

CORPORATIEGIDS

MAGAZINE

Digitale vaardigheid

Digitalisering omarmen om als corporatie maximaal betrokken te zijn

Camiel Schuurmans (RK-Zeist)

Joop Schoppers (De Woonplaats):

Oog hebben voor kansen én bedreigingen van digitalisering

Annelies van den Berg (Chaptr2):

Kritische ondergrens marktaandeel komt voor aantal ERP-spelers in zicht

Sven van Turnhout (KWH):

Experimenteer en zoek met elkaar naar het juiste dienstverleningsmodel

Datalekken zijn vaak het gevolg van menselijk handelen.

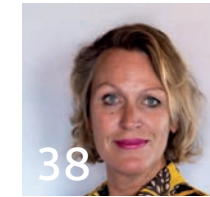


Scan de QR-code voor de oplossing

#Futurizingyourbusiness

4 Digitalisering omarmen om als corporatie maximaal betrokken te zijn

Camiel Schuurmans (RK-Zeist)



8 Oog hebben voor kansen én bedreigingen van digitalisering | Joop Schoppers (De Woonplaats)

- 13 Informatiebeveiliging moet processen zo min mogelijk hinderen
- 16 Huurders bewust maken van de energiekosten van oude apparaten
- 19 Outsourcing gaat veel verder dan het 'neerzetten van IT bij een ander'
- 22 Zelfredzaam inzicht krijgen in je maatschappelijke prestaties
- 27 Met toevoegen WhatsApp als communicatiekanaal voldoen we aan klantwens
- 30 Continu verbeteren is geen eenmalig project, maar een 'way of life'
- 33 Innovatief verduurzamen door nauwe samenwerking met co-makers
- 37 Column: Corporaties als inspirerend voorbeeld voor de belastingdienst

38 Kritische ondergrens marktaandeel komt voor aantal ERP-spelers in zicht | Annelies van den Berg (Chaptr2)

- 44 Visie ERP-leveranciers op toekomst woningcorporaties
- 48 Kijk ook eens buiten de branche voor oplossingen
- 51 Contentrijke app verhoogt redzaamheid student en verlaagt onze bedrijfslasten
- 54 Door digitalisering creëren wij voor iedereen een verantwoord woon- en werkklimaat, nu en in de toekomst
- 56 Duidelijker woonruimteverdeelp proces en meer aanbod door regionale samenwerking
- 60 Standaardisatie voorwaardelijk voor het optimaliseren van processen
- 62 Fors investeren in nieuwbouw om 3.000 woningen te realiseren
- 67 Reporting geeft inzicht om jezelf continu te verbeteren

70 Experimenteer en zoek met elkaar naar het juiste dienstverleningsmodel | Sven van Turnhout (KWH)

- 74 Column: De laatste column

Kunstmatig procesminnend algoritme

Corporaties gaan naar verwachting toenemend gebruikmaken van robotisering, data- en process mining, kunstmatige intelligentie (AI) en algoritmes op big data, al dan niet verkregen uit sensoren.

Toenemende digitalisering van de bedrijfsvoering vereist digitale vaardigheid van bestuurders, medewerkers en huurders. Niet iedereen is even digitaal vaardig.

Daarnaast zegt digitaal vaardig zijn niets over de voorkeur van communiceren. Voor de één is selfservice via een portal of app een uitkomst, een ander prefereert toch liever een persoonlijk gesprek met een medewerker. Koester dat laatste, want een persoonlijk gesprek, daar kan geen kunstmatig procesminnend algoritme tegenop.

Veel leesplezier!

Paul Tuinte en Martin Barendregt

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

Uitgevers: Paul Tuinte en Martin Barendregt
Eindredactie: Paul Tuinte en Johan van den Beld
Vormgeving / opmaak:
Musa bureau voor ontwerp, Teteringen
Druk: JEA Paper Promotions, Amsterdam
Coverfoto door: Theo Scholten

©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.



Camiel Schuurmans (RK-Zeist):

Digitalisering omarmen om als corporatie maximaal betrokken te zijn

Kleinschalig en betrokken. Met die gedachte voert RK Woningbouwstichting Zeist (RK-Zeist) al ruim honderd jaar haar missie als woningcorporatie uit. Maar hoe blijf je betrokken in een wereld die steeds digitaler wordt en wat vraagt dat van je medewerkers? CorporatieGids Magazine ging erover in gesprek met bestuurder Camiel Schuurmans: “Betrokken zijn moet in je cultuur en DNA zitten. Digitalisering is daarvoor randvoorwaardelijk.”

Betrokken zijn is voor de RK-Zeist een belangrijk motief in alle werkprocessen, begint Camiel het gesprek: “Uiteindelijk moet iedere medewerker van de organisatie hetzelfde doel hebben: je werk voor de bewoner doen. Dat kan alleen door de bewoner te leren kennen en betrokken te zijn. In een wereld die steeds digitaler wordt, vraagt dat echter om nieuwe competenties. Onze sector bestaat uit échte volkshuisvesters die wonen, vastgoed of financiën door hun aderen hebben stromen. Maar ICT is dan soms nog een bijkomstigheid. Het besef dat ICT en digitalisering essentieel zijn om je doelen als maatschappelijke organisatie te bereiken en betrokken te zijn, is mijns inziens vandaag de dag een essentiële mindset.”

Spoedcursus

Op de vraag of de coronapandemie ervoor gezorgd heeft dat dit besef inmiddels is geland, vertelt Camiel: “Voor een gedeelte wel. Corona gaf iedereen een spoedcursus zakendoen op afstand, iets wat anders nooit gebeurd was. We kunnen dus veel beter op afstand met bewoners praten, al hebben we ook gezien dat digitalisering nooit hét alternatief is voor fysiek contact. Tijdens die spaarzame momenten dat we met een bewoner in contact treden – zoals bij een reparatieverzoek of de opening van een complex – moet je het verschil maken.”

