor een kwalitatief proces en geeft de corporatie de juiste context om beslissingen te nemen en dienstverlening te automatiseren. We vinden dat datakwaliteit in de basis een verantwoordelijkheid is van het systeem én het proces. Datakwaliteit bereik je niet alleen door goede input en outputcontrole, maar ook door échte openheid van het systeem. Hierdoor kun je in de keten meer informatie uitwisselen en voorkom je dat afdelingen of partners eigen sub-administraties voeren.

Wat is jullie visie op ketenintegratie en standaarden?

De definities voor uitwisseling moeten gestandaardiseerd zijn, maar veel belangrijker nog is dat je binnen die standaarden ook dezelfde taal spreekt en dat data die belangrijk zijn voor de hele keten, ook centraal toegankelijk zijn. Dat is ook de reden waarom wij vastgoeddata baseren op Vastgoedtabel.nl. Vastgoeddata is daardoor op een moderne manier door alle partijen in de keten te benaderen en te onderhouden.

Als het gaat om standaarden moet de corporatiemarkt ook verder kijken dan alleen de eigen sector. Denk bijvoorbeeld aan het toepassen van het Common Data Model (CDM) – een generiek open source datamodel – die door meer non-profit sectoren wordt gebruikt. Wij passen deze standaard toe, samen met de voor corporaties vereiste specifieke inrichting conform VERA/CORA. Dit noemen wij het Corporatie Common Data Model (CCDM). Belangrijke technologische platformen zoals die van Microsoft, Adobe en SAP zijn op deze open source standaard gebaseerd, wat integratie en uitwisseling van data eenvoudiger maakt.

Foto's: Piet Jacobson

Jullie passen voor woningcorporaties charity licenties toe. Wat betekent dit?

Corporaties vallen onder de categorie non-profit en hebben daarmee recht op het gebruik van charity licenties. Alleen al bij leverancier Microsoft scheelt dit aanzienlijk in de licentieprijzen. We zijn best trots op het feit dat wij daar de aanjagende factor van in de corporatiesector in zijn. Gelukkig zijn er inmiddels al meer leveranciers die ook meehelpen de charity toe te passen waardoor de automatiseringskosten serieus verlaagd kunnen worden.

Welke toekomstige ontwikkelingen zien jullie in de corporatiemarkt?

De transitie naar cloud- en SaaS-platformen maakt het meer dan ooit mogelijk om buiten de muren van de corporatie data en processen te delen en te gebruiken. De dienstverlening voor huurders en woningzoekenden verschuift volledig naar mobiele apps. Ook zal de toepassing van kunstmatige intelligentie in combinatie met robotisering ervoor zorgen dat processen zoals huurincasso vergaand worden geautomatiseerd,



met behoud van een goede klantbeleving en klanttevredenheid. Doordat Internet of Things geïntegreerd in platformen zoals Microsoft 365 is opgenomen, voorzien we een groei in de toepassing van bijvoorbeeld sensoren in woningen of algemene ruimten die bruikbare data opleveren voor de gehele keten.

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



Lefier:

Inzetten op digitale communicatie om persoonlijk te kunnen zijn

De huurder naar het digitale kanaal sturen om eenvoudige vragen zelf op te laten lossen, om zo meer tijd over te hebben voor de complexe vraagstukken telefonisch en aan de balie. Veel woningcorporaties willen hun klantcommunicatie op deze manier inrichten, maar hoe doe je dat nu echt? CorporatieGids Magazine sprak hierover met adviseur klantenservice Elly Abeling en adviseur informatievoorziening René Rademaker van Lefier.

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 20L20, Taurusavenue 36, 2132 LS, Hoofddorp.

Lefier – verantwoordelijk voor ruim 31.000 woningen in Groningen en Drenthe – zet vol in op digitale communicatie, begint René het gesprek. “Momenteel zijn we bezig met een nieuw ondernemingsplan. Daarin hebben we uitgesproken dat we communicatie zoveel mogelijk via het digitale platform willen laten verlopen. Daardoor ontstaat de ruimte om de complexere vragen die overblijven via de telefoon of aan de balie te beantwoorden. Deze vragen passen immers niet in een ‘eenvoudig hokje’ op onze site of in een formulier, en vragen om persoonlijk contact.”

Multichannel heeft de toekomst

De communicatie van de toekomst bij woningcorporaties is multichannel, gaat Elly verder. “Wanneer je alle verschillende kanalen in hun kracht zet, zorgt dat voor goede communicatie met huurders. Wij zullen daarom niet dicteren wat de toekomst

huurder in een volgend gesprek zo goed mogelijk geholpen kan worden, en verkleint de kans op een herhaalgesprek.”

Continu verbeteren

Op de vraag hoe Lefier haar communicatie heeft ingericht, vertelt René: “We maken onder andere gebruik van de oplossingen van Unexus. Niet alleen via telefonie maar bijvoorbeeld ook voor e-mailafhandeling. Daarbij maken we gebruik van sturingsinformatie om onszelf continu te verbeteren. Bijvoorbeeld door de hoeveelheid telefoontjes, de afhandeltijd, onderwerpen of het percentage doorschakelingen te analyseren.”

Lefier heeft daar onlangs ook kwaliteitsmonitoring van Unexus aan toegevoegd, vult Elly aan. “Dit houdt in dat gesprekken met huurders worden opgenomen, wat we

De grote uitdaging bij onze multichannel communicatiestrategie is het juist vastleggen van alle contacten met de huurder

inhoudt, maar spreken slechts onze voorkeur uit en hopen huurders zo te verleiden naar het online kanaal. Onze verwachting is dat er wel altijd een deel van de huurders gebruik blijft maken van het persoonlijke contact met ons, ook voor de makkelijke vragen. Dat zagen we zelfs tijdens de begindagen van de coronapandemie, waarin mensen nog steeds kwamen aanlopen met een vraag. Soms omdat ze dat zelf gewoon fijner vinden, maar vaak ook omdat ze minder digitaal vaardig zijn. Die kun je niet zomaar wegsturen.”

Hoog selfserviceniveau

Toch is de weerstand tegen digitalisering niet zo groot als soms gedacht wordt, vertelt Elly: “Je hoort soms dat mensen uit ‘de regio’ minder digitaal vaardig zijn dan stadsmensen of studenten. Het grappige is dat wij al deze doelgroepen huisvesten bij Lefier en het selfserviceniveau overal erg hoog is. Het kunnen dus net zo goed studenten zijn die bellen met een vraag of huurders uit de regio die via selfservice het antwoord op hun vraag vinden.”

Contacten vastleggen

De grote uitdaging bij deze multichannel communicatiestrategie is het juist vastleggen van alle contacten met de huurder, legt René uit: “Welk kanaal er ook gebruikt wordt, je wilt goed inzicht hebben op eventuele vorige gesprekken en informatie van de huurder. Want dit zorgt ervoor dat de

vervolgens kunnen gebruiken in trainingen om onszelf te verbeteren. Door deze gesprekken terug te luisteren en daar feedback op te geven, kijken we wat goed en fout gaat en hoe we dat in de toekomst beter kunnen aanpakken. Daarnaast verwachten we dat in de toekomst telefonische gesprekken gemiddeld langer en complexer worden omdat eenvoudige vragen online worden beantwoord. Dan geeft kwaliteitsmonitoring ons de handvatten hierop voorbereid te zijn.”

Automatisch verwerken

De basis van klantcommunicatie zal in de toekomst digitaal blijven, vertelt René op de vraag hoe Lefier haar processen verder wil verbeteren. “Maar we zijn er zeker nog niet. We willen bijvoorbeeld veel processen toevoegen die door de huurder opgestart kunnen worden. Zo hebben we onlangs een pilot gedraaid rondom de inventarisatie voor deelname in verbetertrajecten en hebben we het digitaal verwelkomen en uitzwaaien van huurders geïntroduceerd. Kijkend naar de toekomst willen we de ZAV-aanvragen automatiseren door huurders een vraagboom te laten doorlopen waardoor de aanvraag online kan worden gedaan. Het grote voordeel van deze digitale processen is dat wij het niet hoeven te verwerken, maar dat informatie direct in ons ERP-systeem Dynamics Empire wordt gezet. Op die manier houden wij meer tijd over voor die complexe vragen die een persoonlijk antwoord vragen.”

