

CORPORATIEGIDS

MAGAZINE

Diversiteit

Werken aan een samenleving waar mensen van houden en in willen investeren

Merlien Welzijn (Woonpartners Midden-Holland)

23 september Expo Houten:

CorporatiePlein in teken van ontmoeten, digitaliseren en innoveren

Edward Przewozny (Stadgenoot):

Goed gekoppelde systemen essentieel voor activiteitgericht werken

Folkert de Gans (Woonzorg Nederland):

Informatiebeveiliging is geen IT-feestje, iedereen is uitgenodigd



Futurizing your business

Is jouw organisatie klaar voor de toekomst? VVA neemt je graag mee in de wondere wereld van Robotic Process Automation (RPA) en Process Mining.

We vertellen je er graag meer over tijdens CorporatiePlein op 23 september. Tot dan!

Process Mining

Enkele voordelen zijn:

- Direct inzicht in bottlenecks
- Verminderen van verspillingen
- Kosten besparen
- Realtime controle op ontworpen procesgang (compliance)
- Best practice uitvoering ontdekken
- Direct analyseren van effectiviteit nieuwe procesgang
- Optimaliseren met Robotic Process Automation (RPA)



RPA

Een selectie van onze RPA-oplossingen:

- AVG-netwerkscanner
- Factuurherkenning en -verwerking
- Opvoeren nieuwe medewerkers
- Overzetten beheerissues
- Geautomatiseerd testen van koppelingen
- Archiveren van documenten
- Automatische SMS-notificatie (bijv. bij reparaties)
- Doorvoeren van aanpassingen in woningwaardering
- Gegevensuitwisseling tussen systemen



Meer weten over deze tools?
Neem contact op!

Dr. Mark Musters
VVA Partner

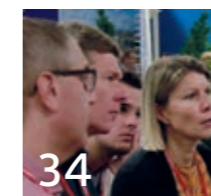
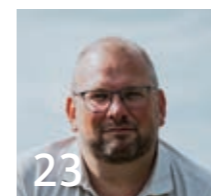
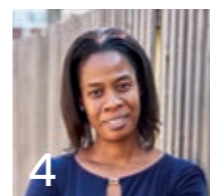
06 57 58 23 31
m.musters@vva-informatisering.nl

CORPORATIEPLEIN 2021



4 Werken aan een samenleving waar mensen van houden en in willen investeren

Merlien Welzijn (Woonpartners Midden-Holland)



- 10 Toezicht moet meegroeien in veranderende rol woningcorporaties
- 15 Column: Menselijke maat
- 16 Basis leggen voor continue verbetering met IoT
- 18 Meerwaarde leveren door nauwe ketensamenwerking

23 Informatiebeveiliging is geen IT-feestje, iedereen is uitgenodigd | Folkert de Gans (Woonzorg Nederland)

- 26 Informatiebeveiliging is zo sterk als de zwakste schakel
- 31 WhatsApp drempelverlagend communicatiekanaal voor huurders

34 11^e editie CorporatiePlein ook in teken van live ontmoeten 23 september Expo Houten

- 41 Column: Het neoliberale gedachtegoed
- 42 Ambities realiseren door nieuwe manier van werken
- 47 Een optimaal verkoopproces is eerlijker en transparanter

50 Goed gekoppelde systemen essentieel voor activiteitgericht werken | Edward Przewozny (Stadgenoot)

- 54 Innovatie is cruciaal om de veranderende maatschappij bij te benen
- 56 Meer tijd over voor de klant door volledige cloudomgeving
- 61 Liften cruciaal onderdeel om bewoners langer zelfstandig thuis te laten wonen
- 64 NPO veranderen in Verwacht Planmatig Onderhoud
- 67 Digitale dienstverlening moet klanttevredenheid verhogen
- 70 Continu verbeteren wordt steeds meer onderdeel cultuur woningcorporaties
- 74 Column: Arbeidsmigranten: huisvestingsopgave voor woningcorporaties

Gewoon CorporatiePlein

Trouwe lezers van dit magazine weten dat wij ieder jaar met veel plezier en trots CorporatiePlein organiseren. Vorig jaar vond de tiende editie van deze vakbeurs voor woningcorporaties vanwege corona online plaats. De elfde editie – op 23 september in Expo Houten – wordt echter weer een ‘gewoon’ CorporatiePlein.

Al zal deze gewone editie wel extra memorabel zijn. We kunnen weer netwerken, mensen écht ontmoeten, indrukken opdoen, kennis vergaren, oordelen vormen. Maar natuurlijk wel veilig. Samen zorgen we ervoor dat dit op een verantwoorde manier gebeurt, gewoon volgens de regels.

CorporatiePlein voelt dit jaar meer dan anders als dé Dag van de Woningcorporatie. Het moment dat de corporatiesector weer samenkomt en dat we elkaar weer gewoon in de ogen kunnen kijken. Exponenten delen kennis en informatie in kleinschalige kennissessies op hun stands. Geen grote groepen, geen overvolle theaters, maar gewoon oprechte aandacht voor iedere bezoeker.

Deze editie van CorporatiePlein toont aan hoe bijzonder gewoon eigenlijk is. Laten we dat koesteren.

Tot 23 september!
Paul Tuinte en Martin Barendregt

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

Uitgevers: Paul Tuinte en Martin Barendregt
Eindredactie: Paul Tuinte en Johan van den Beld
Vormgeving / opmaak: Musa bureau voor ontwerp, Teteringen
Druk: 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.



Merlien Welzijn (Woonpartners Midden-Holland):

Werken aan een samenleving waar mensen van houden en in willen investeren

Corporaties kunnen direct en indirect invloed uitoefenen op kansen die mensen hebben in het leven en keuzes die ze maken. Dat zegt Merlien Welzijn, sinds 1 september directeur-bestuurder bij Woonpartners Midden-Holland. In haar laatste week bij Sint Antonius van Padua spreken we haar over omgaan met lelijke dingen, mensen echt zien en het organiseren van loyaliteit naar een diverse samenleving.

Eerder was je manager Wonen bij Tablis Wonen en de afgelopen jaren directeur-bestuurder bij Sint Antonius van Padua, relatief kleine corporaties waar je lokaal van betekenis bent en je huurders kent. Hoe ga je dat principe bij het grotere Woonpartners borgen?

Een hoge mate van actiegerichtheid heb ik zeker gevonden bij de kleinere corporaties. Woonpartners Midden-Holland is in mijn ogen ook nog steeds een platte organisatie met korte besluitvormingslijnen. Slagkracht heeft niet alleen een relatie met de grootte van de corporatie maar zeker ook met de bestuursstijl. Daar ben ik vanuit dit soort functies zelf voor verantwoordelijk.

Grotere corporaties hebben als extra uitdaging om 'klein zijn' te organiseren zodat de organisatie dichtbij aan blijft voelen voor belanghouders, huurders en medewerkers. Dat gaat over houding en gedrag. Over kleine dingen: een glimlach, echt interesse tonen, begripvol zijn. Maar ook over grotere dingen: bereid zijn te werken met het idee van de huurder of belanghouder en maatwerk leveren. Ik denk zelf dat het niet betekent dat je veel satellieten in wijken moet gaan organiseren en te laagdrempelig bereikbaar moet zijn via een keur aan kanalen. Werk zo dat een huurder je zo min mogelijk nodig heeft. En als je elkaar spreekt, moet het een gouden contact moment, een écht gesprek zijn. Achter die gesprekken moeten strakke first-time-right processen zitten zodat de huurder weer lekker verder kan leven.

Waar ga jij in je eerste honderd dagen volle bak mee aan de slag?

Mijn blik is gericht op snel ontdekken waar ik als bestuurder het verschil kan maken en hoe ik de collega's en belanghouders kan helpen excelleren op de vlakken waar we samen het verschil willen maken. Je moet als bestuurder mensen niet in de weg lopen. Ik ben er om zaken met alle mandaten die bij de functie horen vlot te trekken. Dat wat niet goed loopt van de kant te krijgen en om te koesteren wat goed gaat. Verder wil ik graag zicht krijgen op welke ontwikkelingen nodig zijn richting de toekomst om wat goed gaat, goed te houden en eigentijds te kunnen blijven handelen. En wat natuurlijk direct actueel is, is het onderzoek naar de overname van het bezit van Vestia.

Hoe kijk jij naar zaken als discriminatie en diversiteit? Vind jij de corporatiesector divers genoeg?

Racisme is de nieuwe weegbree. En voor wie dat niet direct paraat heeft: weegbree is een kruid dat letterlijk tussen iedere stoeptegel vandaan groeit. Anders geformuleerd zie ik een rode-autootjes-effect in de samenleving. Als je een rode auto koopt zie je ineens overal rode auto's. Daarmee zeg ik niet dat racisme en discriminatie niet bestaan. Maar gebruik het ook niet als stok waarmee je ieder gesprek platslaat.

Diversiteit gaat ook niet alleen maar over huidskleur. Daar begrijp ik al helemaal niets van. Voor mij heeft het iets te maken met de mate waarin je de hele samenleving weer spiegelt. Het zou gek zijn als er maar tien bruine vrouwen in Nederland wonen en er vijf in een toppositie zitten. Net zo gek zou het zijn als je duizend transgenders hebt en er geen een in een toppositie zit. Ik werk met iedereen die goed is in z'n werk en ik bied eenieder die ervoor gaat kansen.

Corporaties hebben denk ik allemaal de intentie om een betekenisvolle rol te spelen op het vlak van leefbaarheid en sociale cohesie om tot een inclusieve samenleving te komen. Het is een stuk makkelijker voor elkaar te krijgen als je collega's er dan ook uitzien als die samenleving waar zij voor en mee werken. De eerste vijftien jaar dat ik in de sector werkte, zag ik vooral diversiteit op de werkvloer maar met nog vrij homogene boardrooms, maar de laatste vijf jaar zie ik ook in boardrooms steeds meer diversiteit. Ik ken de cijfers niet, maar op het blote oog zie ik wel een mooie ontwikkeling.

De laatste vijf jaar zie ik ook in boardrooms steeds meer diversiteit.

Je gaf aan dat jij zelf niet of nauwelijks te maken hebt met discriminatie. Is het er wel, maar 'zie' jij het niet?

Onnozel gedrag is er altijd. Lelijk gedrag is er ook altijd en als er lelijke dingen gebeuren, maakt dat altijd indruk. In mijn systeem is meegegroeid dat er lelijke dingen bestaan maar dat je nog altijd zelf bepaalt hoe je daarmee omgaat. Ik kies simpelweg mijn eigen pad. Mijn motto is: ik strijk neer op iedere tak. Niet omdat ik iedere boom vertrouw, maar omdat ik vertrouw op mijn eigen vleugels.

Wordt er dan te krampachtig omgegaan met discriminatie?

Je moet nog wel een gesprek met elkaar kunnen voeren, zonder dat je bij ieder woord een etymologische lezing krijgt waaruit blijkt hoe racistisch een woord is en hoe fout je bent als je dat woord gebruikt en hoeveel fouten er in je hele stamboom zitten. Vermoeiend. Wat mij betreft vragen we vaker: Wat bedoel je? Of stel je kwetsbaar op: Wow, als je dit zo zegt dan voelt dat heel pijnlijk voor mij. Dan kan de ander weer 'wat bedoel je' vragen. Ik bedoel maar te zeggen: ik zou het zo fijn vinden als we net zoals je dat bij je belanghouders en huurders doet, écht interesse toont in elkaar en in elkaars intenties zodat je samen verder komt.

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.



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

Welke ideeën heb jij over bestrijding van criminaliteit en armoede? Pakken corporaties daarin voldoende hun rol?

Wij zijn de enige partij in de wijk die een contract voor onbepaalde tijd heeft met bewoners. Zelfs als die bewoner verhuist kunnen wij nog zaken meegeven aan de nieuwe plek, met een verhuurdersverklaring. Dat is een unieke positie. Niemand anders heeft dat. Daarnaast hebben we slagkracht, denkkraft, organisatiekracht en een enorm netwerk. Corporaties spelen op deze manier een cruciale rol bij het

in je trommeltje hebt, maar ook avondeten en nieuwe kleren, dan wil je voor zo'n iemand ook best iets terug doen, ook als de vraag groter wordt. Maar wat nou als we kunnen organiseren dat de helper een via de corporatie gevonden zorgprofessional is? Dan organiseer je diezelfde loyaliteit naar de samenleving. Als het systeem voor je werkt, ga je ervan houden. Natuurlijk kunnen we niet alles, maar we kennen wel iedereen. In mijn beeld kunnen we dus meer dan werken aan een inclusieve samenleving. We kunnen



leefbaar houden van wijken en buurten. Wij kunnen vroegtijdig problemen signaleren en vervolgens hulp organiseren en blijven monitoren. Ik ben ervan overtuigd dat we daarmee direct en indirect invloed uitoefenen op kansen die mensen hebben in het leven en keuzes die ze maken.

Even een extreem voorbeeld: als je zonder broodtrommeltje naar school gaat en iemand vraagt je of die een paar spullen in je schuur mag bewaren waar je niemand over mag vertellen, en die persoon zorgt ervoor dat je voortaan niet alleen brood

werken aan een samenleving waar mensen van houden en waarbij ze bereid zijn in het behoud ervan te investeren.

Jij laat op persoonlijke titel met 'zonnestraaltjes' – dat zijn kleine giften – soms letterlijk het licht weer schijnen voor mensen in armoede. Wat kunnen wij hiervan leren?

Zonnestraaltjes zijn kleine gebaren. Net even een paar dagen extra boodschappen bijvoorbeeld om het gat naar payday te overbruggen. Daar los ik niks structureels mee op. Maar ik zeg eigenlijk alleen maar: ik zie jou. Ik zie waar je zit.

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.



Werk zo dat een huurder je zo min mogelijk nodig heeft. En als je elkaar spreekt dan moet het een écht gesprek zijn.

Over mensen in armoede wordt vaak heen gekeken. Je doet niet helemaal mee en al gauw berust je in de situatie omdat toch niemand je ziet, en misschien wil je ook niet gezien worden uit schaamte. Mijn boodschap is: zorg ervoor dat je elkaar blijft zien. En dat als iemand zit, dat je er een keer naast gaat zitten of hem of haar een keer omhoogtrekt. Dat gevoel kan nou net de spark zijn om op zoek te gaan naar hulp zodat je weer vaker het gevoel kunt ervaren om erbij te horen. Alles wat niet gezien wordt en in de anonimiteit verdwijnt, verslechtert. We hebben er dus allemaal een taak in om elkaar te blijven zien.

De lijn doortrekkend; ben je in een volgend interview directeur-bestuurder bij een top tien corporatie of voorzitter van Aedes?

Tja wat zal ik zeggen: ik ben een gezonde dame met ambitie. Maar misschien komt er wel een heel andere wending in mijn verhaal en kies ik voor het schrijverschap. Vraagt iedereen zich over tien jaar af: goh, wat is er ooit van die Merlien Welzijn geworden? Dan weet je dat ik ergens in een huisje tussen de olijfbomen zit te schrijven over een mooie wereld. We shall see.



Albert Kerssies (directeur VTW):

Toezicht moet meegroeien in veranderende rol woningcorporaties

Het interne toezicht moet in een zo vroeg mogelijk stadium met de bestuurder aan tafel zitten. Dat zegt Albert Kerssies, directeur Vereniging van Toezichthouders in Woningcorporaties (VTW). "Dat is nodig om de bestuurder scherp te houden zodat de corporatie in staat is om in te spelen op de maatschappelijke veranderingen en uitdagingen van onze tijd." Een gesprek over de bedoeling achter kille cijfers, balans tussen bestuur en toezicht en hart hebben voor volkshuisvesting.

Albert begon zijn carrière aan de Wageningen Universiteit. "Daar ben ik ook gepromoveerd. Als manager van praktijkonderzoek in de glastuinbouw gaf ik uiteindelijk leiding aan honderd onderzoekers. Nieuwsgierigheid of ik dit ook bij een andere organisatie zou kunnen, dreef mij ertoe om bij SenterNovem aan de slag te gaan. Als manager van professionals die de duurzaamheid van gemeenten en corporaties moesten stimuleren."

VTW

"In 2008 zocht de VTW voor het eerst een directeur, na een periode met een meewerkend bestuur te hebben gewerkt. De VTW wilde professioneler gaan werken en de dekkingsgraad van net 50 procent van de doelgroep moest drastisch omhoog. Een uitdaging voor mij om echt pionierswerk te doen. Het interne toezicht van de corporatiesector had destijds een nogal saai imago, maar dat is inmiddels wel veranderd door de vele maatschappelijke ontwikkelingen. Het heeft de vereniging goed gedaan. Inmiddels is bijna 100 procent van de toezichthouders in de corporatiesector lid van de VTW en zijn we een speler die ertoe doet in deze branche."

Missie

Over de missie van de VTW zegt Albert: "De VTW wil haar leden zo goed mogelijk ondersteunen met hun verdere professionalisering en hen ook bewust maken van hun maatschappelijke missie. Niet alleen naar de cijfers kijken, maar ook bedenken dat het uiteindelijk gaat om het huisvesten van sociaaleconomisch minder sterke huurders. Nieuwe VTW-leden moeten passie hebben voor de volkshuisvesting, want anders hoor je niet thuis in de sector," vindt Albert. "Dat snappen onze leden tegenwoordig heel goed. Een tiental jaar geleden was dat lastiger."

Lidmaatschapskeurmerk

Het lidmaatschap van de VTW is nu gemeengoed geworden bij corporatiecommissarissen. Een belangrijke impuls hiervoor is dat de vereniging zich steeds verder heeft doorontwikkeld. "Inmiddels is het lidmaatschap bijna een keurmerk voor goed intern toezicht," zegt Albert. "De lidmaatschapseisen zijn duidelijk: leden moeten zich houden aan de Governancecode Woningcorporaties, aan de interne beroepsregel omtrent honoreren en zijn verplicht om jaarlijks minimaal vijf uren te besteden aan permanente educatie. Houdt iemand zich echt niet aan deze eisen, dan volgt schorsing en uiteindelijk roeyement."

Balans

Goed toezicht is volgens Albert onder meer zorgvuldig de dialoog aangaan met de bestuurder. "Het interne toezicht moet daarvoor in een zo vroeg mogelijk stadium met de bestuurder aan tafel zitten. Alleen dan kun je de bestuurder scherp houden zodat de corporatie in staat is om in te spelen

op de maatschappelijke veranderingen en uitdagingen van onze tijd."