Blijven innoveren

Verskil maken doet de corporatie uit Zeist bovengemiddeld goed, kijkend naar de Aedes-benchmark. “We worden met minimaal een 8 in elke categorie beoordeeld,” beaamt Camiel trots. “Maar dan komt de volgende vraag; hoe hou je die cijfers ook in de toekomst hoog? Stilstand is achteruitgang. In andere woorden: we moeten blijven innoveren om aan de wensen van een veranderende maatschappij en doelgroep te blijven voldoen. We willen onze klanten goed blijven bedienen en geloven dat goede digitale dienstverlening daarbij steeds belangrijker zal worden.”

Affiniteit voor digitalisering

Drie jaar geleden begon de RK-Zeist daarom – samen met collega-corporatie Heuvelrug Wonen – aan het creëren van ‘meer affiniteit voor digitalisering’. “We zaten destijds in hetzelfde schuitje als onze collega-corporatie uit Doorn,” legt Camiel uit. “Ons ERP-systeem voldeed niet meer, met name richting de klant. Om het nieuwe systeem iets van iedereen te maken, hebben we met alle medewerkers om de tafel gezeten en gekeken naar wat hun behoeften zijn. Ook hebben we bij de implementatie van ons nieuwe ERP-systeem – Tobias365 van Aareon – alle medewerkers betrokken. Die aanvliegroete is goed bevallen en helpt ICT iets van iedereen te maken. Wil je immers ook in de toekomst betrokken kunnen zijn, dan moet iedereen digitaal vaardig zijn of haar werk kunnen doen.”

Bewustwording

Een onderdeel daarvan is de bewustwording dat digitalisering here to stay is. “Digitaal vaardig zijn gaat dus verder dan het in de vingers krijgen van een nieuw ERP-systeem,” vertelt

Camiel. “Het begint al bij je HR-beleid, waarin het onderdeel moet uitmaken. Je moet mensen meenemen. De frontrunners die het snel oppikken, maar ook de medewerkers die er meer moeite mee hebben. Ook bij het aannemen van nieuwe medewerkers moet je hier rekening mee houden. Het is immers een competentie waar je je hele leven aan zult moeten werken.”

Gamification

Om hieraan te werken, is de RK-Zeist samen met Heuvelrug Wonen en adviesbureau VVA aan de slag gegaan met de DigiChallenge. “Het doel: medewerkers nieuwe vaardigheden en een mindset bijbrengen. Om te zorgen dat het ook écht landt, wilden we dit niet in een koude kantoorsetting doen. Daarom hebben we gebruikgemaakt van gamification, of in andere woorden; spelenderwijs nieuwe digitale vaardigheden leren.”

Het besef dat digitalisering here to stay is, is essentieel om onze ambities te realiseren.

Piraten, kapitein en stuurman

“Het doel bij de DigiChallenge was het verbinden van de echte met de digitale wereld,” legt Camiel uit. “In het spel waren Jos Sleyfer – directeur-bestuurder Heuvelrug Wonen – en ik de kapitein en stuurman van een groep piraten. De medewerkers werden verdeeld in groepen die verspreid over zes maanden verschillende opdrachten moesten uitvoeren, zowel fysiek als digitaal. Denk aan een digitale escape room waarbij je het fanatisme en de gedrevenheid van je collega’s boven ziet komen. Door de opdrachten werden de groepen van digitaal eiland naar digitaal eiland gestuurd, op zoek naar een schat. Daar werd ook een ‘echte’ beloning aan gekoppeld, zoals een kook- of fotografie cursus van een collega die daar erg goed in is, een middag vogelen in het bos met een vogelkenner of een Stratego-les van de Nederlands Kampioen die toevallig bij ons werkt.”

Fanatisme

Zes maanden op de zeven zeeën varen werd fanatiek opgepakt, vervolgt Camiel: “De eerste reactie was ‘we zijn bezig met de implementatie van een ERP-systeem, hier hebben we geen tijd voor’. Maar al snel raakte men fanatiek en bleek het een fijne vluchtheuvel. Ik denk dat zo’n 80 tot 90 procent van de werknemers er met plezier aan heeft meegewerkt en de bewustwording aanzienlijk is toegenomen. Daarnaast geeft het ons als organisatie een duidelijk beeld van wat nodig is om medewerkers in hun kracht te stellen. We weten daardoor beter hoe we hen kunnen faciliteren om onze doelen te realiseren.”

"Efficiënter samen-
werken en lagere
onderhoudskosten,
daar wordt
iedereen blij van"

**EEN DAK
DAT MET JE
MEEDENKT**



Uw dakkennis verdubbeld

Verschillende partijen voor het onderhoud van het dak, de gevel en het schilderwerk; hoe zorg je er als woningcorporatie voor dat iedereen weet wanneer-ie wat moet doen? De oplossing: een constructieve ketensamenwerking met Consolidated als adviseur én uitvoerder. Wij werken al jaren als kennispartner voor tientallen woningcorporaties. Samen met andere experts zorgen we voor duurzaam onderhoud op het juiste moment en houden we de betaalbaarheid in het oog. Dat levert lagere onderhoudskosten en tevreden huurders op. Zet ons aan het werk!



consolidated.nl/woningcorporaties



Met de DigiChallenge merk je dat mensen soms meer moeite hebben met digitalisering, die geef je vervolgens extra ondersteuning.

Geen afvalrace

"Aan de andere kant waren er ook collega's die wat meer moeite hadden met de challenge," blikt Camiel terug. "Dat kan verschillende redenen hebben. Bijvoorbeeld dat men digitalisering lastig vindt en zo'n project afschrikt. Dat betekent dat je hen op een andere manier moet bereiken om de vaardigheden aan te leren. Dat klinkt negatief, maar is juist een positief aspect van de DigiChallenge. Op deze manier 'filter' je deze medewerkers uit de rest van de organisatie en kun je hen maatwerk aanbieden. De challenge is namelijk geen afvalrace, maar iets waar iedereen beter van moet worden."