Eric Nagengast (Rochdale):

Goed inzicht essentieel voor het realiseren van de investeringsportefeuille

Met een woningtekort dat ieder jaar lijkt toe te nemen, wordt de opgave voor woningcorporaties om veel nieuwe, betaalbare woningen te realiseren steeds groter. Hoe organiseer je deze ontwikkelopgave op zo'n manier zodat je hieraan kunt voldoen? *CorporatieGids Magazine* sprak daarover met Manager Vastgoed Eric Nagengast van Rochdale.

Rochdale – verantwoordelijk voor zo'n 40.000 vhe in de regio Amsterdam – focust zich al ruim tien jaar vrijwel volledig op het sociale segment, begint Eric. "Dus al ruim voor de Woningwet van 2016. Echter hebben we nog enkele gecombineerde koop- en huurprojecten – met DAEB/niet-DAEB – die nog worden afgerond. We zijn ons gaan concentreren op het sociale huurprogramma en op de bestaande voorraad. Dat betekende dat de ontwikkelcapaciteit voor nieuwbouw was afgebouwd. Met toenemende financiële mogelijkheden en ambities hebben we dit de afgelopen vier jaar weer opgepakt, maar er ligt nog steeds een uitdaging om de verder groeiende ambitie voor de komende jaren te verwezenlijken."

Zestig projecten

Want de investeringsportefeuille van Rochdale is groot. Eric: "Momenteel bestaat deze portefeuille bijvoorbeeld uit zo'n zestig projecten. Hiervan bestaat ongeveer de helft uit renovaties en de andere helft uit nieuwbouw. De renovaties vormen een gestage en stabiele stroom opgaven, zeker gezien de verduurzamingsdoelen richting 2050. Een derde van de projecten is onderdeel van integrale gebiedsontwikkelingen in naoorlogse wijken en zijn veelal combinaties van renovatie, sloop en nieuwbouw. Verder bestaat een toenemend deel van de nieuwbouw uit turn-key aankopen, waarbij de plannen door andere partijen zoals commerciële ontwikkelaars zijn ontwikkeld. Dat hangt samen met het feit dat we sinds de nieuwe Woningwet vrijwel uitsluitend in het DAEB-segment opereren, terwijl projecten uit gemengde programma's bestaan."

Nieuwe woningen

Daarbij probeert de corporatie drie belangrijke uitdagingen hoofd te bieden. "Allereerst de woningcrisis; we willen zoveel mogelijk bijdragen aan een oplossing door nieuwbouw en sloop-nieuwbouw te realiseren. Er is echter een gebrek aan bouwlocaties en de locaties die er zijn, moeten we daarom

maximaal benutten. Bij sloop-nieuwbouw als onderdeel van herstructurering gaat het erom dat we naast het verdichten, tegelijkertijd ook kwaliteit en diversiteit toevoegen aan naoorlogse wijken. Ook breiden we ons werkgebied geografisch uit om meer kansen te krijgen op productie."

Maatschappelijke eisen

De financiële haalbaarheid van projecten zijn een andere uitdaging, gaat Eric verder: "Het rendement op nieuwbouw is bijzonder laag en staat steeds verder onder druk door de toenemende complexiteit en sterk stijgende kosten. En dat terwijl de opbrengsten voor sociale huur slechts marginaal toenemen. Ook renovaties zijn zeer verliesgevend. Het is dus geen duurzaam model."

"Daarnaast moeten we rekening houden met het maatschappelijk eisenpakket dat in toenemende mate in elk individueel project langskomt. Denk hierbij aan wensen over duurzaamheid, klimaatadaptatie, circulariteit of digitalisering. Deze moeten worden vertaald naar realistische concepten met houdbare exploitatielasten op de lange termijn."

Communicatieproces

Rochdale richt zich op het maken van toekomstbestendige en weerbare buurten, legt Eric uit. "Doordat een deel van onze collega's dagelijks buurtgericht aan het werk is, is er binnen de organisatie veel kennis over wijken, buurten en de behoeften van bewoners. Ook al gaat het in mijn vakgebied veel over geld en stenen; een ontwikkelingsopgave is in toenemende mate een intern- en extern communicatieproces."

Onmisbaar inzicht

Inzicht is daarbij onontbeerlijk, gaat Eric verder. "De realisatie wordt door alle genoemde uitdagingen steeds complexer en er zijn veel factoren die invloed hebben op de voortgang.



We moeten bij investeringen drie uitdagingen het hoofd bieden: de woningcrisis, de financiële haalbaarheid en de maatschappelijke eisen aan product én proces

Om die reden is de voorspelbaarheid op project- en portefeuilleniveau lastig. Daarom willen we ieder kwartaal actueel inzicht in onze portefeuille." Om dit te verschaffen werkt Rochdale samen met Reasult. "Door gebruik te maken van hun softwareoplossing Reaforce, kunnen we de ontwikkelingsopgave in goede banen leiden. Het zorgt ervoor dat we in control zijn over onze projecten, maar ook over de project-enportefeuille als geheel."

Verantwoording

Een voorbeeld daarvan is in de dPi-verantwoording, legt Eric uit. "De rapportages die vanuit Reaforce worden gegenereerd, zijn de basis voor de dPi. Wij voeren vervolgens nog wel op portefeuilleniveau correcties door, waarbij het vooral gaat om verschuivingen in de cashflow op basis van historische analyses."

Niet blind varend

Het sturen op ontwikkelingsportefeuilles gebeurt steeds vaker op zulke rapportages en analyses, zegt Eric. "Maar dat betekent

niet dat er 'blind' keuzes worden gemaakt. Je wilt met elkaar zorgen voor een basiskwaliteit en een gezamenlijk begrip van wat rapportages en analyses ons zeggen. Dat doen we bij Rochdale door met elkaar heldere spelregels af te spreken over een uniforme werkwijze als het gaat om definities, parameters en het gebruik van functionaliteiten. Dat combineren we vervolgens met inhoudelijke sessies met medewerkers, waarin we kijken naar wat we zien, welke waarden worden gemeten en welke veranderingen langskomen."

Doelen realiseren

Hoe groter de onvoorspelbaarheid van de projecten wordt, des te meer Rochdale 'overprogrammeert' om haar nieuwbouwdoelen daadwerkelijk te realiseren, sluit Eric af. "Cruciaal is dan om op portefeuilleniveau ontwikkelingen op de voet te kunnen volgen en zo nodig bij te sturen."

#NCCWLUISTERT

NCCW is continu in beweging, op zoek naar verbetering. Als eigentijdse organisatie vinden we het belangrijk dat onze klanten zich écht klant voelen. Wij leveren meer dan een ICT-oplossing. NCCW helpt woningcorporaties beter presteren.

Klantgerichte accountmanagers

Woningcorporatie hebben te maken met unieke uitdagingen en ambities. Toch zijn deze uitdagingen te voorspellen. De kunst als accountmanager is simpelweg de juiste vragen stellen. Zo komen we tot de essentie van het probleem. En als het probleem goed in beeld is vinden we samen de beste oplossing. Onze klant ervaart de accountmanager als trusted advisor. Hij of zij neemt je op sleeptouw, verzamelt de benodigde informatie en overziet zo het grotere plaatje.

Tegengas vanuit Accountmanagement

Accountmanagement is soms ook tegengas geven. In plaats van 'jij vraagt, wij draaien' denkt de accountmanager mee. Zo houden we de focus binnen de projecten van onze klanten en pakken we samen de uitdagingen aan.