Hij geeft een voorbeeld. "Als een corporatie weet dat er betaalbaarheidsproblemen zijn bij huurders, dan kun je ervoor pleiten om de huren te verlagen. Dat heeft echter aan de andere kant tot gevolg dat de investeringsmogelijkheden onder druk komen te staan. Goed bestuur en toezicht behoren altijd de juiste balans te zoeken."

Ideaalbeeld

De veranderende wereld waarin corporaties acteren, vraagt ook om steeds meer competenties van de toezichthouder. Op de vraag of dé ideale toezichthouder bestaat, zegt hij: "Nee, het gaat meer om het hebben van een goed en divers team. Mensen die goed kunnen samenwerken en elkaar kritisch durven te bevragen. Maar ook weten welke kennis ingehuurd moet worden als die niet aanwezig is. Bovendien is een gezonde mate van zelfreflectie onontbeerlijk. Gemiddeld zijn er vijf commissarissen in een raad en dan is het dus een illusie om te verwachten dat bij één toezichthouder alle competenties aanwezig zijn. Wel heb je natuurlijk altijd in de raad basiscompetenties op het gebied van financiën, juridische zaken, vastgoed en governance nodig."

Rollen

Albert vervolgt: "De VTW onderscheidt in dit kader een aantal basisrollen van een commissaris. Dit zijn toezichthouder, klankbord en werkgever voor de bestuurder. En tegenwoordig ook de zogenaamde netwerkrol, gericht op – het bewaken van – de kwaliteit van de dialoog met belanghebbenden. Commissarissen moeten in een steeds vroeger stadium meedenken over zaken als strategie en contacten onderhouden met de juiste belanghouders. Daarbij dienen commissarissen echter wel 'rolvast' te zijn. Weten dus wat de eigen rol is en zich daaraan houden en regelmatig met de bestuurder elkaars rollen bespreken."

Gebrekkige IT-prestaties

Met de toenemende digitalisering van de corporatiesector – en daarmee gepaard gaande kansen én bedreigingen – behoren toezichthouders ook oog te hebben voor de IT-prestaties van corporaties. In een publicatie op VTW.nl staat dat 39 procent van de RvC-leden die stellen voldoende kennis in huis te hebben over IT en digitalisering, vindt dat de prestaties van de organisatie op deze onderwerpen nog tekortschieten. Op de vraag hoe zorgelijk Albert dat vindt, zegt hij: "Iedere organisatie, niet alleen woningcorporaties, heeft te maken met voortschrijdende behoeftes aan digitalisering en IT. Het is daarom noodzakelijk dat commissarissen de juiste vragen stellen. Zodat bijvoorbeeld niet iedere keer nieuwe softwarepakketten worden gekocht, terwijl er misschien

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



Dé ideale toezichthouder bestaat niet, het gaat meer om het hebben van een goed en divers team.

wel betere oplossingen voorhanden zijn. Mijn indruk is dat corporaties op IT-gebied nog iets achterlopen ten opzichte van andere sectoren, maar deze achterstand wel inlopen. Het is een lastig onderwerp omdat het natuurlijk niet de corebusiness is, maar wel essentieel is om dit uitstekend onder controle te hebben."

Opgaven en middelen

Naast IT en digitalisering vraagt volgens Albert het thema 'Opgaven en Middelen' ook de opperste aandacht van corporaties en toezichthouders. "Een corporatie heeft drie opgaven: beschikbaarheid, betaalbaarheid en duurzaamheid. Wat kun je doen met de beperkte middelen die er nu zijn? En in de toekomst? De juiste afweging maken tussen deze opgaven en de middelen is zeer belangrijk."

Focus

"Een ander belangrijk onderwerp vind ik de leefbaarheid van een wijk en kwetsbare huurders. Hoe zorg je ervoor dat de leefbaarheid goed blijft? Wanneer het bijvoorbeeld gaat om psychische problemen van huurders in een wijk, dan blijft volgens mij wel gelden dat de woningcorporaties zich op de eigen taak blijven focussen. Om dit soort problemen op te lossen, is het noodzakelijk dat je als corporatie de juiste partijen in het lokale of regionale netwerk herkent en daar goed mee samenwerkt."

Netwerken en governance

Hij vervolgt: "Corporaties zien zichzelf steeds meer als

organisaties die een onderdeel vormen van netwerken om zo beter hun doelstellingen te kunnen bereiken. Maar hoe kan het toezicht zich blijven ontwikkelen om hiermee om te gaan? Wat zijn de grenzen van het toezicht in een netwerkorganisatie? Om proactief te onderzoeken welke vormen van intern toezicht in de context van netwerken passen, is een project gestart, gefinancierd door BZK, Aedes en VTW."

"Zeven corporaties richten zich in dit onderzoek op verschillende thema's. Zo wordt in de Drechtsteden gekeken naar inkoop van energie en vormen van samenwerking op energiegebied. Andere corporaties richten zich onder meer op betaalbaarheid en leefbaarheid. Ook praktische zaken komen daarbij aan de orde. Mag je als corporatie eigenlijk wel een budget beschikbaar stellen aan zo'n netwerk?"

Cijfer

Als we Albert vragen even als slager zijn eigen VTW-vlees te keuren en een rapportcijfer te geven, zegt hij: "Ik vind dat onze leden zeker op het niveau van een acht opereren. Kijkend naar de toezichtsbrieven van de Autoriteit woningcorporaties en de visitatieresultaten blijkt dat de meeste corporaties het goed doen. Instrumenten als de toets Geschiktheid en Betrouwbaarheid – de fit- en proper toets – garanderen de basiskwaliteit van het toezicht. Daarnaast zorgt de VTW voor de juiste ondersteuning van haar leden om de kwaliteit te waarborgen. Dit betekent niet dat we er al zijn. We blijven nieuwe initiatieven ontplooien om de kwaliteit te stimuleren."

LEXUS
CONTACT SOLUTIONS

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

Bezoek op het CorporatiePlein onze stand (64) voor informatie over actuele thema's. Ontdek waarom meer dan 50 corporaties ons al vertrouwen.

BEZOEK ONS OP CORPORATIEPLEIN 2021 STAND 6.

SECURITY IN CONTROL MET Microsoft 365

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

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

Audittrail Information security | privacy | quality | grc
T. 071 - 747 17 17
E. MAIL@AUDITTRAIL.NL
W. AUDITTRAIL.NL

Microsoft Partner

Column

Menselijke maat



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

“Is de minister met ons van mening dat hier geen enkele sprake is van menselijke maat?”

Met deze suggestieve vraag maken twee Tweede Kamerleden aan de minister, maar misschien meer nog aan hun (potentiële) achterban – via de pers en sociale media – duidelijk hoe diep verontwaardigd zij zijn over het besluit van een woningcorporatie om twee zusjes van 18 en 19 niet hun ouderlijk huis te laten huren na het overlijden van hun moeder, maar hen een passender woning aan te bieden. De krant helpt mee en kopt: “Zusjes komen op straat na overlijden moeder.”

Het is niet waar, maar dat doet er al niet meer toe. Er is geen ruimte, noch bij onze volksvertegenwoordigers, noch bij de krant of een deel van het publiek, voor echte vragen of voor het besef dat de corporatie wellicht geen keus had; door de stringente regels voor huurtoeslag bijvoorbeeld.

Politiek gedreven kritiek en commotie? Zeer zeker. En waar dat toe kan leiden, hebben we inmiddels bij onze collega's gezien. Natuurlijk was dat niet de bedoeling en werd onmiddellijk verontwaardigd via dezelfde sociale media bekendgemaakt hoe “schandalig” de aanval op de corporatie wordt gevonden.

Toch weten wij allemaal en houden wij er rekening mee dat dit geen incident was. De wooncrisis is groot. Veel mensen zijn slachtoffer van het gebrek aan betaalbare woningen. Dit gegeven, de impact van sociale media gekoppeld aan politici en anderen met scoringsdrang en de toename van verbale en fysieke agressie die wij al langer ervaren als huurders of woningzoekenden niet krijgen wat ze vragen, zullen vaker tot incidenten leiden waarbij naar corporaties wordt gewezen als schuldigen en dus mikpunt zijn van verontwaardiging.

In hoeverre zijn wij als sector hierop voorbereid en hebben we een adequaat antwoord op deze ontwikkelingen? Het is niet meer voldoende om ons werk naar eer en geweten en met passie te doen én onze medewerkers jaarlijks een agressietraining aan te bieden. We moeten ook in staat zijn om de logica van ons handelen en onze besluiten over te brengen; vooral op de mensen waar we het voor doen.

Communicatie bestemd en gemaakt voor de menselijke maat. Zullen we het daar eens over hebben met elkaar?

Fons Bisscheroux (Sqippa):

Basis leggen voor continue verbetering met IoT

Corporaties willen steeds slimmer hun processen uitvoeren. Het besef dat digitalisering daarbij onmisbaar is, is inmiddels gemeengoed geworden. Het gebruik van Internet of Things – IoT – kan hierbij soelaas bieden. *CorporatieGids Magazine* sprak over het gebruik hiervan met Fons Bisscheroux, initiatiefnemer van Sqippa.

Om bij het begin te beginnen; wat is IoT precies?

Internet of Things – oftewel het Internet der dingen – zijn de apparaten en sensoren in een gebouw die draadloos gegevens naar de cloud sturen. Deze gegevens maken van alles transparant en legt zo de basis voor verbetering. Zo kunnen corporaties door middel van IoT de veiligheid en comfort van gebouwen verhogen, de kosten van onderhoud beheersbaar maken, storingen voorkomen of de CO₂-voetafdruk verminderen.

Corporaties verdienen hun geld met huurinkomsten en moeten elke euro die ze uitgeven vaak dubbel verantwoorden.

Waarom is een aan IoT uitgegeven euro een welbestede euro?

Als enerzijds de veiligheid en het comfort voor de huurder fors toeneemt terwijl anderzijds de kosten voor onderhoud en beheer afnemen, snijdt het mes aan twee kanten. Het is daarom juist verantwoord om gebruik te maken van IoT. Door de voordelen geloof ik dat de technologie disruptief is en het gebouwmanagement de komende jaren ingrijpend gaat veranderen.

Hoe maak je als corporatie efficiënt gebruik van IoT?

Dat doe je door te beginnen met overzichtelijke en simpele oplossingen die direct een duidelijk voordeel opleveren. Bijvoorbeeld een dakventilator die op afstand beheerd kan worden. De beheerder hoeft niet meer met z'n laptop het dak op maar kan draadloos het toerental aanpassen en bij brand op afstand de ventilator uitzetten. Het gebruik van IoT is daarbij een proces waarbij je al doende leert, voortdurend verbetert en steeds tot nieuwe mogelijkheden komt.

Hoe begin je met het gebruik hiervan?

Keulen en Aken zijn niet op één dag gebouwd, en hetzelfde geldt voor IoT bij woningcorporaties. Een stap-voor-stap-aanpak werkt het beste. Gek genoeg is niet de techniek de grootste bottleneck, maar de manier waarop men hiermee omgaat. Organisaties vinden het moeilijk om de oude manieren van

werken los te laten en dingen anders en slimmer te doen. Het opnieuw inrichten van processen heb je echter niet van de ene op de andere dag gerealiseerd. Het is daarom belangrijk de samenwerking op te zoeken met partijen die mee kunnen denken. Zulke nieuwe inzichten en oplossingen komen immers de corporatie ten goede.

Bij welke processen kan IoT de meeste meerwaarde leveren?

Talloze, maar laat ik drie voorbeelden noemen die al beschikbaar zijn. Met draadloos beheer van noodverlichting weten we altijd dat de verlichting goed werkt in plaats van één keer per jaar. We weten wanneer batterijen vervangen moeten worden en een monteur hoeft niet meer onnodig zijn ronde te maken.

Met bijvoorbeeld powermeters kunnen we de opbrengst van PV-panelen monitoren, zonder gebruik te maken van de wifi van de bewoner. Op afstand kunnen we bewaken dat panelen en omvormers goed blijven werken. Of door IoT te gebruiken bij cv-installaties kunnen we zien wat er fout gaat. Zo kunnen bewoners op afstand gecoacht worden en hoeft een installateur niet onnodig uit te rukken omdat de waterdruk te laag is.

Wat is er technisch voor nodig om gebruik te maken van IoT?

Door gebruik te maken van een wereldwijde open standaard, is het mogelijk om eenvoudig, goedkoop en veilig IoT toe te passen. Je hebt gateways nodig om met sensoren te communiceren en één gateway heeft een groot bereik en kan met duizenden sensoren praten. Vervolgens heb je een platform nodig waar de beheerder de gewonnen data kan bekijken en analyseren. Ook kunnen medewerkers alerts instellen zodat ingegrepen kan worden wanneer dit écht nodig is. Data kan ook worden doorgestuurd naar hogere gebouwbeheersystemen, waar de facility manager de grote lijnen in de gaten houdt.



Welke kansen zie jij voor corporaties rondom IoT?

Ik zie enorme kansen als corporaties gaan samenwerken bij het uitrollen van IoT. Samen kun je zorgen voor een efficiënte en goedkope infrastructuur, bijvoorbeeld door het strategisch opstellen van gateways. Ook kun je samen data delen. Voor data geldt; hoe meer, hoe beter. Stel je voor dat corporaties straks gegevens die afkomstig zijn van duizenden

cv-installaties met elkaar zouden delen. Dat zou een schat aan informatie opleveren over de werking en efficiëntie van die installaties. Met die data kun je vervolgens onderhoudsmomenten beter voorspellen en storingen voorkomen. Voor IoT geldt bij uitstek: samenwerken zorgt ervoor dat je de grootste doelen waar kunt maken.



Woonpartners Midden-Holland:

Meerwaarde leveren door nauwe ketensamenwerking

Drie jaar geleden begon Woonpartners Midden-Holland met het inrichten van de organisatie voor ketensamenwerking. Inmiddels heeft de corporatie – die actief is in de regio Midden-Holland – de regierol volledig omarmd. Hoe houd je bij deze manier van werken grip op je bezit en creëer je de meeste waarde voor je huurders? CorporatieGids Magazine sprak daarover met manager Vastgoedonderhoud Lesia Kovtun en medewerker Informatie- en Assetmanagement Ger van Doorn.

Woonpartners heeft ketensamenwerking de laatste jaren gefaseerd ingevoerd, begint Lesia het gesprek. “We zijn in 2018 met de ketenpartners begonnen met pilots bij de verduurzaming van ons bezit. Vorig jaar hebben we dat uitgebreid naar planmatig onderhoud en dit jaar is hieraan ook dagelijks onderhoud toegevoegd.”

Win-winsituatie

“Woonpartners is een organisatie die nadenkt over maatschappelijke ontwikkelingen,” gaat Lesia verder. “Wij willen duurzame, toekomstbestendige woningen realiseren en bewoners een prettig en veilig thuis te bieden. Dat houdt in dat het ontwikkelen en onderhouden van woningen klantwaarde moet genereren, en dat vraagt om expertise. Die kennis willen we mede uit de markt halen en daarom zijn we met ketensamenwerking aan de slag gegaan. We kijken dus uitdrukkelijk verder dan alleen het financiële aspect, maar meer naar wat Woonpartners en haar huurders het meeste voordeel oplevert.”

Samen waarde creëren

Vanaf 2021 werkt Woonpartners samen met vijf vaste ketenpartners; drie in het planmatig onderhoud en twee in het dagelijks onderhoud. Op de vraag wat de essentie van goede ketensamenwerking is, legt Ger uit: “Je wilt met elkaar meerwaarde creëren. Door een intensieve samenwerking aan te gaan met partners, haal je innovatie binnen waardoor zowel het proces als de prijs-kwaliteitverhouding van de geïnvesteerde euro's verbetert. En die hogere kwaliteit van woningen zorgt weer voor hogere bewonerstevredenheid en minder reparatieonderhoud. Daarnaast heeft ketensamenwerking voor ons het voordeel dat we onderhouds- en investeringsprojecten beter kunnen plannen en meer grip hebben op de financiën. We weten veel beter waar we aan toe zijn.”

Drie pijlers

Het omarmen van ketensamenwerking betekent een transitie van een traditionele rol naar de regierol. “En dat ambiëren we ook,” beaamt Lesia. “We willen uiteindelijk steeds meer gebruikmaken van de expertise van onze partners. Dat houdt in dat Woonpartners coördineert en zorgt voor een goede vraagspecificatie en de ketenpartners de oplossingen bedenken. Zo komen ketenpartners bij planmatig onderhoud en investeringsprojecten bijvoorbeeld zelf met scenario's die op de pijlers technisch, financieel en sociaalmaatschappelijk zijn uitgewerkt. Vervolgens kiezen wij een voorkeursscenario. Dat werkt veel optimaler, omdat we vanuit de regisserende rol kunnen sturen.”

Overigens is de ketensamenwerking volgens Lesia ‘gestoeld op een transparante, zakelijke manier van samenwerken’.

“Er wordt gewerkt met open begrotingen en interne en externe prijstoetsing.”

Blauwdruk

Sinds het begin van de eerste ketensamenwerkingspilots in 2018 is er veel veranderd bij Woonpartners, blikt Ger terug. “Eigenlijk is alles anders. We hebben nieuw Inkoop-, Onderhouds- en Kwaliteitsbeleid opgesteld, processen opnieuw ingericht en medewerkers opgeleid om de regisserende rol in te nemen. Daarnaast is de rol van automatisering en informatisering ook veranderd. Systemen faciliteren nu veel meer in vastgoeddata zodat we grip houden op ons bezit en wat er mee gebeurt. We werken hierbij onder andere met het softwarepakket van onze automatiseringspartner NCCW. Met hen hebben we gekeken wat mogelijk is om het proces zo optimaal mogelijk voor onze huurders en ons in te richten, bijvoorbeeld door het uitbesteden van de intake. NCCW heeft ons daarbij perfect geholpen en een blauwdruk gemaakt hoe we het ketensamenwerkingsproces het beste kunnen inrichten. Daarbij is rekening gehouden met sectorstandaarden, om te zorgen dat ons ERP-systeem goed kan ‘praten’ met expertoplossingen. Door middel van DICO-berichtenverkeer kunnen onze partners de klant bedienen in hun eigen applicatielandschap en ontvangen wij alle data.”

Medewerkers moeten zich verantwoordelijk voelen voor – en verantwoordelijkheid nemen over – de resultaten.