Cultuurverandering

Op de vraag hoe de RK-Zeist de nieuwgeleerde vaardigheden ook in de toekomst wil borgen, sluit Camiel af: "We zijn en blijven een volkshuisvester en willen voor onze bewoners een goed thuis regelen. Dat verandert niet, alleen groeit het besef dat we zowel digitaal als fysiek vaardig moeten zijn om betrokken te blijven. Dat vat ik écht samen als cultuurverandering, omdat digitalisering niet meer als een extra iets wordt gezien. Het wordt steeds meer onderdeel van onze competenties. Dat moeten we blijven beheersen door te coachen, onszelf te trainen en de huurder als doel voor ogen te houden. Alleen op die manier kunnen we ook in de toekomst aan onze missie voldoen om maximaal betrokken te blijven."



Joop Schoppers (De Woonplaats):

Oog hebben voor kansen én bedreigingen van digitalisering

Zeg je De Woonplaats, dan zeg je Joop Schoppers. Na ruim veertig jaar werkzaam te zijn geweest bij de corporatie uit Enschede – waarvan dertig jaar in de IT – gaat de immer positieve en spraakzame Schoppers 1 februari met flexpensioen. Maar niet voordat hij samen met *CorporatieGids Magazine* terugblijkt op de voorbije jaren. Een gesprek over technologische ontwikkelingen, de transformatie van ICT naar I&A en de kansen én bedreigingen van digitalisering.

In een vergaderzaal in het kantoor van De Woonplaats in Enschede staat een vitrinekast met ‘spullenboel’ van Joop. Een telefoon met draaischijf, oude datadragers, een microfiche reader, een polaroidcamera en eerste generatie mobiele telefoons. Het zijn de stille getuigen van de jarenlange technologische ontwikkelingen die zich ook in de corporatie-sector hebben voltrokken. En de getuigen van de leef- en systeemwereld van Joop Schoppers.

In essentie niets veranderd

Veertig jaar overziend, is er volgens Joop aan de essentie van corporatie-zijn niets essentieels veranderd. “Natuurlijk wel de organisatievorm. Van verzuilde verenigingen zijn ze getransformeerd naar moderne organisaties voor iedereen. Zo waren er verenigingen rondom geloofsovertuiging, arbeidersverenigingen en verenigingen voor beroepsgroepen, zoals schildersgezellen en spoorwegpersoneel. Je moest lid zijn van de vereniging om in aanmerking te komen voor een woning. Over het algemeen overzichtelijke organisaties, die door fusies de afgelopen jaren tot grotere organisaties zijn geworden.”



Van ICT naar I&A

In de afgelopen jaren heeft Joop ‘de afdeling’ ICT en de inbedding ervan bij corporaties wel enorm zien veranderen. “Op dit moment kun je stellen dat er in veel gevallen sprake is van het in lijn zijn van bedrijfsvoering en ICT. Technisch georiënteerde ICT-afdelingen zijn getransformeerd naar Informatisering en Automatisering (I&A). FTE’s die door uitbesteding van automatisering overbodig werden, vind je terug in adviesrollen bij Informatisering. Bij Automatisering kwam wel een nieuwe rol, namelijk die van regisseur. Die rol is onmisbaar gebleken voor de aansturing van de partij aan wie is uitbesteed. In de jaren dat er nog sprake was van minder automatisering, was de afdeling ICT wat meer in de lead om het gebruik van data en IT-hulpmiddelen in de organisatie te introduceren. Tegenwoordig komt de vraag ook nadrukkelijker uit de bedrijfsvoering.”

Technologische ontwikkelingen

Op de vraag drie technische ontwikkelingen te noemen die volgens hem de grootste invloed hebben gehad op het ICT-domein, antwoordt Joop: “De opkomst van internet en e-mail is een belangrijke. Van websites die begonnen als digitale folder en nu als klantportaal fungeren waar de klant ook allerlei zaken kan regelen. Een tweede is het uitbesteden van de infrastructuur en in het verlengde ervan het cloud-gebruik.” Als derde ontwikkeling wijst Joop naar zijn smartphone en daarna naar de vitrinekast. “Feitelijk kun je met een smartphone alles waarvoor je vroeger allerlei losse apparaten nodig had.”