Wart Meelker, Strategic key Accountmanager:
"Als accountmanagers ligt onze focus niet op verkopen maar onze klanten helpen door de juiste vragen te stellen."

Van reactief naar regelmatig contact

In onze branche is het de norm om reactief contact te onderhouden. Bij NCCW hebben we het roer omgegooid. Dat betekent dat onze klant kan rekenen op regelmatige, vaste contactmomenten. Ook spreken we af wat de voorkeurskanalen zijn. Klanten kunnen bijvoorbeeld eenvoudig met ons appen. Zo zetten wij als NCCW net dat stapje extra voor onze klanten.



Wonen Zuid:

Mensen helpen te wonen zoals zij dat wensen

De huurder centraal zetten is een stip op de horizon voor veel corporaties. Maar wat betekent klantgericht werken nu echt voor je klantcontact en hoe richt je dit goed in? *CorporatieGids Magazine* sprak met Manager Serviceteam Rob Stofberg en Marketingmedewerker Sigrid Maessen van Wonen Zuid over het creëren van de ideale klantreis en het aangaan van een persoonlijke band met huurders.

De afgelopen jaren is er veel veranderd bij de Limburgse corporatie, begint Rob het gesprek. "Binnen Wonen Zuid hebben we namelijk meer focus op de klantrelatie gelegd. Alle communicatiemomenten met huurders en woningzoekenden zijn belangrijk. En omdat onze klanten verschillende kanalen gebruiken, willen we breed bereikbaar te zijn. Om daarnaast snel en effectief op hun behoeften in te kunnen spelen, willen we feedback en data over het contact verzamelen. Er zijn zoveel gegevens beschikbaar dat het de kunst is om de juiste data op de juiste wijze te registreren, meten, monitoren en koppelen vanuit de verschillende bedrijfsprocessen. Zo kunnen wij de relatie met en dienstverlening aan onze klanten optimaliseren."

Klant op één

Het op één zetten van de klant is niet een nieuwe visie voor Wonen Zuid, legt Rob uit. "Maar de meeste processen waren nog wel ingericht vanuit een interne bedrijfsmatige visie. Een voorbeeld daarvan was onze oude website. Daar stond

enorm veel informatie, maar niet altijd op de voor de hand liggende plaats. Of er werd vakjargon gebruikt of zaken werden net iets anders verwoord op verschillende plaatsen. Over het algemeen zag men de website als een dingetje van de afdeling communicatie, er was geen eigenaarschap vanuit de diverse bedrijfsprocessen en de inhoud werd niet continu beheerd."

Inspelen op behoeften

Nu neemt Wonen Zuid vanuit het klantperspectief en klantvraag processen onder de loep en past deze aan. Sigrid: "We onderzoeken de behoeften van onze klanten en spelen daar op in. Zo weten we dat twee derde van de klanten de website bezoekt via een mobiele telefoon en dit aandeel alleen maar toeneemt. Daarom hebben we de website voor het gebruik op de telefoon geoptimaliseerd. Maar ook door SEO-onderzoek komen onze klanten nu meteen op de juiste pagina terecht en vinden ze sneller het antwoord wat ze zoeken."

Ideale reis creëren

Bij het centraal stellen van de huurder is het belangrijk onderscheid te maken tussen de verschillende typen huurder die je huisvest, legt Sigrid uit. “Ieder type klant heeft zijn of haar wensen en behoeften. We kunnen daarmee beter maatwerk leveren in onze producten en diensten. Dit doen we bijvoorbeeld door klanten in te delen in leefstijlen en persona’s. Sommige klanten willen veel hulp bij het doorlopen van het proces, terwijl anderen liever alles zelf regelen via onze digitale kanalen. Alle groepen ondersteunen we op onze site en met behulp van klantreizen hebben we onze klantprocessen onder de loep genomen. Zo krijgen we inzicht in welke vragen er vaak zijn, waar pijnpunten liggen en hoe we hierop in kunnen spelen. Zo creëren we voor ieder type klant de ideale reis.”

Continue tevredenheid

Op de vraag wat deze werkwijze de corporatie uit Roermond oplevert, legt Rob uit: “Onze missie is mensen helpen te wonen zoals zij wensen, met de mogelijkheden die ze hebben. Het centraal stellen van huurders leidt daarbij tot een grotere tevredenheid. Maar het gaat ons om meer dan dat. Uiteindelijk gaat het erom dat je optimaal de klantbehoefte herkent en erkent, en daar je product en dienstverlening op afstemt. In termen van klanttevredenheid willen we minimaal een 8 scoren, maar daarbij is de continuïteit belangrijker dan een keer een 9 en dan een 7.”

Bij het centraal stellen
van de klant moet je
onderscheid maken tussen de
verschillende typen huurder

Goede match

Bij de uitwerking van de visie in de klantprocessen van Wonen Zuid, heeft de corporatie nauw samengewerkt met Zig. Rob: “Voor het realiseren van de site zochten we een partij die bekend was met de sector en kennis heeft van integraties en processen. We werken al samen met Zig via Thuis in Limburg en ons conversational chat project. Zij toonden interesse in onze visie en designs en wilden deze als basis gebruiken voor hun nieuwe te ontwikkelen websiteplatform. Zig was dus al een bekende en betrouwbare partner met veel ervaring. We weten dat zij in het ontwikkelen van hun producten de klant centraal stellen en innovatie belangrijk vinden. Voor ons waren zij daarom een goede match om dit project in te vullen.”

Chatbots

Kijkend naar klantcommunicatie ziet het duo veel mogelijk-

heden voor innovatie, bijvoorbeeld met chatbots. Sigrid: “We krijgen veel vragen en opmerkingen via social media. Ons webcare team beantwoordt deze in de privé-omgeving, maar we zochten naar een besloten kanaal waar klanten eenvoudig en snel geholpen kunnen worden én waar we deels klantvragen kunnen automatiseren. We zijn toen een pilot aangegaan omtrent de inzet van chatbots. Naast dat we de chat zien als los communicatiemiddel, heeft het de meerwaarde dat het ons veel feedback geeft over de website. Het stelt ons in staat een bezoeker verder te helpen waarbij we erachter komen waar een klant vragen over heeft, waar diegene vastloopt en hoe we de selfservicemogelijkheden kunnen verbeteren.”

“Een ander belangrijk voordeel van de chatbot is dat deze heel snel kan reageren op momenten wanneer geen medewerkers aanwezig zijn,” gaat Rob verder. “Zo kun je ook in het weekend een snelle reactie garanderen. Daarnaast zijn we samen met Zig bezig met geautomatiseerde en gepersonaliseerde vraag-antwoord formulieren op onze site. Het doel is dat de chatbot de klantvraag herkent en – waar nu een klant een webformulier invult – de klant helpt zo’n formulier in te vullen.”

Persoonlijke band

Omdat de selfservicemogelijkheden toenemen, wordt de afstand tussen klant en organisatie volgens Sigrid steeds kleiner. “De band wordt steeds persoonlijker, bijvoorbeeld omdat we kijkjes achter de schermen geven via blogs, vlogs en livestreams. Hiermee laten we klanten nader kennismaken met onze organisatie. Door de hechtere band komt de huurder steeds meer centraal te staan, maar wordt het ook belangrijker om te zorgen voor een goede, gezonde bedrijfscultuur.” Wonen Zuid heeft daar de afgelopen jaren flink in geïnvesteerd, licht Rob toe. “Medewerkers hebben daarnaast ook actief deelgenomen en input geleverd aan de klantreistrajecten. We vinden het belangrijk dat onze collega’s meegroeien in de diverse ontwikkelingen, want zo creëer je ook eigenaarschap. Daarnaast leiden we medewerkers op om te gaan met de nieuwe communicatiekanalen, zoals klantgericht schrijven via social media of begeleiding bij de chat.”