Schaalbaarheid

Woonpartners heeft bij de inrichting van het applicatielandschap ook rekening gehouden met de schaalbaarheid van de regiecorporatie. Ger: “Je bent namelijk niet van de ene op de andere dag een regiecorporatie, dat is een reis die de organisatie moet maken en waarin applicaties moeten ondersteunen. We hebben leveranciers met een specifieke specialisatie, bijvoorbeeld voor liftonderhoud. Naarmate de tijd vordert, gaan we ook met die leveranciers andere afspraken maken. Daar moet je nu alvast rekening mee houden, zodat je in de toekomst ook met deze partners naar de regierol kunt groeien.”

Intake uitbesteden

“Het uitbesteden van de intakes voegt een extra dimensie toe aan ketensamenwerking,” gaat Ger verder. “Want hoewel alles binnenkomt bij de partners, wil je wel zien wat er gebeurt en hoe vervolgcacties worden opgepakt. NCCW heeft ons

hét
adviesbureau
voor woning
corporaties

AVW2

dit doen we

advies en projecten

- **ict beleid & realisatie**
ict beleidsplan op 1 a4
- **procesoptimalisatie**
lean in 10 weken
- **vastgoedsturing**
quicksan vastgoedsturing
- **finance & risk**
grip op passend toewijzen

interim en search

- **interim management**
wonen, vastgoed, bedrijfsvoering
- **interim specialisten**
assetmanagement, control, staf
- **werving en selectie**
directie, management en strategen

advies en projecten

Jos Vervoort
06 514 334 39

interim en search

Patrick Beterams
06 122 560 05



Door een nauwe samenwerking
aan te gaan met partners, haal je
innovatie binnen.

daarbij ondersteund via koppelingen, waardoor we met behoud van regie de taken kunnen neerleggen bij onze partners. Vroeger zagen we namelijk dat ons KCC werd overbelast. Huurders konden op piekmomenten ons niet bereiken of niet direct een afspraak maken, ook omdat we geen inzicht hadden in de agenda van onze partners. De lange doorlooptijd leidde tot ontevredenheid. Nu doen we dat veel efficiënter en kunnen we onze huurders sneller helpen.”

Eigenaarschap

Op de vraag wat ketensamenwerking vraagt van de Woonpartners-medewerkers, zegt Lesia: “Het belangrijkste is dat je eigenaarschap creëert binnen de organisatie. Medewerkers moeten zich verantwoordelijk voelen voor het proces en de resultaten. Daar hebben we trainingen op toegespitst. Wat je ziet, is dat sommige medewerkers enorm betrokken zijn, maar soms nog wat blijven hangen in oude tradities en gewoonten. Bij alles wat we doen moet de huurder en de optimale dienstverlening centraal staan. Uiteindelijk moet door het eigenaarschap te creëren het hoofddoel op één komen te staan: de beste dienstverlening leveren voor de huurder.”

Tevredenheid

Bij verduurzaming en planmatig onderhoud – de ‘oudste’ ketensamenwerkingsprocessen – ziet Woonpartners al hogere tevredenheid onder huurders, reflecteert Lesia. “We hebben ons organisatie als doel gesteld minimaal een 8 te scoren voor huurderstevredenheid. Bij de processen waar ketensamenwerking steeds meer ingeburgerd zit, zien we dat inmiddels terug. Bij dagelijks onderhoud zijn we nog niet zo ver, maar daar hopen we met de invoering van ketensamenwerking snel te kunnen komen.”

Elkaar beter maken

Zodra die gemiddelde 8 is gescoord, gaat Woonpartners echter niet achterover leunen, sluit Ger af: “We willen met onze partners blijven kijken naar instrumenten om elkaar beter te maken. Dus meten en kijken we hoe het proces beter kan. Daarbij willen we elkaar controleren; wij hen, maar ook vice versa. Zo houd je elkaar scherp. Daarnaast willen we de komende periode onze vastgoeddata verder optimaliseren en de gegevens meer inzetten in het onderhoudsproces, zodat deze data meerwaarde creëert voor onze huurders.”

www.avw2.nl

De beste koppeling met je aannemer

Nu beschikbaar: De DICO koppeling. Deze oplossing maakt een real-time koppeling tussen jouw ERP en jouw aannemer mogelijk.



Realtime inzicht in het proces.



Regie corporatie mogelijk maken.



Focus op het uitvoeren van onderhoud en het tevreden maken van huurders.



De beste koppeling met aannemers volgens DICO standaard.

Betere data kwaliteit door gestandaardiseerde koppeling



Systeem aannemer

Huurder kan direct contact opnemen met aannemer.

Gegevens worden veilig uitgewisseld.

Huurder

NCCW
Software NCCW & Corporatie

Bezoek ons op het Corporatieplein op stand 55

NCCW

Uw betrouwbare ERP partner



Folkert de Gans
(Woonzorg Nederland):

Informatie- beveiliging is geen IT-feestje, iedereen is uitgenodigd

Woonzorg Nederland werkt hard aan het behalen van ISO 27001-certificering. "Als we dat bereikt hebben, kunnen we objectief aantonen dat we in control zijn en blijven," zegt Folkert de Gans, Information Security Officer bij Woonzorg Nederland. Hoe geraak je in control en hoe blijf je dat? Een gesprek over uitbesteden, regie houden en informatiebeveiliging als feest voor iedereen.

"Van oudsher heeft Woonzorg Nederland de 65-plussers als doelgroep," begint Folkert. "Lange tijd had nog geen twintig procent van onze huurders de wens om digitaal contact te hebben met Woonzorg. Zo kregen we tot voor kort nog veel onderhoudsverzoeken per brief of telefoon. Een klantportaal hadden wij dan ook niet nodig omdat daar geen behoefte aan was. De laatste paar jaar is dat percentage echter sterk gestegen, met als gevolg dat wij daarop moesten inspelen door te digitaliseren."

Agenda

"Digitalisering zien wij als een goede aanvulling op het persoonlijk contact met onze huurders," vervolgt Folkert. "Mede daardoor staat digitaliseren heel hoog op de IT-agenda van Woonzorg Nederland. Wij hebben ervoor gekozen de enterprise-architectuur van ons IT-landschap te baseren op Microsoft. Ook draaien onze systemen in hun datacenter. En omdat woningcorporaties met een ANBI-status in de non-profit sector vallen bij Microsoft, krijgen we heel veel voor weinig geld."

Fox Huurderapp

Gemakkelijk contact met uw huurders

Snel een bericht sturen naar alle huurders van een bepaald complex? Dat kan met de Fox HuurderApp. Huurders in het complex krijgen een pushnotificatie op hun telefoon met uw bericht. Ook voor het opvragen van informatie, het stellen van vragen of bijvoorbeeld het plannen van een reparatieverzoek kunnen uw huurders in de app terecht.

Het onthouden van ingewikkelde wachtwoorden is niet langer nodig, simpelweg inloggen met een vingerafdruk of gezichtsherkenning is voldoende!

Kijk op www.aareon.nl voor meer informatie.

Conformereren

“Woonzorg verwacht van leveranciers dat zij zich conformeren aan de standaarden van Microsoft,” licht Folkert toe. “Dat heeft onder andere als voordeel dat het koppelen van nieuwe pakketten relatief makkelijk is. Een ander voordeel is dat wij voor het beheer van onze systemen makkelijk zouden kunnen overstappen naar een andere partij als wij niet tevreden zouden zijn.”

Landelijk

Dat Woonzorg landelijk werkt vanaf zo’n 500 locaties stelt ook eisen aan de systemen. “Iedere bewonersconsulent op alle locaties heeft een smartphone en een laptop met 4G-kaart met toegang tot de cloud,” legt Folkert uit. “Dat is met de moderne pakketten makkelijker te beheren dan met zelfgebouwde systemen. En als we nieuwe functionaliteiten willen testen, is het bij wijze van spreken het vinkje ‘op ja zetten’ om dit te doen. Veel makkelijker dan bij zelfbouw.”

IT geen kerntaak

“Woonzorg beschouwt IT niet als een kerntaak en wil dit zoveel mogelijk uitbesteden,” zegt Folkert. “Ook omdat leveranciers deze taken vaak beter kunnen uitvoeren vanwege ervaring, kennis en techniek. En de beschikbare budgetten bij de leveranciers zijn groot als het gaat om beveiliging van systemen en data. Het is hun corebusiness en daar maken wij op een slimme manier gebruik van.”

Baseline Informatiebeveiliging Overheid

Binnen Woonzorg houdt Folkert zich bezig met het herschrijven van het informatiebeveiligingsbeleid. Over waarom dit gebeurt op basis van de Baseline Informatiebeveiliging Overheid in plaats van de Baseline voor woningcorporaties, zegt hij: “Het verschil is kleiner dan het misschien lijkt, beide zijn namelijk gebaseerd op dezelfde ISO-norm. Verder werken wij dus landelijk en hebben wij samenwerkingsverbanden met 170 gemeenten. Het is dan handig om dezelfde uitgangspunten toe te passen als die de gemeenten hanteren.”

Zwakste schakel

“Bij Woonzorg willen wij in control blijven als het gaat om het verwerken van gegevens op de juiste plek en juiste manier,” vervolgt Folkert. “En dat ook op een veilige manier doen. De ervaring is dat de mens vaak de zwakste schakel is. Daarom doen wij er veel aan om gebruikers bewust te maken van mogelijke gevaren. En gebruiken we ook Data Loss Prevention-software. Wanneer een medewerker bijvoorbeeld een databestand wil mailen, dan controleert deze software of daardoor een mogelijk datalek ontstaat.”

In control

“Om in control te blijven, hebben we het beleid hieromtrent geformaliseerd. Het eerdergenoemde informatiebeveiligings-

beleid herijken we iedere drie jaar. Daarnaast hebben we een jaarlijkse plancyclus en onderzoeken we jaarlijks een aantal keer de mogelijke kwetsbaarheden in onze systemen. Daarnaast zijn we op dit moment bezig met een ISO 27001-certificering. Als we dat bereikt hebben, kunnen we objectief aantonen dat we in control zijn en blijven.”

Regisseur

De voorbereiding op het ISO-certificeringstraject is in volle gang, licht Folkert toe. “Daarbij worden we ondersteund door Audittrail, waarmee we eerder ook al hebben samengewerkt in het traject rond de AVG. Dat beviel dermate goed dat we hun ondersteuning gevraagd hebben in de voorbereiding van onze ISO-certificering. Dus, waar staan we nu en wat moet er gedaan worden om in aanmerking te komen voor de certificering. Met dit certificaat wordt het makkelijker om de door ons gewenste rol van regisseur op I&A-gebied naar ons toe te trekken. Wij besteden dan zoveel mogelijk IT-activiteiten uit, maar behouden wel de regie. En leveranciers weten door de ISO-normen welke werkwijze ze van ons kunnen verwachten en wat wij van hen verwachten.”



Geen IT-feestje

“We hebben voor dit project de steun van onze Raad van Toezicht en ook zijn formele opdracht om de ISO-certificering te verkrijgen. Dat is voor ons als IT’ers belangrijk want informatiebeveiliging is absoluut geen IT-feestje. De verantwoordelijkheid daarvoor ligt bij de lijnmanagers en het hoger management. Vooral de lijnmanagers moeten zich ervan bewust worden dat zij eigenlijk de eigenaren zijn van de systemen die hun medewerkers gebruiken en dat zij daar ook verantwoordelijk voor zijn. Informatiebeveiliging is dus eigenlijk een feest waarvoor iedereen – niemand uitgesloten – van harte is uitgenodigd.”



Frans van der Ploeg (Woongoed Middelburg):

Informatiebeveiliging is zo sterk als de zwakste schakel

Bijna elke week lijkt het wel een keer langs te komen; een bericht over een grote hack of ransomware-aanval die een of meerdere bedrijven lam legt. Een gevaar dat zeker ook woningcorporaties kan treffen. Hoe bescherm je jezelf tegen criminelen en zorg je er tegelijkertijd voor dat processen werkbaar blijven? CorporatieGids Magazine sprak daarover met Frans van der Ploeg, medewerker I&A en contractbeheer bij Woongoed Middelburg.

Door gevaar van buitenaf noemt Frans het waarborgen van de continuïteit, beschikbaarheid en betrouwbaarheid van de Woongoed-systemen de grootste uitdaging. "Wanneer onze medewerkers niet meer bij de systemen kunnen omdat deze bijvoorbeeld gegijzeld zijn door ransomware of data in systemen zijn verwijderd door een hack, dan kunnen we onze processen niet meer uitvoeren en ons werk niet meer verrichten. Het is daarom essentieel om dit te voorkomen."

Drie pijlers

Woongoed Middelburg richt haar informatiebeveiliging in op drie pijlers: mens, organisatie en techniek. "Mens beschrijft de medewerkers van Woongoed," licht Frans toe. "Zij moeten zich bewust zijn van de gevolgen die hun handelingen kunnen hebben voor systemen. Jaarlijks zorgen we ervoor dat er een actie wordt georganiseerd zoals een phishing-actie, mystery guests die langskomen of medewerkers die worden gebeld met vragen om persoonlijke informatie te delen. Zo proberen we iedereen scherp te houden."

"De pijler organisatie gaat over de wijze waarop Woongoed Middelburg de informatiebeveiliging heeft georganiseerd. Dat betekent dat we een duidelijke crisisorganisatie met een draaiboek hebben klaarliggen. Hierin is geregeld welke functionaris bij welke calamiteit welke verantwoordelijkheden heeft. Minimaal één keer per jaar wordt dit bijgesteld en besproken door het management. Recent hebben we afgesproken dat we – net als bij de bedrijfshulpverlening – dit jaarlijks moeten gaan oefenen."

Technische maatregelen

De laatste pijler techniek gaat over alle maatregelen die je technisch kunt nemen, vertelt Frans. "Welke eisen stel je aan de hosting-partijen en softwareleveranciers, zoals certificaten of verplichte pentests. Techniek gaat ook over de maatregelen die Woongoed zelf neemt. Denk aan toegangsbeveiliging tot het pand, autorisaties binnen de software, de complexiteit van

wachtwoorden en tweefactor authenticatie. We zijn ook aan het bekijken hoe we logging kunnen gebruiken ter preventie. Bijvoorbeeld door een signaal af te geven aan de I&A-afdeling wanneer iemand een workflow aanpast of een grote dataset uit het systeem downloadt."

Doelen hard maken

Het lastige van de doelen – continuïteit, beschikbaarheid en betrouwbaarheid – is dat je ze niet 'hard' kunt maken. Frans: "Je kunt niet zeggen 'als we dit doen, dan zijn we veilig'. Wat je wel kunt doen, is de ontwikkelingen volgen en kijken wat er nodig is voor de eigen organisatie. Wat je wel kunt meten, is wat je in je eigen organisatie afspreekt. Hebben we de oefeningen voor de medewerkers gehouden? Hebben we ons plan herzien en om certificaten gevraagd? Binnen Woongoed bepalen we jaarlijks de speerpunten en in de kwartaalrapportages aan het MT informeert de afdeling I&A over de voortgang en eventuele bijstellingen."

Zo sterk als de zwakste schakel

Informatiebeveiliging is zo sterk als de zwakste schakel, gaat Frans verder. "Wanneer je de techniek niet op orde hebt en je de deur open hebt staan voor niet geautoriseerde gebruikers, dan is dat je zwakste schakel. Weten de medewerkers redelijk goed een mail te beoordelen maar heb je geen draaiboek liggen voor een eventuele calamiteit, dan is dat je zwakste schakel. De mens is dat dus niet per se. Het is echter wel zo dat er binnen een organisatie veel medewerkers zijn met een functie die een ander doel heeft dan informatiebeveiliging. We helpen mensen die zelf niet aan woonruimte kunnen komen aan een woning, begeleiden hen bij schulden en problemen, zorgen voor onderhoud en voor nette wijken. De uitdaging zit hem erin om medewerkers die van nature met andere dingen bezig zijn te laten ervaren wat de consequenties zijn van klikken op een foute link of het geven van persoonlijke informatie aan iemand met wie je dit niet mag delen."

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

Mag ik dit delen?

Om het gevaar van dat laatste te verminderen, is Woongoed Middelburg aan de slag gegaan met de 'Mag ik dit delen?'-tool. "We zagen aan de hand van social engineering, de bespreking van voorbeelden en de vragen die dat oproept, dat het voor medewerkers lastig is om te bedenken of bepaalde informatie gedeeld mag worden. Natuurlijk begrijpt een verhuurmedewerker dat informatie over overlast niet gedeeld mag worden. Maar voor een medewerker sociaal beheer wordt dit al lastiger in overleggen met externe partners. We zijn daarom de samenwerking aangegaan met VVA-Innovatisering om samen een applicatie te ontwikkelen waarmee we in een paar muisklikken dit voor medewerkers duidelijk kunnen maken. Nu hebben medewerkers beter inzicht in wat gedeeld kan worden en kunnen ze via de applicatie vragen stellen aan de I&A-afdeling en opmerkingen maken. Binnenkort willen we ook aan de slag met een 'Mag ik dit vragen'-tool om medewerkers meer duidelijkheid te geven over wat ze wel en niet mogen vragen aan huurders."

Adviseursrol

Op de vraag hoe Frans informatiebeveiliging de komende jaren ziet veranderen, vertelt hij: "Als ik kijk naar Woongoed intern zie ik een ontwikkeling waarbij het thema een

verantwoordelijkheid van het MT is geworden. De afdeling I&A is daarbij meer in een adviseursrol terechtgekomen. Binnen Zeeland werken we veel samen als corporaties, zoals een gezamenlijk ERP-systeem, CRM en telefonie. Het is een logische ontwikkeling om informatiebeveiliging ook samen op te pakken."

Continuïteit garanderen

"Extern zie je dat vitale infrastructuur steeds meer wordt aangevallen door hackers," sluit Frans af. "Hierdoor ligt internet of telefonie bijvoorbeeld uit de lucht. Ik denk dat dit alleen maar zal toenemen, en daar moeten we op inspelen. Daarnaast zie je een verschuiving; naast het hacken van een individuele organisatie komt het steeds vaker voor dat software wordt gehackt waar veel partijen gebruik van maken. Denk aan de recente Kaseya-hack. Er is al langere tijd een verschuiving aan de gang van het hacken om informatie buit te maken naar het hacken van systemen om data terug te verkopen. Ook hier zullen we plannen voor moeten maken en zorgen dat ons datahuis beter beveiligd is dan die van de burens. We zijn daarom onder andere bezig met een continuïteitsplan waarmee we kunnen garanderen dat – in geval van calamiteit – onze noodzakelijke dienstverlening kan blijven doorgaan."