Blockchain overschat

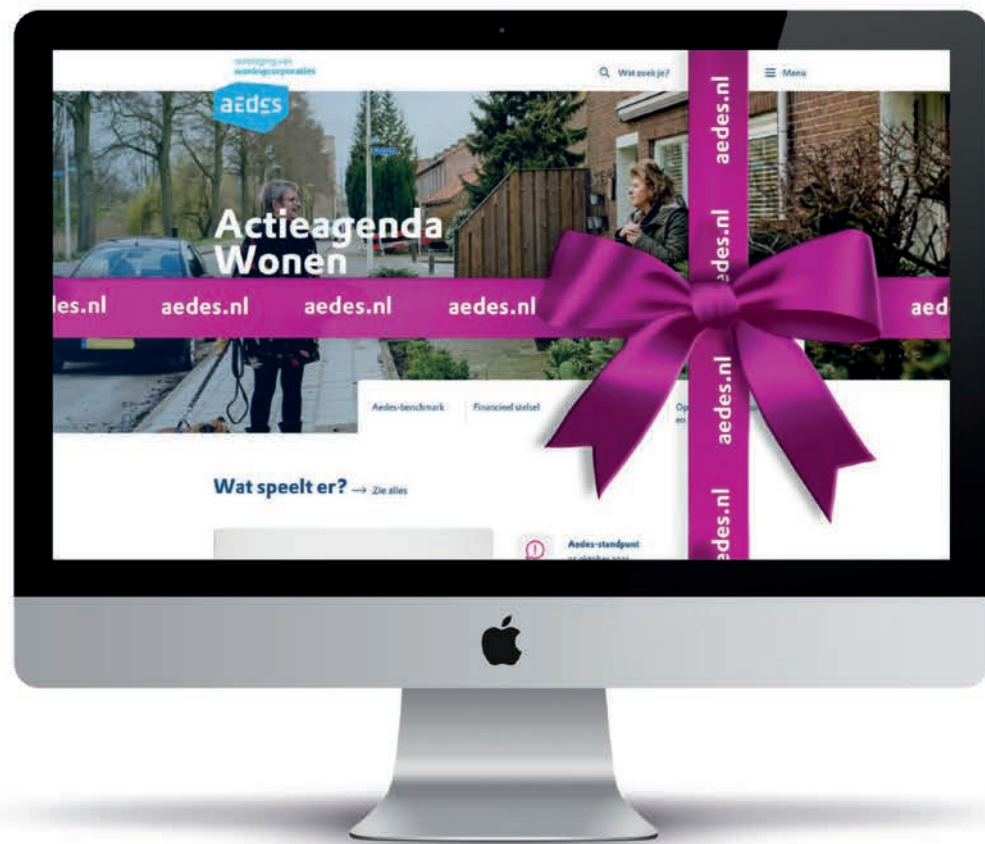
Toch is Joop terughoudend om direct aan de slag te gaan met het toepassen van bepaalde nieuwe technologieën. “Soms is het ook beter even te wachten op hoe iets zich ontwikkelt. Een voorbeeld daarvan vind ik de blockchain: een oplossing voor een probleem dat niet bestond. Veel verder dan het administreren van Bitcoin is dat niet gekomen.” Meer aandacht had er volgens hem wel mogen zijn voor keten-automatisering. “Daar had de branche eerder mee kunnen en moeten starten. Wel zijn er nu technieken – zoals VERA – die uitwisseling van data door te standaardiseren vereenvoudigen.”

Digitale dienstverlening

Soms kan een digitale ontwikkeling echter ook te laat op waarde worden geschat, weet Joop uit ervaring. Als voorbeeld noemt hij de opkomst van en behoefte aan digitale dienstverlening. “Veelal werd geschermd dat een groot deel van de doelgroep er nog niet klaar voor zou zijn. Dat is wel anders gebleken nu andere branches of overheden sommige diensten uitsluitend nog digitaal aanbieden en waar klanten – nu het niet anders kan – volop gebruik van maken. Denk hierbij aan internetbankieren en DigiD. Dat corporaties overigens DigiD niet mogen gebruiken is wel een gemiste kans. Veel corporaties moesten op het vlak van authenticatie het wiel zelf uitvinden voor hun klantportalen of woonruimteverdeelsystemen.”

Open source

Toch is het zelf aan de wieg staan van een nieuwe technische ontwikkeling ook Joop niet vreemd. Als groot pleitbezorger voor het gebruikmaken van open source en deelnemer van het Woningcorporaties Open Software Initiatief (WOSI) was De Woonplaats lange tijd de enige gebruiker van de twee open source WOSI-modules. Op de vraag of WOSI uiteindelijk toch een beetje de Robin Hood in corporatiesoftwareland is gebleven, zegt hij: “Onbekend maakt onbemind. Verschillende oorzaken dat het niet breder omarmd is of wordt liggen deels aan de naamsbekendheid, het ervoor open staan als corporaties, marketingvaardigheden en het vertrek van andere initiatiefnemers van WOSI uit de branche.” Buiten Nederland lijkt open source in sociale huursectoren een beter lot beschoren.



Finalist feliciteert Aedes met de nieuwe website

En natuurlijk ook de felicitaties aan alle woningcorporaties! Want met deze hagelnieuwe website als platform voor kennisuitwisseling is iedereen beter geïnformeerd. Finalist realiseerde de website samen met partner Osage. Ook ambities voor een moderne servicegerichte website? Onze woningcorporatie specialisten staan voor je klaar:



Wibo Pollmann



Loutfi Ghattas



Léanne Kempees



Foppe Flokstra



Mohamed Ait Boukdir



Edwin Versteegt



“Een WOSI-product als BIMKeeper wordt bijvoorbeeld al door ruim 40 Franse woningcorporaties gebruikt. Dat zegt wel iets. Binnen corporaties in Nederland is BIM overigens wel een actueel onderwerp. Dus wie weet.”

CorpoNet

Joop is ook bekend als lid van het eerste uur – vanaf de start in 2001 – van CorpoNet, voorheen NetwIT. Meest trots is hij op de producten CORA voor referentiearchitectuur, VERA voor gestandaardiseerde gegevensuitwisseling en BIC, de baseline Informatiebeveiliging voor woningcorporaties. “Die zijn echt door de inzet van corporaties gezamenlijk tot stand gekomen en worden beheerd door CorpoNet.” Toch heeft hij naast trots ook nog wel een wens, namelijk een sterkere relatie tussen CorpoNet en Aedes. “Niet alle corporaties zijn lid van CorpoNet, in de ogen van Aedes een zelfsturend netwerk. Wat naar mijn idee nog gerealiseerd zou moeten worden, is een actievere bijdrage die Aedes kan leveren aan het vakgebied I&A. Dus, als je lid bent van Aedes, dat je dan ook automatisch lid bent van CorpoNet. Dat zou op veel fronten een impuls kunnen zijn voor het verder professionaliseren van het vakgebied I&A bij corporaties.”

Innovatie

Terugblikken is natuurlijk makkelijk, maar vooruitblikken is Joop allerm minst vreemd. Op de vraag welke innovatieve

ontwikkelingen volgens hem de corporatiesector verder gaan beïnvloeden, zegt hij: “Ik zie een toenemend gebruik van robotisering, het gebruikmaken van data- en procesmining, toepassen van kunstmatige intelligentie (AI) en algoritmes op big data zoals het voorspellen van onderhoud of leegstand. Maar ook het verkrijgen van data door sensoren en de inzet van IoT-apparatuur. Zo kan er bijvoorbeeld een airbag onderaan een trap worden geactiveerd als een bewoner traptreden overslaat of treden met een hoge snelheid worden gepasseerd. Het verzachten van de val door die airbag scheelt fracturen.” Naast kansen ziet hij toch ook wel risico’s van digitalisering, namelijk cybercriminaliteit. “Als daar onvoldoende aandacht voor is, loopt de bedrijfsvoering gevaar en kan dat leiden tot het stil komen te staan van klantprocessen.”