Blijven optimaliseren

De eerste klantprocessen draaien. “Maar,” sluit Rob af, “dat betekent niet dat we al klaar zijn. Met de website hebben we nog een paar stappen te gaan. We werken nog aan een aantal aanpassingen die nog niet geïmplementeerd konden worden omdat de gegevens in de bronsystemen eerst geoptimaliseerd moesten worden. Op basis van bezoekers- en zoekgedrag zullen we kijken welke aanpassingen verder nodig zijn in de navigatie en structuur van de site. Daarbij kijken we samen met Zig continu naar nieuwe mogelijkheden en kansen die aansluiten bij onze visie mensen helpen te wonen zoals zij dat wensen.”



Foto's: Astrid Roox



CorporatiePlein

de dag dat de corporatiesector elkaar **éindelijk** **weer live** kan ontmoeten!

23 september 2021 Expo Houten

Kennispartner van corporaties

op het snijvlak van organisatie & ICT



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

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

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



HC&H Consultants
Kennispartner van corporaties

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

Wat kunt u van ons verwachten?

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



Frans van der Ploeg (Woongoed Middelburg):

Van een alles-in-één-ERP naar expertapplicaties

Het bouwen, verhuren en beheren van woningen is voor woningcorporaties met alle verantwoordingsisen een stuk ingewikkelder geworden. Veel van die eisen vragen om meer expertise en data. Om dat het hoofd te kunnen bieden, heeft Woongoed Middelburg enkele jaren geleden haar koers gewijzigd van een alles-in-één-ERP strategie naar een expertapplicatie strategie. CorporatieGids Magazine sprak daarover met Frans van der Ploeg, medewerker I&A en Contractbeheer.

GRIP is de nieuwste Verhuur oplossing voor corporaties.



GRIP is SaaS
(software als een dienst)

GRIP integreert met Microsoft
Dynamics 365 (CRM en ERP)

GRIP ondersteunt de
operationele bedrijfsprocessen.

**GRIP is open en wendbaar waardoor corporaties vrijheid houden.
Nu en in de toekomst.**



DataBalk.nu



Binnen het Zeeuwse is acht jaar geleden het samenwerkingsverband ZuidWestSamen (ZWS) ontstaan. “Uit de regelmatige contacten met andere corporaties bleek namelijk dat we allemaal nadachten over zaken als een nieuw ERP-systeem, een nieuwe website, een nieuwe woningcartotheek en verdere digitalisering van de dienstverlening,” start Frans het gesprek. “Dat wilden we ook nog eens allemaal zelf uitvoeren en dat was gewoon niet mogelijk. Vandaar dat we besloten om de handen ineen te slaan en te gaan samenwerken. Eigenlijk logisch, want hoewel we qua organisatiecultuur verschillen, doen we in de kern natuurlijk precies hetzelfde.”

Gezamenlijke selectie

“Op ICT-gebied betekent dit dat we de selectie van pakketten en applicaties gezamenlijk doen,” gaat Frans verder. “Niet dat we allemaal tegelijk overstappen op nieuwe systemen. Iedere corporatie blijft vrij om te beslissen of zij overstapt en zo ja, wanneer. Naast die vrijheid is er ook de afspraak dat een corporatie die zich oriënteert op een nieuwe applicatie eerst kijkt naar de applicaties die andere deelnemers van ZWS gebruiken. De organisatie is niet verplicht om een keuze te maken voor een van deze applicaties. Maar als blijkt dat deze applicaties functioneel onvoldoende dekking bieden, dan zullen we vervolgens samen de vraag beantwoorden of de huidige applicaties voldoen. Dat betekent trouwens ook dat er op deze manier nieuwe verbetermogelijkheden naar voren kunnen komen bij de corporaties. Zo groeien we op ICT-gebied steeds dichter naar elkaar toe.”

Het nieuwe ERP van I&A

“Op dit moment zitten we in de fase dat we kritisch kijken naar het ERP-systeem dat we in gebruik hebben. We hebben binnen ons samenwerkingsverband binnenkort vier partijen met hetzelfde ERP dat ook grotendeels hetzelfde ingericht zal zijn. Door dezelfde inrichting te gebruiken kunnen we

ook dezelfde koppelingen gebruiken om data uit een kernapplicatie naar een expertapplicatie te ontsluiten. De doorontwikkeling doen we eveneens gezamenlijk. Daarnaast werken we binnen ZuidWestSamen in wisselende samenstellingen op verschillende terreinen samen. Onze ervaring is inmiddels dat niet alle door ons gewenste activiteiten optimaal met een ERP uitgevoerd worden. De kwaliteit die ERP-systemen bieden, is simpelweg niet altijd diepgaand genoeg. Daarom nemen de leden steeds meer expertapplicaties in gebruik. Om dat goed te kunnen managen, maken we gebruik van de Datarotonde van ISRES,” licht Frans toe. “Of, zoals ik dit platform ook weleens noem, het nieuwe ERP van I&A.”

Expertapplicaties koppelen

Hij vervolgt: “De Datarotonde biedt ons vele mogelijkheden om alle expertapplicaties te koppelen. En als wij een nieuwe applicatie in gebruik willen nemen, dan is de koppeling op eenvoudige wijze te realiseren. Als ICT’er ben ik daardoor in staat om de data-architectuur goed neer te zetten, evenals de koppelingen tussen de verschillende applicaties. Een ander voordeel is dat de Datarotonde het hele traject van gegevensuitwisseling van begin tot eind kan volgen. En dus ook kan zien waar het misgaat. Dat betekent dat ik niet meer alle betrokken leveranciers hoeft te bellen, maar dat de Datarotonde dit oppakt en de oplossing aangeeft. Dat scheelt ons veel gedoe en tijd.”

Niet alleen voordelen

Hoe enthousiast Frans ook is, de samenwerking heeft niet alleen voordelen. “Vroeger kon je alles op je eigen manier doen. Nu moet je weleens zeggen: ‘Ik zou het eigenlijk liever anders doen maar we hebben het met elkaar zo afgesproken. Dus gaan wij het ook zo doen.’ Je krijgt in je database dan weleens entiteiten waarvan je denkt: ‘Wat moet ik daarmee?’ Maar als het echt belangrijk is voor andere corporaties dan moeten wij dat toch doen. Ik ben niet bang dat dit soort zaken heel vaak gaat gebeuren want alle wijzigingen die wij laten uitvoeren, kosten geld. Het zal dus alleen voor de echt belangrijke gegevens gelden.”

Ervaringen en kennis delen

Toch biedt de samenwerking met de andere corporaties onderaan de streep krachtige mogelijkheden, sluit Frans af: “We maken gebruik van elkaars onderzoek naar nieuwe applicaties en zijn daar ook allemaal bij betrokken. Ook bij de overwegingen om bepaalde keuzes te maken. Een voorbeeld: Woongoed is als eerste begonnen met de inrichting en ingebruikname van een klantinformatiesysteem. Twee andere corporaties hebben meegekeken met dit proces en besloten dat zij het ook zo wilden. Dus zij gaan met onze inrichting na de zomer ‘live’. Een andere corporatie heeft zich weer gericht op de digitale handtekening en hoe dat toegepast kan worden. Dat hebben wij van hen overgenomen. Dit scheelt enorm veel doorlooptijd en komt de kwaliteit absoluut ten goede.”

Willem Bijl en Antoinette van Sonsbeek (Bazalt Wonen):

Corona maakte implementeren van ERP-systeem extra uitdagend

Bazalt Wonen is sinds 1 januari actief als voortzetting van Woonlinie en Woonservice Meander. Samen één worden is – zeker in coronatijd – echter makkelijker gezegd dan gedaan. Hoe heeft de uniformering van de bedrijfsvoering en de ICT-huishouding zich voltrokken? CorporatieGids Magazine vroeg het aan Willem Bijl, manager financiën en bedrijfsvoering, en Antoinette van Sonsbeek, applicatiebeheerder bij Bazalt Wonen.



Bazalt Wonen beheert circa 7.000 woningen en andere verhuureenheden in de regio in en rondom Zaltbommel en Altena. Daarnaast is dochteronderneming Bouwlinie actief als projectontwikkelaar, met name voor de eigen corporatie.