Samen bouwen aan Smart Buildings

Bij Sqippa denken we niet in hokjes. Wij zijn een community van fabrikanten, dienstverleners en gebouweigenaren die gelooft in een open, transparante wereld. Gebaseerd op vertrouwen. 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
- Verhoging van onderhoudskosten
- Verhoging van energieverbruik en CO2 footprint

Kijk voor meer informatie op www.sqippa.com

sqippa



Je ziet dat vitale infrastructuur steeds meer wordt aangevallen door hackers. Dat zal alleen maar toenemen.



Foto's: Linda Hemmes

ADOPTIE VAN MICROSOFT 365: TRANSFORMEER EN OMARM DE MANIER WAAROP U WERKT MET MICROSOFT 365

Adoptie vanaf de start

Bij de implementatie van Microsoft 365 is het belangrijk om de adoptie ervan door de eindgebruikers mee te nemen. Wacht niet tot na de lancering, maar maak het onderdeel van uw plan en direct vanaf de start.

Creëer Succes

Wat zijn de knelpunten binnen uw organisatie? Benoem deze punten en we bekijken graag met u waar Microsoft 365 een oplossing biedt.

Benoem Key Users en ambassadeurs om u medewerkers mee te krijgen.

Succes motiveert uw medewerkers en zo creëert u betrokkenheid en saamhorigheid.



Benoem de voordelen

Uw medewerkers adopteren Microsoft 365 sneller als ze de vele voordelen weten om efficiënt, effectief en veilig te kunnen werken.

Denk aan vergaderen via Teams, documenten delen via SharePoint, werken in de Cloud: altijd, overal toegang via elk device etc.

Training & support

Welke mogelijkheden zijn er en hoe kunt u Microsoft 365 het beste inzetten? NEH kan begeleiden tijdens de implementatie en uw medewerkers met trainingen meekrijgen, want soms is een aanpassing van de werkwijze nodig. Ook is de NEH supportdesk beschikbaar bij vragen of voor assistentie.



Microsoft 365

Microsoft 365 is een continue proces: nieuwe technologieën en updates worden geregeld doorgevoerd. We houden u graag op de hoogte.

Metten is weten

Bepaal voor de implementatie van Microsoft 365 wat uw KPI's zijn. Start met een nulmeting en meet gedurende de implementatie, dit maakt de voortgang zichtbaar. Gebruik de meetresultaten en voortschrijdende inzichten om de volgende stappen te bepalen.

NEH ontzorgt

NEH adviseert u graag. Interesse? Neem dan contact met ons op. Wij scheppen er plezier in u te ontzorgen.



Rob Kooijman en Mirjam van Nieuwenhuizen (Woonkracht10):

WhatsApp is een drempelverlagend communicatiekanaal voor huurders

Woonkracht10 is een woningcorporatie in de Drechtsteden die de digitale mogelijkheden voor haar dienstverlening gretig doch kritisch omarmt. Zo nam de corporatie deel aan een WhatsApp-pilot van haar IT-leverancier DataBalk, voorheen Kubion. Met *CorporatieGids Magazine* delen Rob Kooijman, teamleider Service Center en Mirjam van Nieuwenhuizen, functioneel applicatiebeheerder hun ervaring.

Woonkracht10 had in 2014 de ambitie om een voorbeeldcorporatie van digitale dienstverlening te zijn. Alhoewel ze nog steeds serieuze digitale verbetermogelijkheden voor hun dienstverlening toetsen, is die ambitie enkele jaren geleden losgelaten. Op de vraag waarom, zegt Rob: "We wilden alles toen zoveel mogelijk regelen via een digitaal serviceportaal. Maar we dreigden daardoor de binding met onze huurders te verliezen. Daarbij kwam nog nadrukkelijker naar voren dat persoonlijk contact bij intake, inspectie, contract tekenen en oplevering zeer werd gewaardeerd. De klanttevredenheid werd duidelijk lager. Daarom moesten we onze digitale ambities bijstellen en een aantal eerdere besluiten terugdraaien. De baliefunctie is bijvoorbeeld in ere hersteld. Duidelijk is dat onze huurders ons huidige brede aanbod aan communicatiemogelijkheden weer veel beter waarderen."

Grip op communicatiekanalen

Over hoe Woonkracht10 grip houdt op de diverse communicatiekanalen, zegt Rob: "Dat is geautomatiseerd. Alle communicatiekanalen die een klant gebruikt, worden opgeslagen in één CRM-systeem binnen het DataBalk-platform. Het risico dat diverse contacten met één klant langs elkaar heen kunnen lopen, is daardoor verwaarloosbaar. Uit het systeem blijkt ook hoe vaak de diverse communicatiekanalen gebruikt worden. We weten bijvoorbeeld dat zo'n 75 procent van de huurders op dit moment het liefst de telefoon pakt om contact met ons op te nemen. Zij zorgen voor zo'n 80 tot 85 procent van onze contacten. Dat wordt overigens langzaam minder door de verschuiving naar kanalen als mail en het klantenportaal."

Dé oplossing voor het managen van service en onderhoud



Connect-It 365
Fieldservice



Voorkeurskanaal

Op de vraag welke kanalen de voorkeur hebben, zegt Rob: "Onze voorkeur heeft het klantenportaal. Daar kunnen huurders 24/7 vragen stellen en vaak ook zelf actie in gang zetten. Zo kan een huurder via het portaal een nodige reparatie melden waarna vaak direct een afspraak daarvoor gemaakt kan worden. De huurder heeft gelijk resultaat en voor ons heeft het als voordeel dat het direct geregeld is en in het systeem staat."

Klantsturing

Toch vindt er nauwelijks klantsturing richting het klantenportaal plaats, zegt Mirjam. "In het verleden dus wel maar daar zijn we van teruggekomen. We zouden het meer kunnen stimuleren door in onze telefonische wachtrij te zeggen dat het melden van een reparatie via het portaal mogelijk is. Aan de andere kant moet je je wel bedenken dat we een doelgroep hebben met mensen die de Nederlandse taal niet altijd goed machtig zijn en ook veel ouderen huren bij ons. Dan kun je je afvragen of deze mensen ons klantenportaal wel willen gebruiken."

WhatsApp-project

"We weten dat de verschuiving van de traditionele kanalen naar de digitale kanalen zich zal voortzetten. Maar Woonkracht10 hoeft op dit gebied geen 'haantje-de-voorste' te zijn," vult Rob aan. "Ontwikkelingen op digitaal gebied houden we goed in de gaten en we toetsen of het ook voor Woonkracht10 toegevoegde waarde kan bieden. Zo zijn wij recent door DataBalk benaderd als bèta-gebruiker voor een WhatsApp-project. Bijzonder nuttig voor ons omdat we daar veel van geleerd hebben. Mede door de goede begeleiding van DataBalk. En ook is het bijzonder leuk dat wij door onze medewerking invloed hebben gehad op het eindproduct. Het project draait binnen Woonkracht10 nog als een pilotproject."

Pilot

Mirjam over de pilot: "De centrale vraag in deze pilot was: zitten onze huurders op WhatsApp te wachten en wat is de klanttevredenheid bij dit communicatiekanaal? We hebben daarvoor een groep van 500 huishoudens geselecteerd en hen ook WhatsApp als communicatiekanaal aangeboden. Dagelijks blijken we appcontacten te hebben met gemiddeld twee á drie mensen binnen deze groep. Als het tot al onze 11.500 huurders uitgebreid zou worden, dan zijn de consequenties groot voor de organisatie." Rob hierover: "Ik denk zelfs dat we dan iemand speciaal voor het appcontact zouden moeten aannemen. Ook omdat we merken dat het aantal telefoontjes vooralsnog niet afneemt."

Voordelen

Over de voordelen van WhatsApp zegt Rob: "De eindevaluatie moet nog plaatsvinden, maar wat we nu al voorzichtig

De centrale vraag in deze pilot was: zitten onze huurders op WhatsApp te wachten en wat is de klanttevredenheid bij dit communicatiekanaal?



kunnen concluderen, is dat het een deel van onze huurders zeker aanspreekt. Denk aan mensen die werken en buiten kantoor tijden 'even' een berichtje sturen. Vaak met fotootjes daarbij. Ook lijkt het zo te zijn dat we eerder benaderd worden en voor kleinere zaken. Dit biedt ons de mogelijkheid om het op te lossen voordat het een groot punt wordt."

Evaluatie

De eindevaluatie van de WhatsApp-pilot vindt plaats zodra de klanttevredenheidscijfers binnen zijn, licht Rob toe. "Vanuit onderzoeken binnen andere organisaties weten we dat de klanttevredenheid zou moeten stijgen. Als deze cijfers bij ons teleurstellend zijn, heeft het voor Woonkracht10 geen zin om verder te gaan. En voor onze huurders kennelijk ook niet. Maar ook als deze cijfers positief zijn, is het nog steeds de vraag of wij bereid zijn om de organisatie zodanig aan te passen dat WhatsApp daar een plek in heeft. Maar één ding is zeker, WhatsApp werkt echt drempelverlagend voor huurders om contact op te nemen."

Tijdens het foto-moment was Mirjam helaas verhinderd.

23 september Expo Houten:

11^e editie CorporatiePlein ook in teken van live ontmoeten

Elkaar in de ogen kijken, elkaar live ontmoeten: sinds COVID-19 zijn intrede deed werd persoonlijk contact een schaarstegoed. Daarom staat de elfde editie van CorporatiePlein, Bedrijfsvoering, ICT en Innovatiebeurs voor woningcorporaties op 23 september in Expo Houten, voor een groot deel in het teken van live ontmoeten. Daarnaast natuurlijk een rijkelijk gevulde beursvloer met specialisten op het gebied van digitaliseren en innoveren in de bedrijfsvoering. De beurs is geopend van 09.30 tot 16.00 uur.



Met oplopende bezoekersrecords versterkt CorporatiePlein nog ieder jaar zijn positie als belangrijkste evenement op het gebied van Bedrijfsvoering, ICT en Innovatie voor woningcorporaties. En alhoewel de door corona noodgedwongen online gehouden editie van 2020 memorabel was, kijken de organisatoren Martin Barendregt en Paul Tuinte reikhalzend uit naar een live-editie die op veel fronten gelijkenissen vertoont met die van vóór corona.

Veilig en comfortabel

“Ten opzichte van de laatste live-edities hebben we vanwege corona wel wat wijzigingen doorgevoerd zodat bezoekers en exposanten een veilige en comfortabele beursdag kunnen beleven,” legt Martin uit. “De hal is ruim voldoende groot – we gebruiken maar een deel van de maximale capaciteit – is acht meter hoog en goed geventileerd én de stands staan verder uit elkaar dan normaal. Ook zijn de gangpaden extra breed, zodat afstand houden van elkaar geen probleem is.”

Doorlopend kennisprogramma

Exposanten verzorgen dit jaar doorlopend kennissessies – desgewenst één op één – over alle mogelijke onderwerpen op het gebied van Bedrijfsvoering, Innovatie en ICT. Of je nu bestuurder bent, manager of medewerker Finance & Control, Wonen, Vastgoed, Onderhoud, Communicatie, I&A of ICT: het informatieve aanbod van exposanten op hun stands biedt gegarandeerd voor iedereen wat wils. “Houd onze website corporatieplein.nl in de gaten voor het meest actuele

overzicht. Je kunt daar ook eenvoudig filteren op trefwoorden,” tipt Paul.

Geen vaste tijden

Kennissessies op de stands vinden dit jaar niet op vaste tijden plaats. “Dit doen we bewust, omdat voor iedere bezoeker een zitplaats beschikbaar moet zijn,” licht Martin toe. “Dus niet op vaste tijden met veel mensen tegelijk bij elkaar, maar on demand en op basis van beschikbaarheid op het moment dat de bezoeker dat wil. Natuurlijk kan het zijn dat een exposant ‘bezet’ is op dat gewenste moment. Bezoek dan eerst even een andere exposant en kom later even terug. Zo houden we samen CorporatiePlein onder controle.”

Exposanten verzorgen dit jaar doorlopend kennissessies op hun stand.

Neutraal terras

Ook dit jaar hebben de organisatoren weer twee ‘neutrale’ terrassen op de beursvloer ingeruimd. Even een break in het bezoeken van stands? Even ergens afspreken of netwerken met een collega? Maak het jezelf gemakkelijk op een van de terrassen.

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

CORPORATIE PLEIN 2021
BEDRIJFSVOERING ICT & INNOVATIEBEURS VOOR WONINGCORPORATIES



Bezoekers en exposanten wordt een veilige en comfortabele beursdag geboden, volgens de geldende richtlijnen.

DUURZAAM GEGARANDEERD



WWW.DAKMERK.NL

DAKMERK. Hét kwaliteitskeurmerk voor het platte dak.

DAKMERK is hét Nederlandse kwaliteitskeurmerk voor bitumineuze en kunststofdaken. Een keurmerk dat staat voor duurzaamheid en kwaliteit, onderstreept met 10 jaar waterdichtheidsgarantie. DAKMERK dakaannemers zijn KOMO-procesgecertificeerd, alle projecten worden vooraf getoetst op systeemkeuze, pakketopbouw en materiaal. Ook controleren onafhankelijke inspecteurs steekproefsgewijs de toegepaste dakbedekkingsconstructies.

Onze dakaannemers adviseren u graag over duurzame oplossingen als zonnepanelen, daktuinen en waterberging. Voor multifunctionele gebruiksdaken kan de standaard garantie worden uitgebreid met een speciale MULTI-garantie.

U vindt alle aangesloten dakaannemers op DAKMERK.NL

GETOETST **GECONTROLEERD**
 GEGARANDEERD **GEBORGD**



Catering en lunch

Gedurende de dag kunnen bezoekers en exposanten gratis gebruikmaken van alle cateringfaciliteiten op de beursvloer, legt Martin uit. "Rond het middaguur serveren wij een heerlijke lunch, uiteraard zal een broodje kroket niet ontbreken."



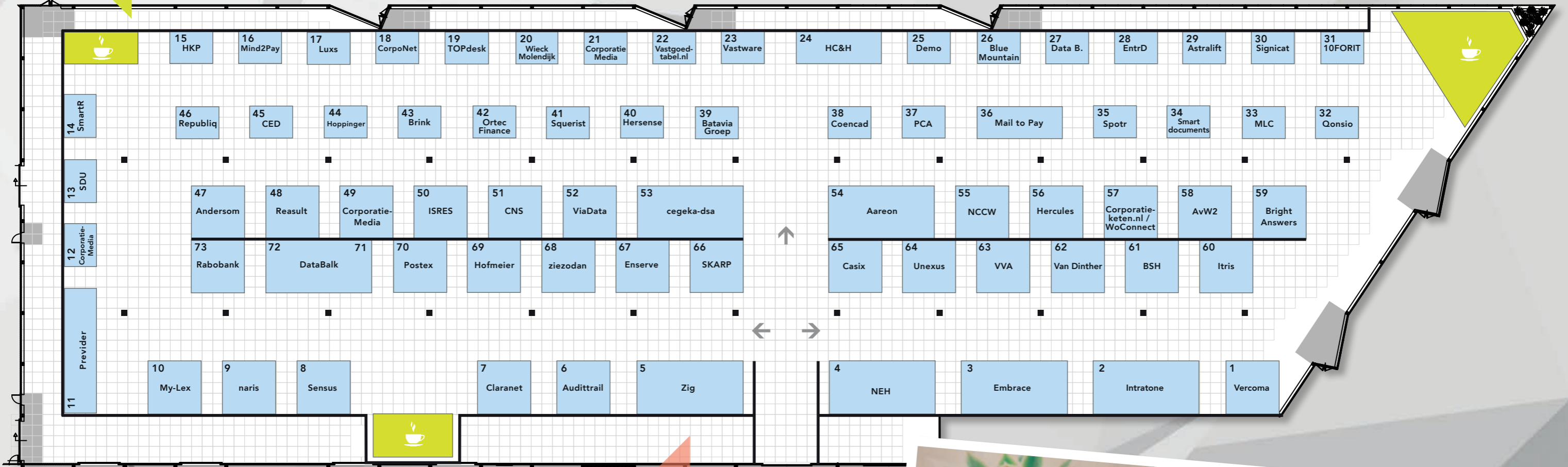
Aanmelden

"We hopen dat je (weer) net zo enthousiast bent over CorporatiePlein als wij. Het organiseren van dit evenement is zeker dit jaar een grote klus, maar we doen het graag. We zien uit naar je komst, dus heb je je nog niet aangemeld? Doe dat dan nu gelijk even op www.corporatieplein.nl. We houden je vervolgens uiteraard op de hoogte."

Have a break,
pak een
terrasje



Doorlopende
kennissessies op
stands van diverse
exposanten



Bezoek kennissessies
over digitalisatie
en innovatie



Inzicht in herkomst van vastgoeddata

Met een gerust hart naar de accountant



COBIM brengt datakwaliteit op orde.

MJOP WWS NEN 2580 EPA



COENCAD
WONINGBESTAND IN BEELD

Column

Het neoliberale gedachtegoed



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

Hele generaties economen en beleidsmedewerkers zijn de afgelopen decennia groot geworden met het neoliberale gedachtegoed. U weet wel, dat gedachtegoed dat nu de schuld krijgt van alles wat er maar fout gaat in dit land. Ook bij mij speelde dit denken een hoofdrol. Niet omdat mijn docenten of ikzelf nou per se vonden dat de burger een rationeel denkend en egoïstisch individu is dat alleen maar streeft naar meer geld. De gedachte was, en is nog steeds, dat rationeel handelen verondersteld wordt als denkmodel en dat van daaruit een verklaring of voorspelling gegeven kan worden van economische verschijnselen.

Dus, gewoon als voorbeeld, als de rente daalt zullen er meer huizen gevraagd worden en zal de prijs stijgen. Nou, dat lijkt aardig te kloppen. Iedereen met wat geld op de bank zal willen beleggen in woningen want geld op de bank levert niets meer op – zie: dalende rente. En er zal als een malle gebouwd gaan worden tot dat de prijs weer daalt en er een nieuw evenwicht ontstaat. So far so good; uiteindelijk is economie helemaal niet zo'n sombere wetenschap als wel eens beweerd wordt!

Er kan wel van alles mis gaan. Er zijn bijvoorbeeld veel aantrekkelijkere beleggingen dan de woningen die je wilt. Het rendement op appartementen boven het miljoen is veel groter dan in het middensegment. En bouwen in het sociale segment leidt alleen maar tot verlies vanwege de onrendabele top of de belastingen – zie: verduurzaming en verhuurdersheffing. Of er kan niet gebouwd worden; te weinig locaties, aannemers of heipalen. Of het duurt gewoon te lang: vergunningen komen maar niet los.