Woonplaats zonder Schoppers

Een De Woonplaats zonder Joop Schoppers is bijna surrealistisch, maar toch aanstaande. Volgens Joop is zijn I&A team er klaar voor. “Het zijn fijne collega’s met veel kennis en expertise, de informatievoorziening is op orde en er wordt gebruikgemaakt van de laatste technieken. Van belang – en dat weten we – is de bedrijfsvoering daarin vooral mee te nemen en te adviseren. Zowel het team als De Woonplaats zelf zijn daar de laatste jaren in gegroeid. I&A heeft de aandacht die het verdient op alle niveaus. Ja, ook zonder Joop gaan ze het redden.”

2021: SKARP IN CIJFERS



Het afgelopen jaar was fantastisch! Wij wensen iedereen een skarp 2022.



Rene Mackenbach (Wooncompagnie):

Informatiebeveiliging moet processen zo min mogelijk hinderen

Door bijna twee jaar thuiswerken zijn de uitdagingen voor corporaties op het gebied van privacy en informatiebeveiliging flink veranderd. Want alert zijn op gevaren achter je keukentafel is écht anders dan wanneer je met z'n allen op kantoor zit. Hoe kom je erachter waar je als organisatie gevaar loopt en waar je de bescherming kunt verbeteren? *CorporatieGids Magazine* sprak erover met Rene Mackenbach, Controller bij Wooncompagnie.

Twee jaar geleden – kort nadat de AVG van kracht werd – spraken wij voor het eerst met Rene. Toen vertelde hij over het bewust maken én houden van de organisatie. Op de vraag of dat anno 2021 nog steeds een grote uitdaging is voor Wooncompagnie, knikt hij instemmend: “Toen we twee jaar geleden keken waar we stonden qua informatiebeveiliging en privacy, was de AVG nog een hot item. Maar inmiddels zie je dat mensen hun ‘oude gewoonten’ weer oppakken en foutjes

erin sluipen. Ook een jaar thuiswerken helpt niet mee. Dan blijft het zaak hier alert op te zijn. Dat reken ik mijzelf ook aan; de AVG is best taaie kost en het is continu de vraag hoe je dit tastbaar maakt en levendig houdt.”

Professionaliseringslag

Op de vraag wat er precies veranderd is qua informatiebeveiliging en privacy bij de corporatie uit Hoorn, vertelt Rene:



UNEXUS
CONTACT SOLUTIONS

Hoe bereikbaar is uw organisatie?

Unexus Connect & Business Intelligence

Inzicht in klantcontactdata, grip op procesoptimalisatie, verbetering van de resultaten.

info of demo: www.unexus.nl



#SLIMGEBOUWBEHEER

**Duurzaam
gebouwbeheer
kan morgen
ook nog...**

- Loopt niet zo'n vaart
- Nu werk van maken

Samen bouwen aan Smart Buildings
www.sqippa.com

sqippa

"Ik denk dat we een stuk professioneler zijn geworden. Als ik kijk naar informatiebeveiliging hebben wij onszelf getraind door het inzetten van ethische hackers, trainingen voor medewerkers, gamification en aandacht geschonken aan het herkennen van phishingmails. De organisatie is daardoor een stuk alerter. Daarnaast hebben we ook technische stappen gezet, bijvoorbeeld een applicatie die binnenkomende malware uit e-mails filtert en in quarantaine zet met hierachter een Security Operating Centre (SOC)-organisatie die ons proactief ondersteunt om dreigingen te detecteren en hierop passende beveiligingsmaatregelen te treffen. Op het gebied van privacy hebben we ook stappen gezet, bijvoorbeeld met een nieuwe inrichting van SharePoint, het opschonen van ons DMS en het anonimiseren van data."

Assessment

Om te kijken waar Wooncompagnie na alle aanpassingen staat, wil de corporatie binnenkort een nieuwe assessment op de AVG laten uitvoeren. "We hebben als organisatie afgesproken periodiek – dus één keer per twee of drie jaar – een assessment uit te voeren om te kijken waar we staan. Hierbij willen we juist samenwerken met een externe partij. We merken dat het intern er niet altijd van komt, en een paar vreemde ogen zien ook dingen die je zelf niet zou zien. Dat houdt je een spiegel voor zodat je ziet waar je jezelf kunt verbeteren. Daarom gaan we eind dit jaar of begin volgend jaar hiermee aan de slag met Audittrail. Zij weten hoe dit moet en hebben een bewezen aanpak waardoor we zeker zijn dat we resultaten ook in acties gaan omzetten."

De hele organisatie

Tijdens het assessment is het belangrijk dat naar de hele Wooncompagnie-organisatie wordt gekeken, gaat Rene verder. "We willen interviews inplannen met medewerkers vanuit heel Wooncompagnie. Dus verschillende afdelingen, maar ook mensen uit het management en van de werkvloer. Op die manier zorgen we voor een breed en representatief beeld van de organisatie, zodat we onszelf de komende jaren gericht kunnen verbeteren."

Processen niet 'hinderen'

Twee jaar geleden vertelde Rene dat informatiebeveiliging als een lust én last gezien wordt. "En dat is eigenlijk nog steeds zo. De lust is dat je alerter bent op DDOS-aanvallen, hackpogingen en beter kunt anticiperen op gevaren. Aan de andere kant heeft het wel invloed op de dagelijkse praktijk. In een ideale wereld zou het niet nodig moeten zijn en hoeft informatiebeveiliging processen niet te 'hinderen', maar het is wel de werkelijkheid. Daarbij willen we informatiebeveiliging zo min mogelijk tot last maken door mensen er niet mee te overladen. Natuurlijk moet je aandacht besteden aan bijvoorbeeld cybercriminaliteit zodat medewerkers alert zijn, maar je moet ze niet overvoeren. Naar die balans zijn we continu op zoek."