De naam Bazalt Wonen

Over de herkomst van de naam Bazalt Wonen zegt Willem: “Deze naam is ontstaan nadat we een prijsvraag onder collega’s hebben uitgeschreven. Wat je moet weten, is dat er rivieren door deze regio lopen. En onze woningen staan onder andere langs deze rivieren. Langs de oevers liggen ter versteviging basaltkeien. Wij hebben als corporatie de ambitie om, net als basaltkeien, stevig verankerd te zijn in de regio. Daarnaast geeft de naam ook mooi de combinatie van Zaltbommel en Altena weer, de gemeenten waarin wij actief zijn. Een naam die al met al bijzonder goed bij ons past.” Antoinette vult aan: “Van onze huurders hebben we alleen maar positieve opmerkingen gehoord over de naam. Het was gelijk ingeburgerd.”

Redenen fusie

Een van de voornaamste redenen om te fuseren is om samen groter en sterker te zijn, zegt Willem. “Samen kun je meer bereiken voor je huurders. En natuurlijk ook op financieel gebied. Daarnaast werkten we al geruime tijd samen en werd onze samenwerking steeds intensiever. Deze goede relatie en de wens om aan onze duurzaamheids- en bouwopgave te kunnen blijven voldoen, hebben ervoor gezorgd dat we in 2019 tot een fusie besloten. Zo kunnen we het schaalvoordeel optimaal benutten voor de opgave in de regio. Het is overigens ook voor onze gesprekspartners bij de plaatselijke overheden makkelijker om één aanspreekpunt te hebben.”

Moeilijke beslissingen

Zijn de argumenten voor een fusie op papier vaak klip en klaar, in de praktijk leidt het vaak tot praktische vraagstukken, zoals het kiezen voor en inrichten van één ICT-systeem. Als we ernaar vragen zegt Willem: “Bij de eerste gesprekken over de fusie hebben we als management afgesproken om de keuze voor de ICT-systemen zeker niet top down op te leggen. We hebben veel mensen in de organisatie bij de keuze betrokken en hebben daar later veel profijt van gehad.”

“De ICT-werkgroep voor de fusie is in maart 2020 gestart,” vult Antoinette aan. “Systematisch zijn we alle applicaties en systemen langsgedaan om te toetsen welke invloed de fusie daarop had. De rechtsvoorgangers van Bazalt Wonen hadden verschillende ERP-systemen in gebruik. Beide leveranciers ervan hebben we bevestigd op zaken als toekomstvastheid en gewenste functionaliteit. Uiteindelijk hebben we een keuze gemaakt voor Dynamics Empire van cegeka-dsa. Dat Microsoft de standaard is van het pakket speelde daarbij ook een belangrijke rol. Daarnaast is de integratie van de diverse onderdelen binnen dit pakket bijzonder goed geregeld. Het biedt ons veel mogelijkheden.”

‘Best practice’

De implementatie van het ERP-systeem bleek best gecompliceerd te zijn omdat Woonservice Meander naar een geheel nieuw systeem moest overstappen, terwijl Woonlinie als bestaande gebruiker van Dynamics Empire eerst een grote update moest uitvoeren. Willem: “Ons doel was om direct over te gaan op de SaaS-versie van Dynamics Empire maar op advies van cegeka-dsa maken we eerst een tussenstap. De implementatie hebben we zoveel mogelijk ‘best practice’ gedaan. Zo kunnen we de benodigde rapportages goed en makkelijk uit het systeem halen. En ook de koppeling met andere pakketten is makkelijker omdat je overal met dezelfde definities werkt. De verplichte rapportages richting de overheid zullen daardoor vrijwel volledig geautomatiseerd plaats kunnen vinden. Ook dat was voor ons een belangrijke overweging.” Een hele soepele overgang

Is een ERP-implementatie op voorhand al een flinke onderneming, de coronacrisis maakte het er niet eenvoudiger op, zegt Antoinette: “Ondanks een hele goede voorbereiding en uitgebreid testen, zijn we wel tegen uitdagingen aangelopen. Zoals trainingen die door de pandemie opeens met Teams gedaan moesten worden. En testen vanuit huis. Lastig was ook dat je niet even bij elkaar kon binnenlopen voor overleg. Een pluim voor onze medewerkers hoe snel en soepel iedereen het thuiswerken heeft opgepakt, naast de fusie en de implementaties.”

Willem vult aan: “Het is echt arbeidsintensief geweest en we moesten altijd scherp zijn. Ook het samenwerken met andere partijen speelde daarbij een rol. Wie doet wat en wanneer? Dat soort dingen. Daar kwam ook nog bij dat er andere implementatieprojecten als kantoorautomatisering en telefonie tegelijk liepen.”

Intensieve periode achter de rug

“Verder hebben we ook mensen ingehuurd om ervoor te zorgen dat het ‘normale werk’ door kon gaan. We kijken terug op een prachtige periode en de doelen zijn gehaald. Maar in december hebben we bijvoorbeeld wel vakantieverloven moeten intrekken om er zeker van te zijn dat alles ook daadwerkelijk goed zou gaan. En in januari lag er ook meer werk dan verwacht. Dit werd onder andere veroorzaakt doordat de werkprocessen in een nieuwe organisatie net wat anders zijn. Dat wisten we natuurlijk maar toch moet je het je dan nog eigen maken.”

Inzet en flexibiliteit collega’s

“De inzet en de flexibiliteit van al onze collega’s is voor het slagen van deze projecten en de hele fusie van bijzonder groot belang geweest,” gaat Antoinette verder. “Als management hebben we de structuren opgezet maar bijvoorbeeld de teamleiders waren ook laaiend enthousiast over het gehele fusieproject. En zij zaten ons op de nek om de belangen van

Zelfstandigheid voor uw bewoners



Door de vergrijzing en de woning schaarste komen er nieuwe vragen én antwoorden. Hoe gaan we om met de veranderende woonwensen van ouderen? Langer 'thuis' wonen is de wens van de politiek. Ook uw bewoners willen vaak in hun bekende omgeving blijven wonen. Maar dat is niet altijd eenvoudig. De fysieke mobiliteit neemt in veel gevallen af.

Een oplossing als de bad- en slaapkamer naar beneden verplaatsen is vaak duur en daarbij logistiek lastig. Maar heeft u wel eens gedacht aan een compacte huislift voor het **levensloopbestendig** maken van woningen?

Een **compacte huislift** is in vrijwel alle bestaande woningen in te bouwen. Onze H100 Compact heeft een buitenmaat van slechts 90 x 94 cm. Grotere maten (passend voor een rolstoel) zijn er natuurlijk ook. TK Elevator (vroeger bekend als thyssenkrupp liften) heeft al decennia lang ervaring in de ontwikkeling van liften, en is een betrouwbare partner.

Wij zijn gevestigd in Krimpen aan den IJssel. En met onze vakkundige adviseurs en monteurs leveren we altijd maatwerk. De kosten en de tijd om een H100 Compact geplaatst te krijgen vallen erg mee. Deze lift is al leverbaar vanaf € 17.000 ex BTW. Montage binnen 3 werkdagen, er is geen put, geen schacht en grote externe motor nodig!

Meer weten over onze huisliften?

Bel gratis **0800 5003** of vraag een brochure of offerte aan via **www.huisliften.nl**

Meerdere woningbouwverenigingen gingen u al voor!



de huurders te waarborgen. Dat gaf druk, maar ze hadden gewoon gelijk."

Verreweg het grootste deel van alle ICT-projecten ging goed, geeft Willem als eindoordeel aan. "Het vervelende is alleen dat die kleinere zaken die niet goed gingen, veel tijd kosten. En dat sommige zaken net iets anders gingen dan voorheen. Om het toch zo soepel mogelijk te laten verlopen, hebben we flink geïnvesteerd in allerlei trainings- en communicatiemogelijkheden. We hebben hulp gevraagd aan de leveranciers en ook aan externe adviseurs. Dat bleek gewoon nodig en heeft goed uitgepakt. Maar uiteindelijk moeten onze mensen het natuurlijk zelf doen en dat gaat gelukkig heel goed."