Kortom, markten werken niet altijd zoals je gehoopt had. En de uitkomsten zijn niet altijd bevredigend, ook al zijn het soms alleen maar fricties. De taak van de overheid is dan om dit marktfalen op te lossen en niet om als een soort Pavlov-reactie het werk van de markt over te nemen. Met overheidsfalen hebben we ten slotte ook de nodige ervaringen.

Tot zover de denkwereld van de afgelopen 25 jaar. Als ik de social media mag geloven – maar misschien gaat het daar al fout – heeft deze denkwijze de COVID-crisis veroorzaakt, maar ook de tekorten in de woningbouw, de toeslagenaffaire en zelfs de behandeling van tolken in Afghanistan. Twitter kan alles aan elkaar verbinden...

Ik kan dit de laatste tijd wat beter plaatsen. Wat opvalt in het neoliberale denken is dat de mens nooit zomaar iets doet omdat het 'goed' is. Termen als rendement, winst, eigen belang en prikkels staan centraal. Daarom wordt er altijd wantrouwend gekeken. Ouders vragen vast meer toeslagen aan dan waar ze recht op hebben. Als je een formulier te laat invult, krijg je geen herinnering maar een boete. Als je behept bent met het neoliberale gedachtegoed, zie je achter elke boom een fraudeur. Dat de burger dan zijn vertrouwen in de overheid verliest is eigenlijk niet zo gek.

Maar dat hoeft natuurlijk niet. Je kunt ook met meer vertrouwen kijken en er vanuit gaan dat de mens niet automatisch geneigd is om de boel te flessen. Weten mensen wat er van ze verwacht wordt, willen ze naleven en kunnen ze dat ook? Op die manier kun je vanuit de gedragseconomie het overheidsbeleid een menselijker en vertrouwenwekkender gezicht geven. De ACM, AFM en het UWV zijn al behoorlijk ver in het ontwikkelen van dit denken. Nu andere toezichthouders en uitvoerende organen nog.



Woonzorg Nederland:

Ambities realiseren door nieuwe manier van werken

Ontwikkelen in een dynamische omgeving vraagt een focus op continu verbeteren. Ieder jaar start de sector daarom legio verbetertrajecten. Maar hoe zorg je ervoor dat hier het maximale uit wordt gehaald en dat de resultaten echt landen binnen de organisatie? CorporatieGids Magazine sprak daarover met Janneke de Wagt en Hester Joustra, beiden programmamanager bij Woonzorg Nederland.

Ook bij Woonzorg Nederland zijn verbeterprojecten niet vreemd. “We merkten echter dat deze projecten wisselend succes hadden,” begint Janneke het gesprek. “In de praktijk bleek het lastig om verbetertrajecten uit te voeren naast het gewone werk. We zijn daarom begin dit jaar met het Woonzorg ‘21 programma begonnen, een programma dat in het teken staat van vernieuwen en verbeteren. De teams in dit programma zijn multidisciplinair en bevatten medewerkers vanuit allerlei functies, die elk op eigen manier bijdragen vanuit hun kennis, competenties en bovenal met hun enthousiasme. De teamleden hebben namelijk zelf gekozen voor een deelname aan het programma, waarbij de afspraak is het er ‘niet meer naast te doen, maar volledig onderdeel te zijn’. Naast een andere samenstelling vraagt het programma ook een nieuwe manier van werken: agile en scrum, om meer én sneller resultaten te bereiken.”

Nieuwe vaardigheden

Hoewel de naam anders doet vermoeden, is het Woonzorg ‘21 programma niet gelimiteerd aan 2021. “Het Woonzorg ‘21 programma staat voor ons meer voor volwassenheid van de organisatie en voor 21st century skills dan alleen voor een jaartal,” legt Hester uit. “We hebben echt niet alleen de

focus op dit jaar, maar wilden wel klein beginnen. We zijn gestart met drie scrumteams om de nieuwe manier van werken aan te leren, en willen dat vervolgens steeds verder uitbreiden. Door klein te beginnen breng je focus aan, haal je snel zichtbaar resultaat, leer je van je fouten, blijf je flexibel en kun je op die manier anderen inspireren en prikkelen met de manier van werken. We wilden voorkomen dat we verzandden in het maken van te grote plannen voor te ver in de toekomst.”

Noodzaak van continu verbeteren

De behoefte om de nieuwe manier van verbeteren te introduceren komt echt vanuit Woonzorg Nederland, benadrukt Janneke: “Woonzorg Nederland is de grootste seniorenhuusvester van Nederland en we moeten ons voorbereiden op de toekomst. Er komt de komende jaren een enorme groep ouderen bij en die willen we een zo goed mogelijk thuis bieden. Die strategie vertaalt zich naar het neerzetten van nieuwe woningen en realiseren van nieuwe woonvormen die beter bij de wensen van de huurder aansluiten. Daarbij willen we een flexibele organisatie worden zodat we in kunnen spelen op de uitdagingen die op ons pad komen. Deze verandering is echt iets vanuit Woonzorg, een wens

om zoveel mogelijk toegevoegde waarde te blijven leveren aan huurders van nu, maar ook alvast voorbereidend op de toekomst.”

Waardereizen

“Bij het Woonzorg ‘21 programma is eerst gekeken naar onderdelen in onze dienstverlening waar veel potentie ligt voor digitalisering, waar we meer waarde kunnen leveren voor huurders en partners én waar intern de grootste knelpunten liggen,” blikt Hester terug. “Binnen Woonzorg Nederland hebben we twee segmenten – zelfstandige verhuur voor particulieren en zorgvastgoed dat we verhuren aan zorginstellingen – en we zijn voor beiden één scrumteam gestart. Het ene team richt zich op de reparaties in zelfstandige woningen – ik woon en er is iets kapot – en het andere team op het ontsluiten van informatie naar de zakelijke huurder – ik huur zakelijk en heb een vraag.”

“Vanuit de perspectieven van huurder, medewerker en partner hebben we gekeken hoe de ideale ‘waardereis’ er voor onze klant uit ziet. Dat betekent van A tot Z uittekenen waar de contactmomenten liggen, wat de knelpunten zijn, waar eventuele frustraties liggen en waar we toegevoegde waarde kunnen leveren. Dit is vervolgens getoetst bij onze huurders om te zien of onze ideeën ook overeenkomen met hun ervaring en wensen. Daaruit vloeit een stappenplan voort wat we met agile en scrum implementeren. En de eerste resultaten smaken tot dusver naar meer. We merken dat we in hoog tempo zaken gerealiseerd krijgen waar de organisatie soms al jaren mee worstelde. Iets complex opknippen in kleine stukjes helpt ons snel en goed te veranderen. Gezien de positieve resultaten zijn we vrij snel gestart met een derde scrumteam ‘Digital+’, dat werkt aan de ontwikkeling van een app en website voor onze huurders.”

Digitaal vaardige senioren

Met de nieuwe werkwijze speelt Woonzorg Nederland ook in op digitaal contact met haar huurders. Op de vraag of dit anders is bij een oudere doelgroep dan bij collegacorporaties, vertelt Hester: “Ja en nee. Je moet ervoor waken dat je een senioren doelgroep wegzet als mensen die niet digitaal vaardig zijn. Deze doelgroep heeft immers ook digitaal contact met bijvoorbeeld hun bank of verzekeraar, dus waarom niet met ons? Natuurlijk heb je huurders die liever persoonlijk contact willen, maar dat heb je bij iedere corporatie. Onze overtuiging is dan ook ‘digitaliseren en automatiseren waar kan en persoonlijk contact waar nodig en moet’. Aandacht voor persoonlijke aandacht zal altijd blijven, ook omdat wij dit erg belangrijk vinden. Maar een groot deel vindt het prima om online haar zaken met ons te doen, al dan niet met hulp van de omgeving. Zo zijn wij bijvoorbeeld bezig met de ontwikkeling en uitrol van de eerdergenoemde Woonzorg Thuis-app. Een van de meest enthousiaste reacties ontvingen

we van een 93 jaar oude huurder, die deze tool perfect vond om contact te leggen met haar burea. Je moet er dus voor waken dat je je doelgroep in hokjes plaatst.”

Optimaal faciliteren in- en extern

Naast het directe klantcontact voert Woonzorg Nederland ook verbeteringen door aan de dienstverlening met interne klanten en toeleveranciers. “Wanneer je namelijk zoveel mogelijk waarde wilt toevoegen voor de huurder, moeten medewerkers optimaal gefaciliteerd worden,” legt Janneke uit. “Ook aannemers zijn hierbij cruciaal. Zo willen we bijvoorbeeld beter richting onze huurders communiceren wat de status is van hun reparatie. Dat kunnen we pas zodra wij de status van een aannemer ontvangen, waarna we het door communiceren. We merken dat aannemers vaak al een paar digitaliseringsstappen verder zijn en dat alle partijen enorm enthousiast worden van de mogelijkheid om deze digitale stappen samen te zetten om efficiënter samen te werken.”

Je moet ervoor waken dat je een senioren doelgroep wegzet als mensen die niet digitaal vaardig zijn.

Nieuwe teams, nieuwe inzichten

Het aanpakken van de veranderingen kreeg door het uitbreken van de coronapandemie een nieuwe dimensie, vertelt Hester: “We hebben bezit van Maastricht tot Den Helder en van Zierikzee tot Groningen, waardoor collega’s door het hele land werken. Normaliter is het daarom lastig om bij elkaar te zitten en te kijken naar hoe bijvoorbeeld een optimaal proces eruit ziet. Omdat digitaal werken echter de norm is geworden, kunnen we laagdrempelig medewerkers betrekken die we normaliter lastiger bij elkaar zouden krijgen. Dit leverde nieuwe ontmoetingen en inzichten op en de mogelijkheid om krachten te bundelen binnen de hele organisatie.”

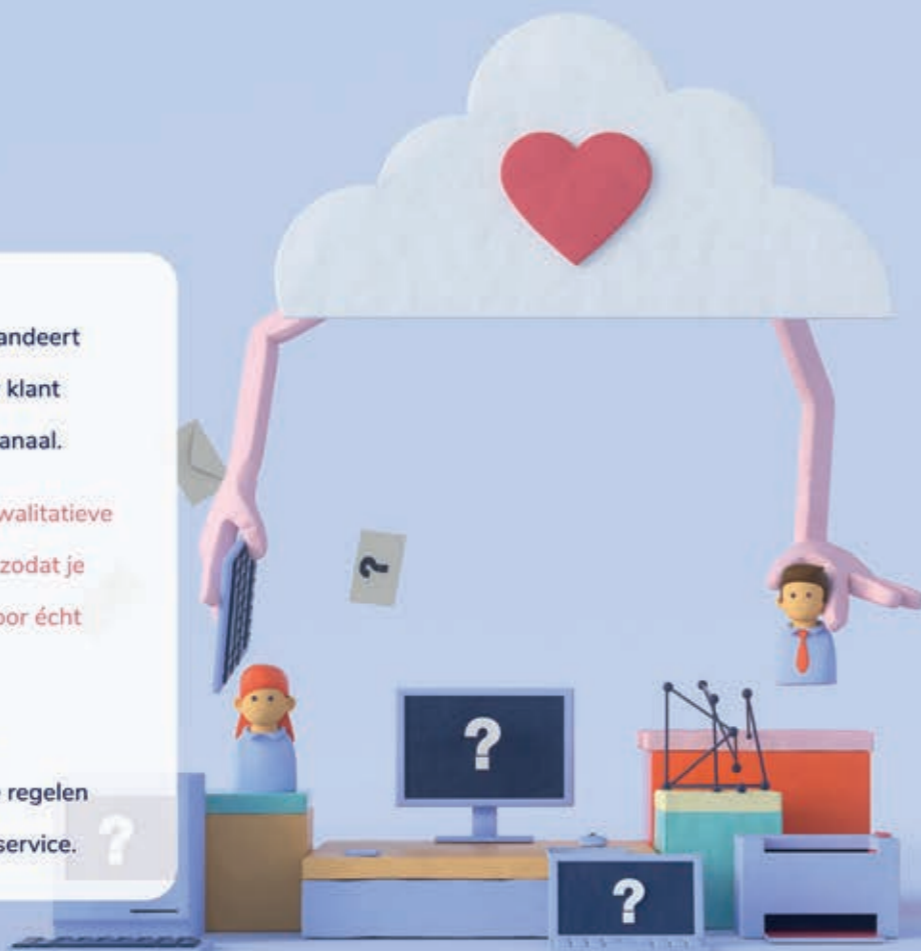
Flexibele schil

Het veranderen van werkwijzen zorgt ook voor een andere IT-inrichting bij Woonzorg Nederland. “Ons oude landschap was te rigide waardoor knelpunten en uitdagingen niet altijd op te lossen waren,” licht Janneke toe. “Daarom hebben we nu een kern gerealiseerd waar expertapplicaties flexibel omheen worden gezet. Door daarbij gebruik te maken van een hybride integratieplatform, kunnen we gemakkelijk data uitwisselen en nieuwe functionaliteiten toevoegen. Dat levert uiteindelijk de meeste waarde op voor onze huurders.”

Selfservice die voelt als service

Ontdek onze nieuwe **Embrace Customers**, waarmee je traditionele processen transformeert naar klantgerichte dienstverlening dankzij **omnichannel klantcontact, conversational AI** en **selfservice**. Waar slimme techniek geen oplossing biedt, schakelen we experts uit jouw organisatie bij.

- ✓ **Omnichannel klantcontact** garandeert dezelfde topbeleving voor jouw klant ongeacht het gekozen contactkanaal.
- ✓ **Conversational AI** zorgt voor kwalitatieve geautomatiseerde gesprekken, zodat je klantenservice tijd overhoudt voor écht mensenwerk.
- ✓ **Selfservice** biedt je klant meer mogelijkheden om zelf zaken te regelen zonder verlies van kwaliteit en service.



Meer grip op je klantcontact met Embrace.

Wil je meer weten?

Ga naar www.embracecloud.nl

Competenties in de scrumteams

“Bij het samenstellen van de scrumteams hebben we gekeken naar welke competenties we hierin nodig hadden. Niet alle competenties hadden we zelf in huis. Om bijvoorbeeld de kennis van nieuwe applicaties en een integratieplatform van buiten naar binnen te halen, hebben we een consultant van HC&H Consultants ingehuurd. Hij is onderdeel van onze scrumteams en helpt de teams met zijn kennis en pragmatische insteek om IT echt faciliterend te laten zijn voor de business. De toegevoegde waarde van deze kennis is van groot belang en dus een mooi voorbeeld van een scrumsamenwerking met een externe partner.”

Concrete resultaten

Terugblikkend noemt Janneke een van de leukste aspecten van de nieuwe werkwijze het moment dat elke twee weken de behaalde resultaten gedeeld worden in de reviews. “Je zag in de eerste maanden dat we echt in een opstartfase zaten. Er was veel onderzoek naar hoe processen gingen zodat we beslissingen konden nemen op basis van feiten. De laatste maanden zijn we echt aan het verbeteren geslagen waardoor het harde werk concreet resultaat wordt. Zo worden

de eerste aannemers binnenkort gekoppeld aan de systemen waardoor de status gedeeld kan worden, is onze nieuwe app in verschillende complexen live en kunnen ook de zakelijke huurders online een reparatieverzoek melden en daarvan de status volgen. De verandering begint hierdoor nu echt tastbaar te worden. Dit geeft de teams, maar ook zeker de gehele organisatie energie.”

Waarde blijven leveren

Deze energie ziet Woonzorg Nederland terug in hoe andere medewerkers reageren op de resultaten, sluit Hester af. “Je merkt al dat anderen in de organisatie ‘hun’ knelpunten ook op deze manier willen oplossen. Dat laat zien dat de werkwijze zich als een olievlek verspreidt binnen de organisatie. De komende periode bouwen we deze werkwijze geleidelijk aan verder uit. We zijn klein begonnen om de nieuwe manier van werken uit te proberen. Nu we de smaak te pakken hebben, willen we kijken hoe we dit breder kunnen toepassen. We hopen het zo elke dag weer beter te doen zodat we onze ambities kunnen waarmaken. Het leveren van de juiste waarde aan huurders blijft daarbij het uitgangspunt.”



De nieuwe werkwijze
verspreidt zich als
een olievlek binnen
de organisatie.

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



De Key:

Een optimaal verkoopproces is eerlijker en transparanter

Naast het verhuren van woningen, verkopen woningcorporaties ieder jaar een deel van hun bezit. Een proces dat – zeker in de oververhitte woningmarkt – duidelijk en transparant moet plaatsvinden. Hoe regel je dit proces op een goede manier in? *CorporatieGids Magazine* sprak daarover met Project Manager Dennis Kramer en Makelaars Wonen Nanette Smit en Michel Leusink van De Key uit Amsterdam.

HELP!

Hoe kunnen we "Internet of Things" en data inzetten om onze klanten beter te servicen?

Kom naar de stand van Astralift en help ons klanten helpen!

HOE?

1. Maak een keuze uit één van onze drie innovaties.
2. Laat je gegevens achter en maak kans op een iPad
3. Ontvang een goed gevulde goodiebag

We vragen om hulp! Op de beurs Corporatieplein willen we het gesprek aangaan en vragen we om hulp. We hebben genoeg innovatieve ideeën, maar welke sluiten nu het beste aan bij de behoefte van onze klanten als woningbouwverenigingen? Het internet of things (IoT) is ook tot de liftenbranche doorgedrongen. Zo sluiten we onze liften tegenwoordig aan op internet en verzamelen we data. Maar wat kunnen we met deze nieuwe techniek?

Kom naar onze stand en help ons een keuze te maken uit drie innovatieve oplossingen.



Telefoon : 079-3300690
Email : verkoop@astralift.nl



Telefoon : 088-0405300
Email : info@ednl.nl

Hoewel de woningmarkt – zeker in de Randstad – al jaren gespannen is, is het verkoopproces bij De Key volgens Michel hetzelfde gebleven. "We voeren nog steeds precies dezelfde handelingen uit als makelaars van De Key. We merken echter wel dat de doorlooptijd de afgelopen jaren korter is geworden en verkopen sneller worden gerealiseerd. Daarnaast is de verkoopopbrengst aanzienlijk gestegen. Daardoor hebben we meer middelen om nieuwe woningen te realiseren en ons bezit te verduurzamen."