Nauwer samenwerken

"Naast het assessment zijn er verschillende andere ontwikkelingen waar we de komende periode op willen inspelen," blikt Rene vooruit. "Zo gaan we – intern en extern – steeds meer gegevens en documenten met elkaar beveiligd delen. Denk aan een beveiligde verbinding met een accountant, verantwoording bij de belastingdienst of het creëren van gezamenlijke mappen in bijvoorbeeld SharePoint. Met de inrichting van die veilige online werkomgeving zijn we bezig, waarbij ook partijen buiten Wooncompagnie betrokken worden. Door daarbij gebruik te maken van bijvoorbeeld two factor authentication of aanvullende wachtwoorden kunnen we documenten goed beveiligen, en kunnen ze ook niet fysiek rondslingeren."

Keerzijde

"De keerzijde van deze nauwere samenwerking is dat we steeds meer gebruik gaan maken van de cloud. We loggen in bij andere partijen, en zij soms ook op onze systemen. Grip houden op wie digitaal toegang heeft tot jouw organisatie wordt daarom steeds belangrijker en lastiger. Dat op een goede manier invullen – bijvoorbeeld door toegang te linken aan een zakelijk e-mailadres die niet meer werkt zodra iemand uit dienst treedt – willen we zorgen dat informatiebeveiliging en privacy zo min mogelijk onze processen hinderen, en onze gegevens tegelijkertijd te allen tijde veilig zijn."



Natuurlijk moet je aandacht besteden aan bijvoorbeeld cybercriminaliteit zodat medewerkers alert zijn, maar je moet ze niet overvoeren.



Guido Joziasse (BSH):

Huurders bewust maken van de energiekosten van oude apparaten

Woningcorporaties hebben een enorme uitdaging bij het verduurzamen van hun bezit, zoals de doelstelling om per 2050 alle woningen CO₂-neutraal te maken. Een uitdaging waarbij je ook naar de binnenkant van de woning zou moeten kijken. Dat vertelt Sell Out Manager Guido Joziasse van BSH, verantwoordelijk voor de huishoudelijke apparaten van Bosch en Siemens. *CorporatieGids Magazine* sprak met hem over het betrekken van huurders bij verduurzaming, het verlagen van het energieverbruik en 'plug-and-play' verduurzamingsconcepten.

Wat zijn volgens jou de grootste verduurzamingsuitdagingen voor woningcorporaties de komende jaren?

Als we kijken naar ons vakgebied, zien we de bewustwording bij huurders als een van de grootste uitdagingen. Zij zitten vaak in een bepaald patroon qua lasten. Ze weten precies wat ze binnenkrijgen en wat ze kunnen uitgeven, bijvoorbeeld aan eten, kleren of iets voor hunzelf. In die situatie wordt vaak niet gedacht aan de kosten die hun apparaten maken en dat ze kosten kunnen besparen met energiezuinige apparaten. Daarnaast zie je dat bewoners nieuwe apparaten soms niet als vervanging, maar als een extraatje zien. Een oude koelkast wordt bijvoorbeeld niet gerecycled nadat een nieuwe wordt gekocht, maar in de schuur gezet als extra koude opslag. Dan wordt het lastig om écht geld te besparen.

Jullie zijn expert is het verduurzamen van de binnenkant van de woning. Waarom is juist hier veel winst te behalen?

We zien dat huishoudelijke apparaten gemiddeld zo'n vijftig procent van het energieverbruik van een huishouden voor hun rekening nemen. Wij vermoeden dat dit percentage – zeker wanneer we inzoomen op de huursector – in de praktijk nog hoger uitvalt omdat hier relatief vaak oudere en minder energiezuinige apparaten worden gebruikt. Om verder te gaan met het eerdergenoemde voorbeeld; een koelkast van ongeveer acht jaar oud verbruikt gemiddeld op jaarbasis ongeveer 81 euro aan energie. Een vergelijkbaar nieuwer model met voorheen energielabel A+++ slechts 34 euro.

De binnenkant van de woning; is dat niet de verantwoordelijkheid van de huurder, terwijl de corporatie zich focust op de buitenschil?

De huishoudelijke apparaten die gebruikt worden in een woning hebben geen effect op bijvoorbeeld het energielabel. Al is het – met het uiteindelijke doel in gedachten – natuurlijk wel scheef dat een woning zelf helemaal wordt 'verduurzaamd', maar dat er in de praktijk nog veel energie verloren gaat door het gebruik van verouderde apparatuur. De invloed van de bewoner op het uiteindelijke energieverbruik van een woning is immers groot.

Het is niet zo dat het de taak van woningcorporaties is dit op te lossen, maar het kan wel aangepakt worden wanneer corporaties, huurders en leveranciers samenwerken. Zo hebben wij het BlueHousing-concept waarbij huurders

middels een leasecontract via hun corporatie voor een vast, laag maandbedrag gebruik kunnen maken van energiezuinige apparaten. Dat levert de huurder onderaan de streep een kostenbesparing op, en woningcorporaties kunnen hiermee verduurzamen en een extra service aanbieden. Overigens is het goed om te noemen dat dit écht een samenwerkingsconcept is. In overleg met de corporatie kijken we naar passende apparaten en maandprijzen, zodat BlueHousing goed aansluit bij wat huurders nodig hebben.

Hoe zorg je als corporatie voor draagvlak en medewerking van bewoners?

Dat doe je door de huurder zoveel mogelijk te betrekken bij alle activiteiten en initiatieven die vanuit de corporatie worden genomen. Het gaat hierbij ook om bewustwording. De gemiddelde huurder is zich niet van het feit bewust dat een oud apparaat zoveel meer energie verbruikt, en dus op de lange termijn duurder is dan een nieuw apparaat. We denken daarin graag mee met corporaties over hoe bewoners geïnformeerd kunnen worden.