Huurders feedback

Op de vraag wat de huurders van het fusietraject hebben gemerkt, zegt Antoinette: "We hebben de huurders vooral middels communicatie bij de fusie betrokken. De website is gelijk vernieuwd en er is een nieuw klantportaal gekomen. Later konden de huurders ook een appeltaartje bij de plaatselijke bakker ophalen. Als gebaar." Willem: "We hebben de

huurders over de voor hen belangrijke zaken geïnformeerd. Natuurlijk waren we soms minder goed bereikbaar. En de coronacrisis gooide ook roet in het eten. Toch blijkt uit navraag dat de veranderingen goed zijn gevallen bij de huurders."

Uitdagingen

Nu de nieuwe organisatie stevig is verankerd, zijn de ogen alweer gericht op de toekomst. "Betaalbaar en duurzaam bouwen, dat is een belangrijke uitdaging voor ons," zegt Willem daarover. "Maar ook de sociaal-maatschappelijke problematiek die steeds diverser wordt, is iets dat steeds meer onze aandacht vraagt. Dat pakken we steeds vaker op samen met andere partijen. Verder zijn we aan het nadenken over hoe ver we willen gaan met het datagedreven of mensgedreven zijn, of misschien toch een combinatie. Daar moeten we keuzes over gaan maken. Hoe ver willen we gaan met digitaliseren en automatiseren? Willen we dat onze mensen zoveel mogelijk alles op afstand kunnen regelen voor onze huurders? Of willen we het sociale aspect in stand houden? Het is een uitdaging om daar op juiste wijze mee om te gaan. Maar de menselijke maat blijft voor Bazalt Wonen het allerbelangrijkst."

Sultan Çetin (TU Delft):

Woningcorporaties zijn de échte helden van de circulaire transitie

Woningcorporaties staan in de frontlinie als het gaat om de ontwikkeling en implementatie van en het experimenteren met circulaire strategieën. Dat stelt Sultan Çetin, promovendus bij de TU Delft. Zij deed – samen met TU-professoren Vincent Gruis en Ad Straub – onderzoek naar de belangrijkste obstakels en aanjagers van de circulaire economie in de sector en deelt met ons de uitkomsten: “Wil je circulair bouwen echt doen slagen in de sector? Dan is samenwerking op alle vlakken essentieel.”

Tijdens het gesprek met Sultan zit Nederland nog middenin de derde golf van de coronapandemie. En hoewel de onderwerpen verschillen, ziet de TU-promovendus verschillende overeenkomsten tussen corporaties en de zorgmedewerkers in de ziekenhuizen. “Want waar zorgmedewerkers met gelimiteerde middelen de helden van de zorg zijn, ontpoppen woningcorporaties zich met beperkte middelen en grote doelen tot helden van de circulaire transitie. Ze moeten mensen met een laag inkomen een veilig, betaalbaar en duurzaam onderdak bieden. Door dat zoveel mogelijk te doen met circulair bouwen, renoveren en onderhouden, kunnen ze op dat gebied een enorm verschil maken.”

Meer dan hergebruik en recycling

Een circulaire economie gaat volgens Sultan veel verder dan het hergebruiken en recyclen van materiaal. “Het richt zich namelijk ook op het verminderen van het gebruik van andere grondstoffen zoals land, water en energie. Daarnaast wordt de resource-loop aangepakt waardoor het milieu in een betere staat wordt achtergelaten, minder bronnen worden gebruikt en de levensloop van producten wordt verlengd. Als je vanuit dit perspectief naar circulariteit kijkt, zie je dat woningcorporaties hier feitelijk al mee bezig zijn. Bijvoorbeeld bij het verlengen van de levensloop van hun bezit door het renoveren van bestaande bouw.”

Barrières

In het onderzoek delen 19 koploper woningcorporaties hun de grootste obstakels als het gaat om circulair bouwen. “De barrières die genoemd worden hebben vooral te maken met de organisatorische en financiële kant,” licht Sultan toe. “Zo geven corporaties – misschien wel noodgedwongen, omdat ze door de overheid als startmotor zijn aangewezen – meer prioriteit aan de energietransitie. Omdat duurzaamheidsstrategieën daardoor worden ingericht op basis van energie-efficiëntie, is er weinig ruimte over voor circulair

bouwen. Daarnaast zie je dat er ook weinig kennis is over circulariteit, bij zowel corporaties als hun ketenpartners. En dat maakt ermee aan de slag gaan lastig, want om nieuwe ideeën te proberen helpt het als je netwerk de waarde ervan inziet en hier interesse in heeft.”

Hoge kosten

Financiële obstakels zoals de hoge kosten van circulaire materialen en een onduidelijk business model worden ook aangedragen in het onderzoek. “Woningcorporaties geven aan dat de hoge bouwkosten en het gebrek aan goede locaties nieuwbouw erg duur maken. Als je daarbij ook te maken hebt met de hogere kosten van circulaire materialen, zijn voor sommige organisaties de nieuwbouwdoelen niet meer haalbaar.”

Combineren van doelen

Op de vraag wat de belangrijkste aanjagers van circulair bouwen zijn, vat Sultan samen: “Een van de meest genoemde drijvende krachten is het combineren van energie-efficiëntie doelen met circulaire doelen. En dat is logisch omdat er een duidelijk verband zit tussen deze thema's. Door bij het verduurzamen rekening te houden met circulariteit, waardoor minder gebruik wordt gemaakt van grondstoffen, sla je twee vliegen in een klap.”

Samenwerking stimuleren

“Het stimuleren van samenwerking tussen woningcorporaties onderling of met ketenpartners, wordt ook gezien als belangrijke aanjager,” gaat Sultan verder. “Onderzoek laat ook zien dat circulaire strategieën beter worden toegepast als er wordt samengewerkt. Daarnaast kunnen best practices alleen gevonden worden door ermee te experimenteren. Elke pilot is daarom een belangrijke leermogelijkheid om te zien wat wel en niet werkt. Door de resultaten vervolgens met iedere woningcorporatie te delen, kan circulariteit steeds meer vlucht nemen.”

Corporaties geven nu nog vaak prioriteit aan bijvoorbeeld de energietransitie ten opzichte van circulair bouwen



Dé oplossing voor het managen van service en onderhoud



Connect-It 365
Fieldservice



www.viadata.nl/connect-it365

verbindt.

Naar elkaar kijken

De pilots waarin corporaties individueel of gezamenlijk optrekken om te experimenteren met circulair bouwen hebben dus effect. "Het onderzoek geeft aan dat woningcorporaties geven om 'wat' en 'hoe' collega's dingen doen. Er wordt veel naar elkaar gekeken en nagedacht of dat ook in de eigen organisatie toegepast kan worden. Dat betekent dat experimenteren en het delen van lessen, het omarmen van circulair bouwen makkelijker maakt. Zo gaf een van de respondenten – die net was begonnen met het verkennen van circulair bouwen – aan dat het voor hen erg belangrijk was om ervaren woningcorporaties te ontmoeten en hun pilots in het echt te zien. Zo kon de nieuwe organisatie leren van fouten en focussen op waar geïnoveerd kan worden."

Invloed van management

Goed leiderschap is eveneens belangrijk om circulair bouwen te omarmen, licht Sultan toe. "Wanneer het management circulariteit en duurzaamheidsdoelen als één ziet – iets wat al bij steeds meer woningcorporaties het geval is – heeft dat een positief effect op de rest van de organisatie. Door de hiërarchische opzet van woningcorporaties speelt het hoogste managementniveau een belangrijke rol in het omarmen van veranderingen. Dat betekent dat wanneer 'de bovenkant'

open staat voor nieuwe ideeën, innovatie, samenwerking en experimenteren, het sneller door de hele organisatie omarmd kan worden. Het expliciet neerzetten van doelen is daarbij belangrijk, want zo maak je het echt onderdeel van je visie, communicatie en activiteiten."