Duidelijke stappen

Een goed verkoopproces bevat duidelijke en herkenbare stappen, legt Nanette de visie en werkwijze van de Amsterdammers uit. "Je wilt dat alle betrokken partijen in één systeem 'zitten'. Dat betekent bijvoorbeeld dat je niet continu over een weer hoeft te mailen, maar makkelijk documenten met elkaar kunt uitwisselen. In de toekomst willen we ook de interne afdelingen van De Key – bijvoorbeeld de collega's die mutatieonderhoud uitvoeren – betrekken in dit verkoopproces. Tijdens het mutatieproces wordt namelijk het opleverniveau en de verkoopprijs van de woning bepaald."

Iedereen dezelfde informatie

Alhoewel het verkoopproces hetzelfde is gebleven, heeft De Key begin dit jaar het verkoopproces wel verder gestroomlijnd. Op de vraag wat hiervoor de aanleiding was, vertelt Dennis: "We maakten in het verkoopproces nog veel gebruik van e-mail en vastlegging buiten het ERP-systeem om. Echter kregen we het proces daarmee niet afdoende inzichtelijk. We wilden het verkoopproces beter registreren en daarmee een efficiencylag maken. Daarbij willen we gebruikmaken van specifieke software ter ondersteuning van het verkoopproces dat gemakkelijker en gebruiksvriendelijker is en waarbij ook externe partijen kunnen inloggen en documenten van het verkoopdossier kunnen uploaden. Zo beschikt iedereen in real time over dezelfde woninginformatie."

Data hergebruiken

"We hebben hierbij de keuze gemaakt voor dossierbeheer en het biedportaal van Notapp," legt Michel de verandering uit. "Hierin worden woningverkoop zoveel mogelijk afgewikkeld. Een van de grote voordelen van Notapp is dat je gegevens op verschillende punten in het proces kunt gebruiken. Zo worden de gegevens die worden ingevoerd wanneer je je aanmeldt voor het biedportaal, ook gebruikt op de koopakte. Ook een eventueel koopbedrag wordt direct ingeschoten en zichtbaar gemaakt. Dat scheelt tijd omdat je zaken niet hoeft over te nemen. Bovendien is het minder foutgevoelig."

Transpanter

Het werken in één systeem helpt De Key het proces eerlijker en transparanter te maken, vertelt Nanette: "We werkten in het verleden al met een sluitingsdatum of -tijd, al ging dat




Het werken in één systeem maakt het verkoopproces eerlijker en transparanter.

vroeger in samenspraak met de makelaar. Met de ingebruikname van het biedportaal van Notapp zijn de biedingen niet meer zichtbaar voor mensen in het verkoopproces. De biedingen die kandidaat-kopers maken, worden daardoor pas zichtbaar na het verstrijken van de sluitingstijd. Daarna gaat de verkoop naar de hoogste bidder. Overigens hebben we juridisch wel ingebouwd dat De Key bepaalt aan wie de woning verkocht wordt."

Proces optimaliseren

Het stroomlijnen van het proces is snel gegaan, vat Dennis samen. "We hebben in vijf maanden tijd een nieuw systeem en dito processen neergezet, inclusief een test- en conversietraject. Maar de eerste resultaten smaken naar meer. We zijn intern aan het nadenken of we extra processen kunnen toevoegen. Denk aan het verhuurproces waarmee we BOG-objecten verhuren, om ook dit proces zo efficiënt en transparant mogelijk te maken. Als we echter puur kijken naar het verkoopproces, willen we de komende maanden kijken hoe we dit verder kunnen optimaliseren. Daarbij hebben we afgesproken als De Key zo objectief mogelijk te willen zijn en blijven, en de markt zijn werking te laten doen. Dat betekent dat we niet willen inzien wat er geboden wordt om zo onbewust sturen te voorkomen. Op die manier borgen we een duidelijk en eerlijk proces, ook in de toekomst."



Edward Przewozny (Stadgenoot):

Goed gekoppelde systemen essentieel voor activiteitgericht werken

Activiteitgericht werken zorgt ervoor dat corporaties sneller kunnen inspelen op veranderingen. Maar hoe creëer je daarvoor de voorwaarden in je ICT-landschap? *CorporatieGids Magazine* sprak erover met IT-Manager Edward Przewozny van Stadgenoot uit Amsterdam: "Het goed koppelen van expertapplicaties met onze kern is essentieel om deze nieuwe manier van werken te ondersteunen."

Volledig in control zijn terwijl je beweegt naar de cloud is volgens Edward dé IT-uitdaging voor Stadgenoot: "Onze IT-visie is dat we te allen tijde, op alle devices, zo actueel mogelijke informatie willen verschaffen aan onze medewerkers. Door in te spelen op SaaS-applicaties willen we zorgen dat mensen overal hun werk kunnen doen. Dat betekent dat we een switch maken van zelf IT beheren naar meer IT-contracten managen. Tegelijkertijd wil je de technische kennis over de 'oude' systemen vasthouden, ook al leun je meer op toeleveranciers. Het vinden van een balans tussen die technische kennis en de beweging naar de cloud is voor ons momenteel de uitdaging."

Afhankelijk worden

De beweging naar de cloud leidt volgens Edward niet per se tot het meest optimale IT-landschap. "Ik ben momenteel 58 jaar oud en heb altijd zelf systemen beheerd," legt hij uit. "Als je puur kijkt vanuit mijn persoonlijke IT-oogpunt, zijn recente ontwikkelingen niet altijd per se het beste. Voor mijn gevoel kies je bij de cloud – waarbij je in de praktijk eigenlijk altijd bij Microsoft- en Amazon-producten terechtkomt – voor een groot bedrijf waarbij je per definitie niet altijd geld bespaart of meer functionaliteiten krijgt. Je wordt ook heel afhankelijk van één groot bedrijf en van één toeleverancier, terwijl je vroeger zelf zorgde voor een optimale beschikbaarheid. Dit alles betekent dat IT-beheer wel echt verandert."

Activiteitgericht werken

De stap naar de cloud is onder andere nodig om activiteitgericht werken te ondersteunen bij Stadgenoot: "Dit hybride werkconcept hadden we voor de coronacrisis al onderzocht, maar willen we als het straks weer mogelijk is alsnog doorvoeren," vertelt Edward. "Activiteitgericht werken betekent dat activiteiten het uitgangspunt zijn bij het kiezen van je flexibele werkplek. Dat kan dus zowel thuis als op kantoor zijn. Dat houdt ook in dat ons kantoor aangepast moet worden."

Hij vervolgt: "We hebben bij dit verandertraject drie pijlers benoemd: bricks, bytes en behaviour. De eerste twee slaan bijvoorbeeld op het realiseren van 22 algemene vergader-ruimtes voor mensen die een dag naar kantoor komen, of het aansluiten van extra netwerken om de wifi niet te overbelasten op een dag wanneer veel mensen op locatie werken. Met behaviour doelen we op het gedrag van mensen, bijvoorbeeld door elkaar in gemeenschappelijke werkruimten niet te storen met een call maar daar een aparte ruimte voor zoeken. Deze nieuwe manier van werken betekent voor ons echt een verandertraject."

Kern

Op de vraag hoe het IT-landschap van Stadgenoot eruitziet om de nieuwe manier van werken te ondersteunen, licht

Edward toe: "We hebben nu in de kern ons ERP-systeem Tobias AX van Aareon en GRIP CRM van DataBalk staan. Deze systemen vormen het hart van onze bedrijfsvoering en hier willen we veel processen in afvangen. Daar omheen willen we een flexibele schil van expertapplicaties creëren. Denk bijvoorbeeld aan een tool om scenario's over ons bezit door te rekenen. Zo kunnen we snel inspelen op nieuwe technologische of maatschappelijke ontwikkelingen."

Kleine verschillen

Het koppelen van de kern met de expertapplicaties is een belangrijke opgave, gaat Edward verder. "Je wilt immers dataoverdracht tussen de systemen goed borgen. Standaarden als CORA en VERA beloven dit op te lossen, maar in de praktijk vind ik dit nog een heikel punt. Ik ken namelijk geen enkele leverancier die volledig compliant is met deze standaarden. Daardoor blijven in de praktijk altijd kleine verschillen bestaan. Hier moet je je op richten, zodat systemen goed op elkaar aansluiten."



Ik ken geen enkele leverancier die volledig compliant is met de CORA- en VERA-standaarden.

Intelligente data

Stadgenoot heeft daarom eind 2020 gekozen voor de Datarotonde. "Elke maand worden miljoenen stukjes data tussen de systemen uitgewisseld. Door gebruik te maken van de Datarotonde, garanderen wij dat dit goed gaat. Ook hebben we hiermee een partner in de arm genomen die bereid is om te ontwikkelen. Zo voegt de Datarotonde 'intelligentie' toe aan de data die ze transporteren. Wanneer iets niet aankomt of niet goed verwerkt wordt, nemen ze dat waar en lichten ze de desbetreffende



Reparatie & Onderhoud
Service Afspraken



Maak van niet-planmatig
onderhoud een duurzame
tevredenheid



24rosa.nl
085-1057779
Contact @24rosa.nl



Activiteitgericht werken betekent mensen flexibel thuis laten werken en het aanpassen van ons kantoor.

Doe je het nu goed

of morgen over?

wosjapue

www.tijdvoorandersom.nl

ORGANISATIEADVIES - DIGITALISERING - GASTVRIJHEID & KLANTGERICHTHEID

leverancier in waardoor het snel opgelost wordt. Dat zorgt ervoor dat de gegevens die essentieel zijn voor onze processen zijn geborgen.”

Eigen beheer

“Koppelingen zijn dus van levensbelang voor de continuïteit van een organisatie,” gaat Edward verder. “En hoewel we de stap richting SaaS-applicaties maken, hebben we daarnaast nog enkele systemen in eigen beheer. Momenteel monitoren wij deze verbindingen ook, zodat we razendsnel storingen kunnen afhandelen en snel op piekbelasting in de processen kunnen reageren.”

Voorspellingen maken

Op de vraag in welke technologische ontwikkelingen Edward nog meer kansen ziet voor Stadgenoot, antwoordt hij:

“We willen vooral kijken of we data kunnen gebruiken om voorspellingen te maken en daar onze dienstverlening op afstemmen. We hebben een vooruitstrevende BI-afdeling bij Stadgenoot, die bijvoorbeeld voorspelt waar de kans op niet-planmatig onderhoud of overlast groot is. Door daarbij in de toekomst gebruik te maken van sensoren – bijvoorbeeld met een lage radioverbinding die letterlijk in de bakstenen geplaatst kunnen worden, of door het bijhouden van liftbewegingen – verkrijgen we in real time inzicht waardoor we betere beslissingen kunnen nemen. Daarnaast zijn we samen met de Dataronde aan het onderzoeken welke mogelijkheden een data lake kan bieden. Zij transporteren immers enorm veel gegevens. We willen kijken of we daar verbanden tussen kunnen ontdekken en er meerwaarde uit kunnen halen.



Dion Bonné (Itris):

Innovatie is cruciaal om de veranderende maatschappij bij te benen

Er zijn maar weinig onderwerpen die zo'n tweedeling in de sector kunnen veroorzaken als innovatie. Waar de ene corporatie warm loopt voor alle nieuwe technologische vernieuwingen om de bedrijfsvoering te optimaliseren, kijkt de ander het liefst eerst de kat uit de boom. Toch is innovatie essentieel, zegt Dion Bonné, Manager Productmanagement bij Itris. Een gesprek over de noodzaak om te innoveren, verwachtingen door andere sectoren en de groeiende ambitie om nóg sneller te gaan.

Waarom is het zo essentieel voor woningcorporaties om te innoveren, het gaat toch al ruim honderd jaar goed?

In een continu veranderende omgeving is het belangrijk om bij te blijven, en dat geldt ook voor corporaties. Technologische ontwikkelingen gaan immers steeds sneller. Wanneer de maatschappij dusdanig verandert, is de aansluiting blijven houden dus cruciaal. Denk bijvoorbeeld aan huurders die steeds veeleisender worden. Ze zijn of raken gewend om volledig digitaal te werken en alles zelf te kunnen regelen en verwachten dat ook van de corporatie. Daarbij komt natuurlijk dat de verschillende stakeholders – zoals de RvC of de overheid – meer eisen op het gebied van transparantie en verantwoordelijkheid.

Als je corporaties vergelijkt met andere sectoren – zoals banken of webwinkels – lijken ze minder innovatief. Is dat erg?

De huurder is ook een consument en verwacht automatisch steeds meer van de dienstverlening. Om de huurderbeleving te verbeteren, moeten we denken als een huurder en dat vertalen naar hun toekomstige vraag. Door daar nu klaar voor te zijn, denk je proactief mee. Want hoe anders kun je 24/7 dienstverlening bieden, heb je altijd de juiste data ter beschikking, zorg je voor een efficiënt proces om kosten te drukken én heb je als huurder individueel invloed op datgene dat je wenst. De essentie ligt hem in feite dus in betere dienstverlening.

Wat daarbij wel belangrijk is om rekening mee te houden, is het feit dat commerciële bedrijven uit andere sectoren de standaard zetten qua verwachtingen. Hoe simpel je een nieuw boek kunt bestellen via Bol.com, zo simpel zou een huurder ook een reparatieverzoek willen indienen.

Wordt er voldoende geïnnoveerd in de sector?

Wij zien corporaties enorm innoveren en streven naar verbetering. De realiteit is vaak dat alles afhankelijk is van tijd en geld. Doordat woningcorporaties relatief weinig klanten hebben met een lage omzetsnelheid – de mutatiegraad – is het potentiële budget ook lager. We zien dat we samen met woningcorporaties creatief kunnen zijn en onze middelen efficiënt inzetten. Onze klanten zijn bijvoorbeeld op de goede weg en we zien dat we samen met hen de smaak te pakken hebben om steeds een stap voorwaarts te zetten.

Betekent innovatie ook hogere kosten?

Op korte termijn misschien wel, maar op lange termijn zeker niet. De opgaves van woningcorporaties zijn voor de lange termijn en daarmee zou innovatie juist geld besparen. Met het oog op betaalbaarheid is het dus zeker te verantwoorden. Als je immers niet innoveert, dan is het later nog moeilijker – en duurder – om je aan te passen.

Jullie benadrukken het belang van 'klantgerichte, intelligente innovatie'. Wat is dat precies?

Innoveren om te innoveren doen wij niet. Het gaat voor ons om corporatiespecifieke innovaties die meetbaar en zichtbaar resultaten leveren en die aansluiten bij strategische doelen en visies. Dat betekent dat globale ideeën samen met corporaties en haar medewerkers gemaakt worden. De rol van ICT is daarbij van ondersteunend naar sturend aan het gaan. Dat wil zeggen; een intelligent systeem op basis van data en statistieken dat snel en accuraat keuzes kan voorleggen, en soms zelf kan beslissen en uitvoeren. Door een bijlerend

effect te introduceren, kunnen processen daarom niet enkel automatisch worden uitgevoerd, maar ook automatisch worden geoptimaliseerd voor het beste individuele resultaat.

Hoe neem je bij innovatie medewerkers mee zodat veranderingen landen?

Continu in gesprek blijven met klanten is daarin de sleutel. Al met al moet innovatie leuk zijn, dan creëer je het meeste effect. Binnen Itris hebben wij bijvoorbeeld een best practice bedacht die altijd de meest actuele en optimale versie van onze oplossing is. Klanten kunnen altijd beoordelen of ze de upgrade maken naar deze inrichting, zodat ze innovaties niet missen. Verder hebben wij de Itris Academy ontwikkeld waarin klanten op een door hun gewenst moment informatie kunnen terugkijken en zich laten informeren. Dat versterkt persoonlijk contact, borgt kennis én laat men de volledige potentie uit software halen.

Wat zijn de grootste innovatiekansen voor corporaties de komende jaren?

Wij zien dat in het verlengde van de Gartner Hype Cycle diverse thema's terugkomen in de komende jaren. Als eerste Internet of Things, oftewel inzetten op 'slimmer vastgoed'. Dit biedt een corporatie de mogelijkheid om zeer efficiënt en proactief haar vastgoed kwalitatief hoogwaardig te houden. Daarnaast zal machine learning een belangrijke pijler zijn om tot slimmere automatisering te komen, die persoonlijke en individuele afhandeling mogelijk gaat maken. Als laatste is de wijze waarop je naar innovatiekansen kijkt een belangrijke pijler. Gericht innoveren gaat toenemen en we zien een verschuiving in de behoefte van algemene applicaties naar oplossingen voor woningcorporaties specifiek. Door als corporatie hier open voor te staan, kun je invloed hebben op de ontwikkeling en zorgen dat innovatie jouw bedrijfsvoering zoveel mogelijk verbetert.



Foto's: Theo Scholten

Edward Dalmulder (Fien Wonen):

Meer tijd over voor de klant door volledige cloudomgeving

Om als woningcorporatie voorbereid te zijn op de uitdagingen van morgen, is een toekomstbestendig IT-landschap essentieel. Zo'n landschap wordt door steeds meer corporaties volledig in de cloud gebruikt. Fien Wonen – verantwoordelijk voor ongeveer 3.400 woningen in Zuid-Holland – is zo'n corporatie. *CorporatieGids Magazine* sprak over de noodzaak van de sprong naar de cloud met Informatiemanager Edward Dalmulder. "Integraal en gestandaardiseerd zijn daarbij belangrijke sleutelwoorden."



Het aanbieden van een toekomstbestendig applicatielandschap dat past bij de schaalgrootte van Fien Wonen is de belangrijkste uitdaging voor de corporatie, begint Edward het gesprek. "Het IT-landschap moet medewerkers ondersteunen onze huurders efficiënt en effectief te helpen. Complexiteitsreductie speelt daarbij een belangrijke rol. Bijvoorbeeld door niet steeds tussen verschillende applicaties heen en weer te moeten schakelen. Daarnaast is dat uitgangspunt ook voor IT belangrijk; wij zoeken naar een oplossing die ons de functionaliteit biedt die we nodig hebben, zonder dat dat tot complexe beheervraagstukken leidt. 'Integraal' en 'gestandaardiseerd' zijn daarbij belangrijke sleutelwoorden."

Startsignaal

Toen vorig jaar het contract van het toenmalige on-premise systeem afliep, gebruikte Fien Wonen dat moment als startsignaal voor de stap naar de cloud. Edward: "Ook vóór de coronapandemie werd al duidelijk dat alle grote ERP-leveranciers naar de cloud bewegen. Vanuit onze strategie willen we daarbij niet per se voorop lopen, maar zeker ook niet tot de achterhoede behoren. Dat brengt je immers in de positie dat de kans bestaat dat je gedwongen wordt stappen te zetten."