Huishoudelijke apparaten nemen gemiddeld zo'n vijftig procent van het energieverbruik van een huishouden voor hun rekening.

Als expert; wat voor technologische ontwikkelingen zie je aan de horizon gloeien die een positieve impact kunnen hebben op verduurzaming?

Ik verwacht dat we de komende jaren steeds meer 'prefab'-oplossingen gaan zien om nieuwe en bestaande woningen te verduurzamen. Denk hierbij aan oplossingen rondom elektrische cv-ketels, warmtepompen of een hybride combinatie van een warmtepomp en HR-ketel inclusief installatiecomponenten. Deze kunnen 'plug-and-play' gemonteerd worden waardoor in een rap tempo veel woningen kunnen worden verduurzaamd.

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

**Itris
wenst u
prettige
feestdagen!**



Dynhus:

Outsourcing gaat veel verder dan het 'neerzetten van IT bij een ander'

In 2020 fuseerden woningcorporaties Wonen Zuidwest Friesland uit Balk en Lyaemer Wonen uit Lemmer tot één organisatie: Dynhus. Wat voor ICT-uitdagingen brengt zo'n samensmelting met zich mee en wat betekent het voor de ambities voor de toekomst? CorporatieGids Magazine sprak daarover met Manager Vastgoed en Projecten Yeb Tiemensma en Manager Bedrijfsvoering Harm Olthof.

Beter voorbereid zijn op de toekomst en beter kunnen inspelen op maatschappelijke opgaven in Friesland. Met die doelen fuseerden Wonen Zuidwest Friesland en Lyaemer Wonen tot Dynhus. Sinds 1 oktober is Dynhus gehuisvest in het verbouwde kantoor in Balk. Yeb: "Wij willen een meerwaarde zijn voor de samenleving en onze huurders. We willen mensen perspectief bieden met een thuis. Ons geloof is dat een goede woning in een fijne omgeving daarbij hét fundament is voor persoonlijk welbevinden en ontwikkeling. Samen kunnen we deze uitdaging beter het hoofd bieden."

Continuïteit borgen

De fusie betekende een grote verandering in het ICT-landschap, gaat Harm verder. "Zowel Wonen Zuidwest Friesland als Lyaemer Wonen hadden een ander ICT-systeem in beheer, dat door verschillende partijen werd beheerd. Het samenvoegen van deze landschappen vroeg daarom om een intensief selectie- en implementatietraject. Om tegelijkertijd de continuïteit te borgen, hebben we tijdelijk op het oude kantoor in Lemmer een ICT-inrichting gemaakt."

gratis demo

DE VASTGOEDCLOUD

vastgoedsturing en vastgoeddata
binnen één platform

www.bataviagroep.nl



24ROSA

Reparatie & Onderhoud
Service Afspraken

Maak van niet-planmatig
onderhoud een duurzame
tevredenheid

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

De cloud

Uiteindelijk werd er gekozen om het oude systeem van Lyaemer Wonen te upgraden voor Dynhus, in plaats van een volledig nieuwe inrichting. Yeb: "Daarbij hebben we op bepaalde vlakken verdere stappen gezet voor de toekomst, bijvoorbeeld de keuze voor de cloud. De rechtsvoorgangers van Dynhus waren behoudend en konden tot op zekere hoogte zelf het beheer uitvoeren. Echter vroeg dit enerzijds steeds specifiekere kennis en werd ICT anderzijds ook steeds belangrijker voor de bedrijfsvoering. Om met de tijd mee te gaan en bijvoorbeeld onze medewerkers de mogelijkheid te geven altijd en overal in het systeem te kunnen, de veiligheid te verbeteren en een klantportaal te bieden voor onze huurders, hebben wij de keuze gemaakt voor de cloud en outsourcing."

Intensieve samenwerking

Outsourcing is volgens Harm niet hetzelfde als het 'neerzetten van IT bij een ander'. "Het gaat wat mij betreft veel verder dan dat. Samenwerken betekent immers ook service verlenen, meedenken in oplossingen en een visie op de toekomst die past bij Dynhus. Gelet op de grootte van onze organisatie, hebben wij hier niet de know how van in huis. Daarom zijn we de samenwerking aangegaan met NEH. Wonen Zuidwest Friesland had al goede ervaringen met NEH, waardoor wij wisten dat zij ons kunnen helpen die stap naar de toekomst te zetten. ICT is immers zo'n snel veranderend speelveld geworden, dat het essentieel is daarin een deskundige en betrouwbare partner te hebben voor nu en de toekomst."

Goede structuur

Op de vraag wat outsourcing voor Dynhus als organisatie heeft betekend, vertelt Yeb: "Het vraagt intern om een goede

structuur en duidelijke afspraken. De coronaperiode – waar de fusie middenin plaatsvond – veranderende veel, zoals de introductie van hybride werken. Thuiswerken vraagt bijvoorbeeld weer om een andere manier van communiceren. Dat was voor iedereen best even wennen, maar was gelukkig precies voor de lockdown geregeld. Ook hier heeft NEH ons goed ontzorgd."

Papierloos werken

"Als je kijkt naar vaardigheden die nodig zijn wanneer je het ICT-beheer buiten de deur plaatst, dan zie je dat bijvoorbeeld de kennis en kunde van onze medewerkers weleens tekort schiet. Het vergt van ons voortdurend aandacht om het plaatsonafhankelijk werken te kunnen ondersteunen en vragen van collega's efficiënt en snel te kunnen beantwoorden. Voor de medewerkers is het belangrijk om op de hoogte te zijn van de laatste ICT-ontwikkelingen. Er wordt continu geïnnoveerd en ontwikkelingen binnen ICT volgen elkaar in rap tempo op. Dat betekent dat je als corporatiemedewerker jaarlijks bijgeschoold moet worden in de ICT-beleving."