Samen een vuist maken

Op de vraag in hoeverre invloeden van buitenaf – zoals de stijgende prijzen van bouwmaterialen of de expertise van ketenpartners – circulair bouwen remmen, sluit Sultan af: "Circulariteit is als een economisch systeem natuurlijk erg afhankelijk van maatschappelijke en milieugerelateerde ontwikkelingen. Neem bijvoorbeeld de wereldwijde productie van materialen dat nog vrijwel altijd lineair is – ook wel take, make, waste genoemd – en de hoge kosten van nieuwe circulaire producten. Dat maakt het soms onmogelijk voor woningcorporaties om vol in te zetten op circulair bouwen. Echter zijn woningcorporaties zo'n grote speler op de Nederlandse markt, dat wanneer de sector zich hard maakt voor bijvoorbeeld circulaire of biobased materialen, de kosten snel naar beneden gaan en innovatie gestimuleerd wordt. Het opzoeken van samenwerking en het creëren van volume is bij circulariteit dus op meerdere vlakken de sleutel."



Wanneer de sector zich hard maakt voor circulaire of biobased materialen, gaan kosten omlaag en wordt innovatie gestimuleerd

Een bedrijfskundig adviesbureau, 100% gericht op de corporatiesector, met specialisten die resultaten boeken.

Vertrouwd en gewoon goed

AVW2

het adviesbureau voor woningcorporaties

Uw ICT beleidsplan op 1 A4

Een bedrijfskundige benadering van uw ICT beleid met betrokkenheid van bestuur en MT en **commitment vanuit de organisatie**. Het plan maar zeker de aanpak staan garant voor het ontwikkelen van uw (ICT) organisatie

Interim management: wij krijgen binnenkort beschikbaar

Een ervaren **corporate controller** die sector kennis en ervaring meeneemt. Een specialist die kan adviseren en coördineren. De persoon kan tijdelijk of langdurig-parttime worden ingezet.

Werving en selectie: wij zoeken

Voor een corporatie in het Groene Hart zoeken wij een **Coördinator Finance en Control**. Iemand die zowel de rechterhand als de linkerhand van de directeur-bestuurder is en past binnen de setting van een kleine organisatie en van strategie tot operatie actief kan zijn!

Advies / Projectmanagement ICT

- ICT beleid op 1 A4
- Selectie en implementatie
- ERP optimalisatie

Procesverbetering

- Een beter mutatieproces
- Grip op het onderhoud
- Het sociale incassoproces

Vastgoedsturing

- Quick scan vastgoedsturing
- De beleidsachtbaan in beweging
- Asset- en property management

Risicomanagement

- Grip op passend toewijzen
- De risico-scan
- 3 lines of defence

Interim

Onze interimers

- Corporate Controller
- Assetmanager
- Bestuurssecretaris
- Manager Wonen
- Manager vastgoed
- Manager Bedrijfsvoering
- Beleidsadviseur

Werving en selectie

- Directie
- Management
- Strategische (staf)functies
- Teammanagers

advies en projecten
Jos Vervoort
06 514 334 39

interim en search
Patrick Betearms
06 122 560 05



wij brengen mensen in beweging

www.avw2.nl



Thuisvester:

Laat data geen losstaand product zijn, maar onderdeel van processen

Om de dienstverlening richting huurders zo goed mogelijk te laten zijn én te kunnen sturen op vastgoed, is goede datakwaliteit essentieel. Woningcorporatie Thuisvester uit Oosterhout is de afgelopen jaren aan de slag gegaan met het verbeteren van de datakwaliteit. Hoe halen de Brabanders meer uit hun data nu en in de toekomst? *CorporatieGids Magazine* sprak daarover met Programmamanager Kwaliteit Jean-Paul Oudenaarden, Woningcartotheek Beheerder Conny Dirven-Oomen en Opzichter Dagelijks Onderhoud Corné van Dongen.

Kunnen beschikken over data van goede kwaliteit is geen illusie, begint Jean-Paul het gesprek. "Maar dat vraagt wel om inzet en bepaalde competenties op plekken in de organisatie. Daarnaast zijn en worden de digitale vaardigheden van medewerkers steeds belangrijker, aangezien zij degene zijn die met data omgaan en het bewerken. Aan de andere kant hoeft absoluut niet alle data 100 procent te zijn. Het heeft ons erg geholpen om altijd vanuit onze drie kerndata- klantdata, vastgoeddata en contractdata - tabellen te redeneren. Heel zwartwit: zolang deze aanwezig zijn, kunnen we onze primaire processen uitvoeren. De andere gegevens komen dan later wel."

Fundament voor de bedrijfsvoering

Thuisvester is in 2019 begonnen met het datakwaliteitstraject. "Eigenlijk begon het vanuit een ICT-probleem," blikt Corné terug. "Het systeem waarin we voorheen onze woningplattengronden beheerden, werd al jaren niet meer ondersteund. Dat werd steeds nijpender, je wilt als corporatie immers je plattengronden en onderliggende data niet kwijtraken."

De corporatie besloot daarom te zoeken naar een nieuwe leverancier om deze gegevens te kunnen behouden. Conny: "Tegelijkertijd zijn we vanaf begin 2019 wel programmatisch aan datakwaliteit gaan werken omdat het een belangrijk

fundament is voor onze bedrijfsvoering. Vervolgens gingen er ook externe factoren spelen. Zo nam Thuisvester eind 2019 samen met acht andere corporaties het bezit van WSG uit Geertruidenberg over. Dat bezit was nieuw en niet van alle woningen bleek een plattegrond te bestaan. Voor dat deel wilden we zo snel mogelijk data verzamelen.”

Naar 3D groeien

“We hebben hierbij samengewerkt met COENCAD,” gaat Jean-Paul verder. “De meerwaarde zit hem in twee factoren. Allereerst het feit dat COENCAD het hele beheerproces van onze plattegronden zelf kan uitvoeren, waardoor wij deze werkzaamheden kunnen uitbesteden. Omdat het om heel specialistisch werk gaat, borgen we daarmee continuïteit en hebben we schaalbaarheid. Daarnaast sloot de standaard van COENCAD het beste aan bij onze uitgangspositie. Als we gelijk voor 3D-plattegronden en complete virtuele vastgoedmodellen hadden gekozen, was de stap in één keer te groot geweest. Nu kunnen we daar nog steeds naar toe groeien doordat in de manier van tekenen alle ingrediënten aanwezig zijn voor een 3D-plattegrond, maar dat we ons eerst op de basis kunnen richten.”

Werken aan datakwaliteit
betekent gerichte slagen maken
in de data, in functie van wat
de organisatie nodig heeft

Gerichte slagen maken

Werken aan datakwaliteit betekent volgens Jean-Paul gerichte slagen maken in de data, in functie van wat de organisatie nodig heeft. “We zijn dus in bredere zin in 2019 begonnen aan de vastgoedzijde, waaronder de plattegronden, op basis van wat nodig is in processen en verantwoording. Daarvoor hebben we heel basaal nagedacht over waaraan een plattegrond voor verhuurdoeleinden moet voldoen, om zo onze doelen te kunnen bereiken.”

Optimaal woningen beheren

De basis op orde voor een goede dienstverlening is één van die doelen, vertelt Conny: “Dat is letterlijk één van de thema’s uit ons ondernemingsplan. We vinden dat van iedere woning een actuele plattegrond beschikbaar moet zijn, die gebaseerd is op betrouwbare en juiste data. Alleen dan kunnen we de woning optimaal beheren en de huurder van dienst zijn. Voor de langere termijn zien we op het terrein van vastgoed-data zelf vooral kansen om de verbeterde data nog beter te gaan gebruiken. Bijvoorbeeld met behulp van nieuwe technologieën, en waar mogelijk delen met ketenpartners.”