Volledig in de cloud

De beweging naar de cloud is voor medewerkers en huurders pas een relevant onderwerp als het ze iets brengt, gaat hij verder. "Waarom zou je naar de cloud bewegen als het niets oplevert? In ons geval zetten we in op de cloudtechnologie van Microsoft en wat je dan ziet gebeuren, is dat er grote mogelijkheden ontstaan om optimaal digitaal samen te werken. Bijvoorbeeld door het grote aantal cloudgebaseerde applicaties die naadloos op elkaar ingrijpen. Op de weg naar 'volledig in de cloud' moeten we soms nog wel een hybride stap maken, maar meer uit noodzaak omdat nog niet altijd een cloudoplossing voor bepaalde functionaliteit beschikbaar is. De integratie van on-premise en cloud levert wel uitdagingen op, bijvoorbeeld met koppelingen, en staat haaks op onze wens om de complexiteit te reduceren. Alles naar de cloud is dan ook onze wens."

Focus houden

Op de vraag of het voor een kleinere corporatie essentieel is om gebruik te maken van de cloud, vertelt Edward: "Ik denk het wel. Waar een grotere corporatie meer menskracht en expertise in huis kan halen rondom informatisering en automatisering, is dat voor ons niet vanzelfsprekend. Je wil focus houden op de primaire processen rondom je huurders en je bezit. Dan moet je daar wel de handen voor vrij hebben. Onder andere standaardisatie en een beperkte beheerorganisatie helpen daarbij."

Stip op de horizon

De verschillende applicaties in het landschap van Fien Wonen haken vanzelfsprekend in elkaar, licht Edward de transitie toe.

"In één keer volledig over naar de cloud is daarom een bijzonder forse stap. Je moet keuzes maken. Voor ons was dat de stap om met het ERP-systeem te beginnen. Dan heb je de kern alvast te pakken en zet je een duidelijke stip op de horizon. In het verlengde krijg je vrij direct te maken met je kantoorautomatisering. Daarmee verkeren we op dit moment in een hybride omgeving. De komende tijd pakken we hierop door, rekening houdend met de impact die het ERP-traject al op de organisatie heeft gehad. Ademruimte voor de organisatie is ook essentieel. Tot slot houden we nog één of twee applicaties over die lokaal draaien omdat er nog geen cloudversie is. Dat lijkt echter wel een kwestie van korte tijd voordat we hier ook de overstap kunnen maken."

Optelsom

Het ERP-systeem dat het startschot van de stap naar de cloud gaf is Dynamics Empire Online van cegeka-dsa. "Dit systeem sluit mooi aan op onze uitgangspunten als 'integraliteit', 'complexiteitsreductie' en 'standaardisatie'. Daarnaast ondersteunen we hiermee plaatsonafhankelijk werken, wat een essentieel onderdeel is van de beweging naar de cloud. Het gaat uiteindelijk om een optelsom waarbij onderaan de streep veel puzzelstukjes uit onze visie op de juiste plaats vallen."

Interne efficiency verbeteren

Een ander nieuw onderdeel in het cloudlandschap van Fien Wonen, is Connect-It 365 van ViaData wat gebaseerd is op de Microsoft FieldService. "Hiermee kunnen we onze onderhoudswerkzaamheden efficiënt inplannen," legt Edward uit. "Het voordeel van Connect-It 365 is de integratie met Dynamics Empire Online. Dat brengt met zich mee dat je het complete proces binnen één oplossing vorm kunt geven. Dat verbetert de interne efficiency én geeft een oplossing die verregaand geautomatiseerd is. Hierdoor hopen we in de toekomst bijvoorbeeld sneller onderhoudswerkzaamheden in te kunnen plannen en vaker in één keer goed te realiseren."

Succesfactoren

Inzoomend op dat proces ziet Edward deze twee factoren als doorslaggevend bij het afhandelen van onderhoudsvragen. "In één keer goed en op een passend moment zijn de sleutel, en dat laatste het liefst natuurlijk zo snel mogelijk. Als je bedenkt dat een groot aantal contactmomenten in het jaar om onderhoud gaat, kan het niet anders dan dat dit belangrijk is. Ook met een klantportaal is het vaak met afstand de grootste reden waarom klanten inloggen. Planning is in die zin belangrijk om op een efficiënte manier tot een schema te komen. Het moet passen bij de huurder én de corporatie zelf."

De klant bepaalt

Multichannelcommunicatie is een wezenlijk uitgangspunt hierbij, gaat Edward verder. "Niet iedere huurder is digitaal vaardig en je wilt daarom geen belemmeringen in het proces introduceren. Digitale kanalen kunnen zeer efficiënt zijn,

Wij hebben een nieuwwtje!

CorporatiePlein

23 september 2021

Stand 24



Als de cloud goed draait, zul je zien dat je meer tijd overhebt voor klanten.

maar dan vooral voor de digitaal vaardige klanten. Voor de klanten die dat niet zijn, moet je nog steeds een uitstekende dienstverlening willen aanbieden. Dus ook via de telefoon of aan de balie; de klant bepaalt.”

Kopgroep

De transformatie naar de cloud betekent een nieuwe werkwijze voor medewerkers. “We hebben intern een kopgroep geformeerd met een zeer actieve rol bij de ERP-implementatie in de eerste helft van dit jaar. Hierin zaten de werkgroepeliders aangevuld met werkgroepleden. De collega’s buiten die kopgroep zijn tijdens het traject geïnformeerd, maar pas inhoudelijk aan de slag gegaan tijdens de opleidingsfase voorafgaand aan de livegang eind mei. Na de livegang is er nog een maand of twee ‘verhoogde dijkbewaking’ geweest met veel consultants aan boord. Maar eerlijk is eerlijk; de veranderingen zijn vrij fors en vragen nu nog steeds om aandacht. Het uiterst operationele is er inmiddels wel vanaf, en we kijken steeds meer vooruit.”

Voedingsbodem voor innovatie

De komst van de cloud heeft volgens Edward namelijk een

voedingsbodem voor verdere innovatie geschapen.

“Als kleinere corporatie zien we ons niet voorop lopen met innovatietrajecten, dat zou te veel van de organisatie vragen. Je kunt echter wel je ogen open houden en kijken wat er om je heen gebeurt. Als daar mooie initiatieven tot wasdom zijn gekomen, kunnen we die in huis halen. Denk bijvoorbeeld aan AI of robotisering. Maar dan wel vanuit het uitgangspunt dat ze de kinderspeelplaats voorbij zijn.”

Drempelloze cloudomgeving

Hoewel het ERP-systeem inmiddels in de cloud draait, is Fien Wonen nog druk bezig met de verdere transitie. “We hebben bijvoorbeeld een ERP-gerelateerd DMS in de cloud, maar voor overige documenten willen we die stap ook nog maken. Ongetwijfeld in combinatie met het afronden van de cloud-transitie van onze Office-applicaties. Het doel is een drempelloze cloudomgeving te bieden waar je alles kunt vinden wat je als medewerker nodig hebt om je klanten optimaal te bedienen. Als dat goed werkt, zul je zien dat je meer tijd hebt voor je klanten. En dat is waar het uiteindelijk om gaat.”

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)



Consolidated
Nederland
info@consolidated.nl
0183 - 643 600



Jacelien Wildschut (Vestia):

Liften cruciaal onderdeel om bewoners langer zelfstandig thuis te laten wonen

Een van de uitdagingen waar woningcorporaties mee te maken hebben, is het steeds langer thuis laten wonen van huurders. Woningen en complexen moeten daarvoor levensloopbestendig worden. Om dat te realiseren, is efficiënt en goed beheer van liften essentieel. Maar hoe doe je dat als corporatie waarbij je maximaal gebruikmaakt van nieuwe mogelijkheden? *CorporatieGids Magazine* sprak daarover met Jacelien Wildschut, vastgoedbeheerder bij Vestia.

Liften spelen een steeds grotere rol bij het langer thuis laten wonen van huurders, begint Jacelien het gesprek.

"Nederland wordt ouder en grijzer. Dat betekent dat wij steeds meer mensen moeten huisvesten die afhankelijk zijn van transportmiddelen. Bij het realiseren van woningen en complexen moet je daar rekening mee houden, ook in het gebouw zelf. In een ideaal scenario heeft ieder complex van minimaal vijf verdiepingen twee grote liften waar huurders bijvoorbeeld met hun scootmobiel in kunnen. Dat lijkt een klein detail, maar is in de praktijk heel belangrijk. Ieder jaar vinden er veel ongelukken plaats met scootmobielen in liften, wat leidt tot extra ongemak bij medebewoners.

Daarnaast betekende dit voor ons vorig jaar zo'n 30.000 euro aan extra onderhoudskosten."

Essentieel onderdeel

Op de vraag wat voor Vestia de grootste uitdagingen zijn bij het liftbeheer, vertelt Jacelien: "Dat is ervoor zorgen dat onze liften het altijd doen. Een lift is namelijk voor sommige bewoners een essentieel onderdeel van hun woning. Omdat er tegelijkertijd sprake is van beperkt budget, is het vinden van een goede balans tussen de kosten voor technisch en esthetisch onderhoud een continue uitdaging."

Projectleiders. Consultants. Beheerders.

Slimmer organiseren!



HOE SLIM IS UW CORPORATIE?



Selectie & Implementatie



Procesoptimalisatie



ICT Beheer



Digitalisering

smart.

www.smartr.nl

BG BATAVIA GROEP

kennissessie

DE VASTGOEDCLOUD

vastgoedsturing en vastgoeddata
binnen één platform

www.bataviagroep.nl



Door gebruik te maken van data, kunnen we onderhoudsmomenten steeds beter voorspellen.

Zelf kennis opdoen

Bij het beheer van het vastgoed wil de volkshuisvester nog meer gebruikmaken van de keten. "Daarbij hebben we onszelf wel het doel gesteld zoveel mogelijk te leren over de techniek zelf, zodat we met onze partners mee kunnen denken. Daarnaast werken we momenteel aan een herstructurering waarbij de vastgoedbeheerder niet meer de contracten beheert. Deze worden binnenkort ondergebracht bij een nieuwe afdeling van contractbeheerders en -managers, waardoor er secuurder gewerkt kan worden omdat je je specifiek richt op één onderwerp, bijvoorbeeld liften."

Samen kijken naar verbetering

Om het beheer van liften in goede banen te leiden, werkt Vestia ook nu al nauw samen met haar partner Astralift. "Samen hebben we het doel voor ogen om het bewonersgemak en woongenot zo groot mogelijk te maken," legt Jacelien uit. "Omdat wij een groot aantal liften in beheer hebben, is de kennis en ervaring van Astralift zeer waardevol. Hun monteurs spelen niet alleen een grote rol in het onderhoud, maar ook in het op peil houden van het esthetische aspect. Jaarlijks bespreken wij de meerjarenonderhoudsbegroting voor de komende jaren en kijken we steeds naar mogelijke verbeterpunten."

Real time inzicht

Zulke verbetermogelijkheden liggen onder andere in het gebruik van data, gaat Jacelien verder. "We hebben al verschillende verbeteringen gerealiseerd, zoals een speciaal dashboard van EDNL waarin wij in real time kunnen zien of de lift beweegt of als er een storing is geweest. Wij hebben zo inzicht in de beschikbaarheid – de rittenteller – wat enorm is toegenomen tijdens de coronapandemie. Je mag immers

nu maar met twee mensen tegelijkertijd in de lift, waardoor deze veel meer bewegingen moet maken. Deze informatie wordt vaak gebruikt om te zien of een extra servicebeurt noodzakelijk is om storingen te voorkomen. Dit geeft ons ook extra informatie in gesprek met de huurder. Soms belt iemand met de klacht om te zeggen dat de lift 'altijd' storing heeft, terwijl je de lift gewoon in beweging ziet. Dat scheelt weer een onnodig ritje van de monteur. De komende jaren willen we data nóg meer gaan inzetten om het liftgebruik bij ons verder te verbeteren, bijvoorbeeld door de laatste keuringsdatum te checken. Zo kunnen we onderhoudsmomenten nog beter afstemmen met de noodzaak."

Andere beleving

Daarnaast zullen de liften zelf ook steeds meer veranderen. Op de vraag hoe de toekomst eruit ziet, sluit Jacelien af: "Een van de problemen die we nu nog veel ervaren, is vandalisme in de lift. Door bijvoorbeeld gebruik te maken van QR-codes waardoor je de lift met een telefoon moet gebruiken of via spraakherkenning commando's geven, kun je dit verminderen. Daarnaast kunnen we door steeds minder verschillende onderdelen in een lift te gebruiken – en bijvoorbeeld gebruik te maken van verbeterde deurrollers, een ophangstelsel of elektromagnetische rails – de kosten verminderen."

"Maar ook de beleving van bewoners zal veranderen. Zo kunnen we via een app onderhoud, inspecties en keuringen aankondigen, waardoor bewoners niet voor verrassingen komen te staan. Of bij ouderencomplexen gebruikmaken van sensoren zodat de lift voor bewoners die gebruikmaken van een scootmobiel automatisch geroepen wordt. Zo willen we de ervaring voor huurders steeds verder verbeteren."

Camiel Prudon (24ROSA):

NPO veranderen in Verwacht Planmatig Onderhoud

Een van de meest cruciale momenten waarop de huurder contact heeft met haar corporatie, is bij een reparatie. Hoe zorg je ervoor dat dit zo efficiënt mogelijk plaatsvindt en je tegelijkertijd gebruikmaakt van de expertise van je ketenpartners? CorporatieGids Magazine sprak daarover met Camiel Prudon, algemeen directeur bij 24ROSA.

Woningcorporaties bestaan al ruim honderd jaar, en daarmee ook het Niet Planmatig Onderhoudsproces (NPO). Valt er nog wat te optimaliseren?

Ik ben ervan overtuigd dat NPO een van de zwaarstwegende factoren is op het gebied van huurdertevredenheid. Door focus aan te brengen op de huurderreis bij het melden van een reparatieverzoek, wordt het mogelijk dit proces nog verder te optimaliseren qua efficiency en snelle communicatie. De huurder wil immers eenvoudig een verzoek doen en in één keer geholpen worden. Door de beleving van de huurder centraal te stellen en als startpunt te nemen voor de technische opvolging van de uitvoerende partij, wordt deze van de juiste informatie voorzien en aangestuurd. Door de intake en afspraakplanning aan de voorkant duidelijk, eenduidig en gestructureerd te laten verlopen, zet je de rest van de keten in zijn kracht en neemt het percentage 'first time fix' toe.

Hoe ziet volgens jou een efficiënt NPO-proces eruit?

Met een goed NPO-proces kunnen corporaties ervoor zorgen dat snel en duurzaam het 'thuisgevoel' ontstaat bij huurders. Dat doen ze door ieder contact effectief, makkelijk en leuk te maken. Door bijvoorbeeld de status van een melding in real time inzichtelijk te maken voor alle partijen, ontstaat een proces dat duidelijkheid en voorspelbaarheid schept. Elke stap – van intake en het plannen van de afspraak tot het

aansturen van actienemers – monitoren op de tevredenheid van je huurders, geeft je continu inzicht in wat goed gaat waardoor je gericht verbeteringen kunt doorvoeren.

Woningcorporaties werken volgens jullie nog veelal reactief; wat houdt dat in?

Op het moment dat er een melding wordt ontvangen, gaan corporaties en ketenpartners aan de slag dit te verhelpen. Wij zijn ervan overtuigd dat dit anders kan. Door alle beschikbare data van woningen – zoals het materiaal, leeftijd of eerder NPO – op de juiste wijze te analyseren en interpreteren, wordt het mogelijk om NPO te voorspellen.

Hoe word je een proactieve corporatie?

Kwalitatieve data zijn hierin de sleutel. Iedereen spreekt momenteel over big data en het vergaren van data is inmiddels ook geen rocket science meer. Je wordt echter onderscheidend als je vanuit de beschikbare data trends kunt vaststellen waardoor deze informatie toegevoegde waarde krijgt. Wij gebruiken zelf voorspellende modellen die ontwikkeld zijn in samenwerking met ETIL (Economisch en Technologisch Instituut Limburg), waardoor signalerende adviezen gegeven kunnen worden aan corporaties. Proactieve corporaties kunnen zo repeterende of terugkomende NPO-meldingen voor zijn of hun strategische doelen hierop afstellen.

Waarom is de frontoffice zo essentieel voor hoge huurdertevredenheid?

De frontoffice is eigenlijk de frontlinie van een corporatie. Ik heb zelf een achtergrond in de frontlinie bij het Korps Mariniers en weet daardoor als geen ander dat voorbereiding cruciaal is voor een succesvolle operatie. Uiteraard zijn bovenstaande frontlinies qua opvolging niet te vergelijken, maar de basis is wel gelijk. De eerste linie moet voorzien worden van de juiste voorbereiding, tools en competenties. Bij woningcorporaties geeft dat rust en controle gedurende het huurdercontact omdat mensen weten wat een duidelijke opvolging is en vertrouwen ontstaat omdat deze zoals afgesproken wordt opgevolgd. Dat creëert het juiste verwachtingspatroon en draagt bij aan hogere huurdertevredenheid.

Is het hierbij essentieel dat een corporatie een regieorganisatie wordt?

Het is niet essentieel, maar ik ben wel van mening dat je niet op alle vlakken specialist kunt en moet willen zijn. Door specialisten te laten acteren op hun vakgebied, zal het totale NPO-proces effectiever worden zonder dat concessies gedaan worden aan huurdercontact of -tevredenheid. Omdat corporaties een primair takenpakket hebben, verwacht ik dat we steeds meer richting het hybride of volledig uitbesteden van NPO gaan.

Dit geeft wellicht het gevoel de grip en het contact met de huurder te verliezen, maar daar ben ik het niet mee eens. Door corporaties continu in real time te informeren over de status en voortgang van het NPO, blijven ze grip behouden. Daarnaast kunnen ketenpartners de ogen en oren van een corporatie zijn en – samen met de corporatie – NPO proactief uitvoeren.

Hoe zie jij het NPO-proces de komende jaren ontwikkelen?

Ik verwacht dat er steeds meer middels afkoop van het gehele proces gewerkt gaat worden. Corporaties hebben behoefte aan partners die zij kunnen vertrouwen en met verstand van zaken contact hebben met huurders. Zo'n partner is bij een reparatiemelding hét uithangbord van de corporatie. Een transactiegerichte relatie is in mijn ogen dan ook verouderd en niet meer van deze tijd.

Door uniforme en generieke verwerking van NPO-meldingen wordt het daarnaast steeds meer mogelijk om te sturen op basis van data. Voorkom hierbij SISO – 'Shit in, Shit out' – maar maak gebruik van de middelen die beschikbaar zijn en vertrouw op de specialisten met wie je werkt. Samen op een effectieve manier de hoogste huurdertevredenheid realiseren moet het doel zijn van alle betrokkenen in het proces. Door daarbij gebruik te maken van data om voorspellingen te maken, kun je NPO veranderen in VPO; Verwacht Planmatig Onderhoud.

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](https://www.notapp.nl)

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

NOTAPP



Rienk-Jan Benedictus (Actium Wonen):

Digitale dienstverlening moet klanttevredenheid verhogen

Begin dit jaar heeft Actium Wonen zowel een nieuwe website als een nieuw klantportaal, klantvolgsysteem en kennisbank in gebruik genomen. De nieuwe systemen sluiten naadloos aan bij de ambities van Actium om optimaal gebruik te maken van de digitale mogelijkheden en huurders keuzemogelijkheden te bieden. Een gesprek met Rienk-Jan Benedictus, supervisor afdeling klant, over veranderingen in de maatschappij, de strategische koers en ambities.

In het meerjarenprogramma van Actium Wonen staat dat het sociaal domein aan verandering onderhevig is en dat dit ook het dagelijks werk beïnvloedt. Op de vraag op welke veranderingen Actium doelt, zegt Rienk-Jan: "Denk aan de scheiding van woning en zorg en het snel stijgende aantal zelfstandig wonende senioren onder onze huurders. Dit heeft onder meer grote gevolgen voor ons vastgoed en onze dienstverlening."

Vastgoed en dienstverlening

"Om op die veranderingen te anticiperen is Actium Wonen ten opzichte van voorgaande jaren actiever met het uitbreiden en intensiveren van samenwerkingsverbanden met zorgorganisaties," legt Rienk-Jan uit. "Wij hebben behoefte aan die

samenwerking en hun kennis omdat onze huurders langer zelfstandig willen of moeten wonen. Met als gevolg een grotere behoefte aan zorg in de thuissituatie. Hetgeen vaak betekent dat er voorzieningen in de woning nodig zijn. Daar spelen wij op in door, in overleg en onder voorwaarden, allerlei gratis aanpassingen aan te bieden. En als signaleerd wordt dat er voor een huurder heel veel aanpassingen nodig zijn, dan kunnen we in overleg treden met de huurder of verhuizen geen betere optie is. Deze huurder komt dan terecht in een beter geschikte woning en bovendien komt de huidige, vaak grotere woning vrij voor een andere huurder. Dat is voor iedereen beter."



Niet iedereen wordt blij van Beoview deurcommunicatie!

U hoeft niet in sprookjes te geloven om te zien hoe geweldig iPlusBUS van Beoview is: als enige full-IP deurcommunicatiesysteem met een simpele bus-architectuur, lukt het iPlusBUS om zowel installateurs, adviseurs én gebouwbeheerders blij te maken. Hoe? Vraag het onze verkoopconsultants: Bel **075 - 6217 628** of kijk op vercoma.nl/beoview



Vercoma. Kom verder
iPLUSBUS beoview



Met selfservicescenario's willen we de zelfredzaamheid van huurders die daar behoefte aan hebben vergroten.

Nieuwbouw

Ook met nieuwbouwprojecten speelt Actium in op de wens om de woningen te verduurzamen en levensloopbestendig te maken, gaat Rienk-Jan verder. "We bouwen steeds meer kleinere woningen omdat we weten dat daar behoefte aan is. In deze woningen houden we vaak al rekening met eventuele toekomstige wijzigingen binnen de woning. Denk aan voorzieningen voor senioren. Zo wordt het voor de oudere doelgroep makkelijker en aantrekkelijker om te verhuizen. En dat bevordert de doorstroming weer."

Digitale dienstverlening

Recent is een nieuwe website en kennisbank in gebruik genomen evenals een nieuw klantvolgsysteem en klantportaal. Op de vraag welke rol digitale dienstverlening speelt in de strategische koers van Actium, zegt Rienk-Jan: "Het is eigenlijk net andersom, het is juist een direct gevolg van onze strategische koers. Wij wilden onze digitale dienstverlening uitbreiden en verbeteren waarbij zaken als klanttevredenheid, gebruiksgemak en keuzevrijheid centraal staan. De huurder heeft nu een breed scala aan communicatiekanalen tot zijn beschikking waarbij trouwens het persoonlijke contact te allen tijde mogelijk is. Zo willen we ook de klanttevredenheid verhogen."

Nieuwe leverancier

Om een ICT-oplossing te vinden die overeenkwam met de ambities van Actium werd een zoektocht gestart naar een nieuwe leverancier. "Daarbij hebben we bewust gezocht naar een grotere partij met meer woningcorporaties als klant," licht Rienk-Jan toe. "Onze keuze is daarbij op Embrace gevallen. Niet alleen omdat zij voldoen aan onze functionele wensen, maar ook omdat ze tijd wilden investeren in het beter leren kennen van Actium als organisatie. Dat was voor ons belangrijk, we wilden een toekomstgerichte oplossing, maar ook een goede samenwerkingspartner. We zijn ervan overtuigd dat we samen met Embrace en hun oplossingen onze huidige en toekomstige digitale ambities waar kunnen maken."

Efficiëntie en standaarden

Onder deze ambities valt ook dat Actium efficiënter en met meer standaarden wil werken. "In het verleden was het weleens zo dat je, als je een vraag stelde aan bijvoorbeeld een ervaren en een minder ervaren medewerker, je ook twee verschillende antwoorden kon krijgen. Met de nieuwe kennisbank denken we dit te kunnen voorkomen. Het streven is om 80 procent van alle telefonische klantvragen direct te kunnen beantwoorden. Deze direct beantwoorde vragen worden nu ook in het klantvolgsysteem vastgelegd. Daar was het oude systeem niet op ingericht. Het nieuwe juist wel, waardoor we veel beter inzicht krijgen in wat er speelt bij onze huurders. Zo kunnen wij daar direct op inspelen."

Selfservicescenario's

De mogelijkheid om huurders selfservicescenario's aan te bieden is volgens Rienk-Jan een mooi praktijkvoorbeeld hoe het nieuwe systeem de doelen van Actium ondersteunt. "We kunnen nu namelijk beslisbomen ontwikkelen en die zelf in het systeem activeren. Als een huurder bijvoorbeeld belt om overlast te melden, dan kwam het tot voor kort regelmatig voor dat we deze beller lieten terugbellen door een wijkconsulent. Soms duurde dat twee dagen. De wijkconsulent stelde dan de vraag: 'Hebt u de overlastveroorzaker zelf al aangesproken?' Door nu onze medewerkers van de front office deze selfservicescenario's te laten gebruiken, wordt precies deze vraag en de logische vervolgvragen al in het eerste telefoongesprek gesteld. Het versnelt het hele proces en voorkomt onnodige vertraging. De beller weet sneller waar hij of zij aan toe is en zo ontlast de front office vele andere afdelingen. Natuurlijk melden we dat de beller dit ook zelf via de website kan regelen. Zo vergroten we de zelfredzaamheid weer voor huurders die daar behoefte aan hebben."



Claudia Siewers (directeur SVWN):

Continu verbeteren wordt steeds meer onderdeel cultuur woningcorporaties

Woningcorporaties worden eens in de vier jaar gevisiteerd door een extern bureau. Uit extrapolatie van de cijfers van de afgelopen jaren blijkt dat corporaties steeds beter presteren en professioneler worden. "Dat is goed nieuws," zegt Claudia Siewers, directeur-bestuurder Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland (SVWN). "We moeten met elkaar uitkijken dat 'goed nieuws' geen nieuws meer zou zijn." Een gesprek over het delen – en vieren – van successen.

Claudia Siewers is sinds een jaar directeur-bestuurder bij de SVWN, de organisatie die de methodiek achter de visitaties ontwikkelt en de externe visitatiebureaus accrediteert. Eerder werkte ze veertien jaar in het notariaat en was ze bestuurssecretaris en hoofd juridische zaken bij een woningcorporatie. "Daar kwam later weer een commissariaat bij een andere corporatie bij. En nu werk ik alweer iets meer dan een jaar bij SVWN," start Claudia het gesprek.

Proefschrift

Momenteel legt ze ook nog de laatste hand aan haar proefschrift. "Dat spitst zich toe op het appartementsrecht in Nederland. Bijzonder interessante materie en ook uitermate complex. Vastgoed, juridische zaken en de corporatiesector is dus de rode draad in mijn zakelijk leven." Ook volgt ze nog een opleiding tot schuldhulpmaatje, omdat ze heel sterk de behoefte voelt om iets terug te doen voor de gemeenschap. "Bovendien blijf ik zo in direct contact met huurders en kan ik mijn best doen om voor sommige mensen de problemen te beperken of zelfs op te lossen."

Visie op professionalisering corporaties

Op de vraag hoe het staat met de professionalisering van de woningcorporaties, zegt ze: "De insteek van de SVWN is dat er gekeken wordt naar de maatschappelijke prestaties van een woningcorporatie in een cyclus van vier jaar. Dan komt bijvoorbeeld een vraag aan de orde als: 'Wat heb je als corporatie de afgelopen vier jaar bereikt?' Door nu alle behaalde resultaten om te zetten in cijfers, wordt het mogelijk om gemiddelden uit te rekenen. En omdat we dit alweer een aantal jaar doen, kunnen we de gemiddelde scores van woningcorporaties in verschillende periodes vergelijken. Wat duidelijk blijkt, is dat de gemiddelde scores stijgen. Dat de corporaties steeds beter presteren en dus ook steeds professioneler zijn geworden."

Voldoende

"Juist omdat we ons richten op de maatschappelijke prestaties is vier jaar een goede periode om verschillen te kunnen zien," gaat Claudia verder. "Er zijn partijen die andere termijnen beter vinden. Of die eens in de vijf jaar een totaalvisitatie voorstellen waarbij in die periode nog twee keer een deel-visitatie plaatsvindt. Op dit moment zien wij nog geen noodzaak voor wijzigingen van deze termijn maar dit is één van de vele onderwerpen waar we zeker over nadenken."

Visitatiebureau

Woningcorporaties kiezen nu zelf hun visitatiebureau. Volgens Claudia betekent dat zeker niet dat de slager zijn eigen vlees keurt. "De commissie die de visitatie uitvoert, is een externe en onafhankelijke commissie. De SVWN is heel streng in de handhaving van de onafhankelijkheid en we

doen er alles aan om ook zelfs maar de schijn te voorkomen. Het bureau moet bijvoorbeeld voor iedere visitatie een risico-analyse maken van eventuele betrokkenheid. Deze worden door ons gecontroleerd."

"Daarnaast is de adviserende en visiterende rol strikt gescheiden. Praktisch betekent dit dat twee jaar voor de visitatie tot en met twee jaar na de opdracht geen adviserende werkzaamheden door het visitatiebureau uitgevoerd mogen worden voor de woningcorporatie. En zo zijn er nog meer zekerheden ingebouwd."

Rijker visiteren

De SVWN houdt diverse experimenten om de kwaliteit van de visitaties voortdurend te verbeteren. "We zijn recent gestart met de nieuwste experimentenronde: 'Rijker Visiteren'. Dit geeft de corporaties meer vrijheid om te variëren in inhoud, vorm en proces. Corporaties die denken dat het beter kan, vragen we om voorstellen te doen. Die beoordelen we natuurlijk wel. Maar de eerste experimenten lopen dus."

Netwerkvisitatie

Ze vervolgt: "In het najaar gaan we verder met Netwerkvisitatie. Dat hebben we al eerder gedaan en dat is toen goed bevallen. Netwerkvisitatie houdt in dat we inzoomen op de lokale driehoek. Dus woningcorporatie plus gemeente plus huurdersorganisatie. Daarnaast betrekken we in dit experiment ook andere partijen. Bijvoorbeeld een universiteit of een zorginstelling. We onderzoeken dus of de prestaties van een woningcorporatie verbeterd kunnen worden door de effectiviteit van het netwerk te stimuleren. Omdat een woningcorporatie nooit alles alleen kan, is dit ook een logisch experiment."

Succesverhalen delen

"Waar we al mee begonnen zijn, is het interviewen van corporaties die heel goed gescoord hebben. De vraag die centraal staat: 'Hoe komt dat nou?'. Een concreet voorbeeld, een corporatie scoorde een 10 op het punt 'relatie met de huurders'. Deze corporatie had een hogeschool opdracht gegeven om te laten onderzoeken wat hun huurders belangrijk vonden en heeft op de resultaten actie ondernomen. Dat is fantastisch en is ook door andere corporaties uitstekend toe te passen."

Medewerkers betrekken

"Een andere corporatie heeft al haar medewerkers betrokken bij de visitatie," vertelt Claudia verder. "Dat is ontzettend moeilijk maar deze corporatie doet het en scoort mede daardoor heel hoog op vele visitatiepunten. Door de publicaties van deze artikelen in onze nieuwsbrief maken we het voor andere corporaties makkelijk om van deze succesverhalen te leren en het zelf toe te passen."

CRM en Verhuur voor de corporatiesector gebaseerd op (uw) Microsoft ERP



12 + 1 Klantprocessen
360 graden klantbeeld

GRIP Verhuur: De motor van
het ICT-systeem van
corporaties

Standaard Microsoft daar
waar het kan (80% out-of-the-
Cloud Microsoft 365)

Open en wendbaar waardoor corporaties vrijheid houden.

Nu en in de toekomst.



DataBalk.nu



Wat ik als droom heb,
is dat corporaties
weer meer naar voren
kijken en denken:
'Oh fijn, er komt weer
bijna een visitatie aan'.

Klantpanel

Een nieuw initiatief dat opgestart gaat worden, is een klantpanel, legt Claudia uit. "Zo geven we corporaties – onze klanten – meer inspraak in de methodiek. Niet een consultatie achteraf maar de corporaties al bij de ontwikkeling betrekken doordat wij hen om input vragen. Betrokkenheid van de corporaties bij de ontwikkeling van de komende methodieken is het accent dat ik graag als bestuurder van SVWN wil leggen."

"Hoe dan ook, de visitatie zal gebruikt blijven worden waar deze voor bedoeld is: een extern oordeel van stakeholders begeleid door een onafhankelijke commissie. Ook de contacten met andere en misschien meer stakeholders zullen ruim aan bod blijven komen en dat geldt eveneens voor de samenwerking binnen de lokale driehoek. Ook houden we rekening met wat interne en externe toezichthouders doen. Maar voor de duidelijkheid, de SVWN is van de corporaties en werkt voor de corporaties."

Goed nieuws

Claudia tot slot: "Waar ik graag de nadruk op wil leggen, is dat het merendeel van de visitaties heel goed gaat. En dat de woningcorporaties dus echt goede prestaties neerzetten waar we trots op kunnen zijn. We moeten met elkaar uitkijken dat 'goed nieuws' geen nieuws meer zou zijn. Verreweg de meeste zaken die woningcorporaties uitvoeren gaan gewoon goed. Dat zou meer naar buiten gebracht mogen worden."

Droom

"Wat ik als droom heb, is dat corporaties weer meer naar voren kijken en denken: 'Oh fijn, er komt weer bijna een visitatie aan'. Enerzijds om te kunnen laten zien dat ze het goed doen. Anderzijds omdat het toch ook telkens weer verbeterpunten oplevert. En ik zie gewoon dat corporaties zich continu willen verbeteren. Dat wordt echt steeds meer een onderdeel van de cultuur. Daar past visitatie heel goed bij."

Arbeidsmigranten: huisvestingsopgave voor woningcorporaties



Hugo Priemus is emeritus hoogleraar aan de Technische Universiteit Delft

De toenemende schaarste aan sociale huurwoningen gaat gepaard met oplopende wachttijden. Niet zelden moeten starters acht jaar of langer wachten. Een serie oorzaken zijn in het geding: een tekort aan investeringscapaciteit bij gemeenten, NIMBY-beleid, verhuurderheffing en gijzeling van de bouw door de stikstofcrisis. De corporatiesector vergrijsst en huisvest steeds minder starters.

Op de Nederlandse arbeidsmarkt manifesteert zich een toenemende vraag naar arbeidsmigranten. Ons land telt ruwweg 400.000 arbeidsmigranten uit Oost-, Midden- en Zuid- Europa: vooral Polen, Duitsland, Bulgarije en Roemenië.

De huisvesting van arbeidsmigranten wordt meestal, deels informeel, verzorgd door werkgevers of uitzendbureaus. Sommige zijn bonafide, andere zijn dubieus. Vaak houden zij de huur in op het inkomen (maximaal een kwart is toegestaan). Huurachterstanden en huurderving zijn zo onmogelijk. De kwaliteit van de woonruimte is vaak beneden peil. De woonruimte is per persoon veel krupper dan elders in de woningvoorraad. Vaak gaat het om informele, tijdelijke huisvesting in leegstandsbeheer, waarvoor een gebruiksvergunning en een gebruiksvergoeding gelden. Huurbescherming is meestal afwezig. Als het werk wegvalt, zijn arbeidsmigranten meteen dakloos.

Bouw- en Woningtoezicht komt in deze primitieve behuizing zelden kijken. Een deel van de arbeidsmigranten wordt illegaal gehuisvest in bouwsels op een recreatiepark die niet permanent mogen worden bewoond. Vaak zijn arbeidsmigranten te vinden in 'bewoonde andere ruimten': kamers en wooneenheden die niet voldoen aan de woningdefinitie.

Gezien de grote problemen met de kwaliteit en de kosten van de actuele behuizing van arbeidsmigranten, ligt het voor de hand dat de huisvesting van deze kwetsbare groep niet wordt verzorgd door twijfelachtige uitzendbureaus, tussenpersonen en werkgevers, maar door woningcorporaties die ervoor kunnen zorgen dat alle garanties en regels die gelden voor de doelgroep in de sociale huursector, ook voor arbeidsmigranten van toepassing zijn. De nadruk ligt hier niet op huurcontracten met een onbeperkte looptijd, maar op tijdelijke huurcontracten.

Arbeidsmigranten horen een wezenlijk bestanddeel te zijn van de huisvestingsopgave van woningcorporaties.



Datarotonde MANAGED OPLOSSINGEN





In close cooperation

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

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