Iets van iedereen

Thuisvester heeft veel werk gestoken om het project iets van iedereen te maken, vertelt Jean-Paul. “We willen dat de data geen losstaand product voor twee of drie mensen zijn, maar onderdeel van onze processen. Daarbij moeten de gegevens uiteindelijk ook voor iedereen in de organisatie digitaal beschikbaar zijn, zoals woonconsultanten en financieel specialisten. En inmiddels zijn we bezig om te kijken of we geen makkelijkere manier kunnen vinden om de plattegronden in te voegen in advertenties. Zo wordt datakwaliteit echt organisatiebreed gestimuleerd en aangepakt.”

Inspectieproces onder de loep

Het project bood daarnaast een kans om het dagelijkse inspectieproces onder de loep te nemen, licht Corné toe. “Hoe check je namelijk de data en maak je zoveel mogelijk gebruik van natuurlijke momenten? Het begint echt aan de basis bij verhuizingen. Je kunt dan ter plaatse checken wat er uit signaleringen van Google Streetview komt, of aanbouwen of bergingen die niet op de plattegrond staan meenemen.”

Structureel aandacht voor data

Om ook in de toekomst gegevens up-to-date te houden, is er structureel aandacht nodig voor data, beaamt Jean-Paul. “Dat doe je door regie in de teams zelf te organiseren. Binnen onze afdelingen Vastgoed en Wonen is er een nieuwe bedrijfsvoeringrol geïntroduceerd die de ‘verbindingsofficier’ op het gebied van data kan zijn. Deze persoon signaleert, analyseert en organiseert mee. Daarnaast bieden robotisering en automatisering meer instrumenten om ons te helpen en de kans op fouten te verkleinen. Op het gebied van robotisering doen we momenteel onze eerste ervaringen op die we weer op diverse terreinen in de organisatie kunnen inzetten, zoals gerobotiseerde datacontroles of het foutloos overzetten van data tussen systemen.”

Datakwaliteit voor en door Dummy’s

Toch blijft het menselijk handelen en bewustzijn de sleutel voor goede kwaliteit, sluit Jean-Paul af: “Data – en dus ook dataproblematiek – komen eigenlijk nooit vanzelf tot stand, maar door handelingen en bewerkingen van mensen. Keuzes die je maakt, dingen die je nalaat of naar jouw overtuiging op een bepaalde manier invult. Wij hebben een legio van zulke voorbeelden verzameld in een College Tour á la De Wereld Draait Door. Deze ‘Datakwaliteit voor en door Dummy’s’ hebben we vier keer gehouden en daarmee zo’n zeventig collega’s bereikt. We willen uitstralen dat ook wij niet altijd de juiste data en oplossingen hebben, we heel praktisch willen maken hoe belangrijk goede data zijn. Zo willen we op een creatieve en leuke manier het onderwerp onder de aandacht brengen en houden.”



Foto's: Else Loof



Column

Ruimtelijke ordening en wonen



Hugo Priemus is emeritus hoogleraar aan de Technische Universiteit Delft

Het eerste kabinet-Rutte maakte een einde aan de nationale ruimtelijke ordening. Dat was volgens de toenmalige coalitie 'een linkse hobby'. Daarmee verdween het ministerie van VROM. Het derde kabinet-Rutte kent zelfs geen afzonderlijk ministerie van Wonen. De verantwoordelijkheid van mevrouw Ollongren voor het wonen is verzopen in de veelheid van binnenlandse- en koninkrijkszaken.

Een aloude opgave voor de ruimtelijke ordening is het zorgen voor voldoende woningbouwlocaties. Het was de kracht van het groeikernenbeleid en het VINEX-beleid, dat in een doordacht nationaal ruimtelijk kader omvangrijke woningbouwprogramma's konden worden gerealiseerd. Niet speculatieve grondposities van ontwikkelaars dienen leidend te zijn, maar omgevingsplannen, waarbij de bestemming de grondprijs bepaalt (residuele grondwaarde).

De Vijfde Nota Ruimtelijke Ordening (Jan Pronk) en de nota Ruimte (Sybilla Dekker) stonden in het teken van de netwerkstad en stedelijke netwerken. Het ging vooral om de vraag: hoe worden woon- en werkgebieden verbonden met verschillende infrastructuren: autowegen, fietspaden, openbaar vervoer, groenblauwe netwerken, energie- en warmtenetten, ICT-netwerken en riolering.

In het actuele publieke debat worden ruimtelijke keuzen versimpeld: moet er binnen of buiten de stad worden gebouwd? Binnen de stad bouwen zou betekenen: te weinig en te dure woningen, te veel fijnstof in de stad, een tekort aan groen en water, en woningen die verder de hoogte ingaan. Buiten de stad bouwen zou betekenen: aantasting van het landschap.

Hier biedt de netwerkstad uitkomst, die de integratie regelt tussen woon- en werkgebieden en infrastructuur. De regionale schaal is het vertrekpunt. Groenblauwe netwerken in en om de stad maken het mogelijk dat kinderen veilig buiten kunnen spelen en dat bewoners in het groen kunnen wandelen en sporten. Groenblauwe netwerken verbinden natuurgebieden en landschappen en bevorderen biodiversiteit.

Het Klimaatakkoord laat zien dat de energietransitie een belangrijk ruimtelijk component heeft. Warmtenetten zijn locatiegebonden. De Regionale Energie Strategie (RES) legt het energiebeleid regionaal vast. Op de Noordzee komen steeds meer windturbines. Ook voor dit gebied is een ruimtelijk beleid onmisbaar.

Er moet een dynamisch evenwicht worden gerealiseerd tussen vraag en aanbod van hernieuwbare energie (smart grid), ook rondom zonneparken en datacentra.

Alles wijst erop dat de combinatie van klimaat- en woonbeleid een eigentijdse ruimtelijke ordening vergt. Inclusief een slagvaardig grondbeleid dat zorgt voor de beschikbaarheid van voldoende woningen die aansluiten op de woningvraag en de woningbehoefte, en zijn voorzien van hernieuwbare energie en ICT-verbindingen. Voorts moet ervoor worden gezorgd dat de woningbouw niet langer wordt gegijzeld door de stikstofproblematiek. Dit vergt een ingrijpende herstructurering van de agrarische sector en de mobiliteit. Langs deze weg kunnen de actuele tekorten van meer dan 300.000 woningen stapsgewijs worden weggewerkt.

Smart Housing

Vastgoedorganisaties gaan de komende jaren veranderen

Er zijn meer betaalbare en duurzame woningen nodig en de organisatie krijgt een regisserende rol om de leefbaarheid in wijken en buurten te verhogen. Onderwerpen worden integraal met ketenpartners aangepakt en er ontstaan nieuwe samenwerkingsvormen. Dit vraagt andere vaardigheden van de medewerkers. Ook worden data en technologie steeds belangrijker voor de bedrijfsvoering. Het uitvoerend werk, wordt meer en meer geautomatiseerd

en woningen worden voorzien van nieuwe technologie. Organisatieontwikkeling en digitale transformatie gaan bij deze verandering hand in hand. Bij cegeka-dsa noemen wij dit **Smart Housing**. Op een slimme manier inspelen op deze ontwikkeling vraagt om innovatieve technologie en een partner die met u meedenkt. **Wij bieden u de juiste combinatie met ons online portfolio Dynamics Empire.**



Het verhuren van A tot Z gedigitaliseerd



Grip op budgetten, planning en kwaliteit



Het juiste proces zorgt voor het juiste inzicht



Samenwerken met partners in de keten



Verkoopgegevens, direct in de ERP



Uw financiële administratie in één softwarepakket

Ontdek hoe Dynamics Empire uw organisatie versterkt
cegeka-dsa.nl/dynamicsempire





Persoonlijk, dichtbij en overal bereikbaar

Huurders regelen alles 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.



Wij verbinden jou met je klanten