Nieuwe ontwikkelingen

Outsourcing van IT betekent dus niet dat je je handen er volledig vanaf kunt trekken, sluit Harm af: "Maar omdat we nu worden ontzorgd, hebben we wel meer tijd voor andere zaken. De ontwikkelingen in ICT gaan razendsnel, kijk bijvoorbeeld naar het robotiseren van processen waardoor steeds meer geautomatiseerd wordt. Een goede strategie hiervoor is essentieel, zodat de organisatie ondersteund wordt de meeste meerwaarde te blijven bieden voor de samenleving en onze huurders."



Samenwerken met een outsourcingpartner
betekent ook service verlenen, meedenken in
oplossingen en een visie op de toekomst
die past bij Dynhus.



Accolade:

Zelfredzaam inzicht krijgen in je maatschappelijke prestaties

Het besef dat data, als fundament voor informatie, van essentieel belang zijn voor corporaties, is inmiddels geland in de sector. Maar de volgende stap – de data ook écht voor je laten werken – is lastiger. Hoe verkrijg je meerwaarde uit je gegevens en kun je sturen op maatschappelijke doelstellingen? CorporatieGids Magazine sprak erover met Manager Bedrijfsvoering Ate Mekkes, BI-expert Ramon Bijsterveld en Regiefunctionaris Data & Monitoring Harm Booij van Accolade.

Ook bij de corporatie uit Heerenveen is het belang van BI en sturen op data gemeengoed geworden, begint Ate het gesprek: “Accolade is een bijzondere club. We bieden in processen ruimte voor eigen initiatief, creativiteit en eigen verantwoordelijkheid. Daarvoor is het extra belangrijk om inzicht te hebben in ons werk. Want hoe weet je of je de maatschappelijke prestaties die je wilt leveren ook daadwerkelijk behaalt, en wat je doet ook goed genoeg is? Daarom is inzicht in prestaties zo onmisbaar voor onze organisatie; ze verbinden de menselijke maat aan duidelijk meetbare doelen.”

Datagedreven werken

Ate gaat verder: “De behoefte om ons werk te ondersteunen met inzicht en daarop te kunnen bijsturen speelde ook bij het MT en het bestuur. Het onderwerp informatiemanagement is bij ons relevant geworden nadat we elkaar een paar basale vragen stelden; doen we de dingen goed genoeg en behalen we onze doelstellingen? Korte vragen die tot uitgebreide gesprekken leidden over definities, normen en doelen. En dat is voor mij ook het voornaamste. Dat dit gesprek op gang komt op operationeel, tactisch en strategisch niveau. Om grip te krijgen, bij te sturen en om keuzes te maken die een fundamenteel verschil maken. Dát is voor mij datagedreven werken.”

Kerntaak

Het verkrijgen van inzicht in je prestaties als maatschappelijke organisatie is volgens Ramon dan ook dé essentie van BI. “Corporaties hebben als kerntaak betaalbare woningen aan te bieden voor mensen met lage inkomens. Deze woningen worden gebouwd, onderhouden en verhuurd in een juiste mix van kwaliteit, comfort en service, zodat een veilig en prettig thuis geboden kan worden aan de doelgroep. Het doel van BI is om steeds slimmer en beter om te gaan met activiteiten, ontwikkelingen en processen rondom deze kerntaak, door gebruik te maken van betrouwbare, tijdige en relevante data.”

Zelfredzaam

Waar je voorheen vooral externe partijen nodig had bij het maken van rapporten en dashboards, beweegt dit zich volgens Harm steeds meer richting de corporatie zelf. “Hedendaagse software zoals PowerBI is bedacht om te komen tot verantwoordings- en sturingsinformatie en het doen van analyses. Je moet vooral organiseren dat je hiervoor binnen het eigen verantwoordelijkheidsgebied de vrijheid creëert om zelfstandig de juiste aanpassingen te kunnen doen. We bereiken dan het door ons gewenste zelfredzaamheidsniveau. Voorwaardelijk bij deze ambitie is een duidelijke rolverdeling voor software-leveranciers en de corporatie zelf. Wij hebben bijvoorbeeld Aareon gevraagd zich verantwoordelijk te maken voor de ontsluiting van de data uit Tobias AX. En daar stopt het niet; wij vragen hen ook om de data zo voor te bereiden en te modelleren in standaarden zodat wij daar binnen PowerBI gebruik van kunnen maken. Gelukkig biedt Aareon daarin al een oplossing: hun Operationeel Datamodel. Die hebben

we gebruikt en verrijkt. Wij kunnen ons daarmee maximaal richten op het benodigde inzicht binnen Accolade.”

Welke data

Waar voorheen al wel een rapportageomgeving aanwezig was, ontbrak volgens Ramon de samenhang met de maatschappelijke doelen van Accolade. “We hebben ons daarom eerst afgevraagd: welke data moeten beschikbaar komen voor de dashboards en wat willen we eigenlijk precies meten? Om de enorme hoeveelheid aan beschikbare data af te bakenen, hebben we dit voor nu beknopt tot alleen de informatie die we uit ons ERP-systeem Tobias AX kunnen halen. Dit had overigens nog een bijkomend voordeel. De inrichting van ons ERP systeem hebben we op onderdelen goed tegen het licht gehouden, juist omdat we vragen gingen stellen over de registratie ten behoeve van dashboarding. We zijn momenteel bezig om andere bronnen – zoals telefonie en HR-applicaties – toe te voegen aan het dataplatform. Het goed aan elkaar verbinden van data uit verschillende applicaties is weer zo’n randvoorwaarde voor het goed inzetten van BI binnen de woningcorporatie.”

Leefbaarheid meten

Eén van de dashboards die Accolade momenteel in gebruik heeft, meet de leefbaarheidscriteria in de wijken, vertelt Harm: “De ontwikkeling van dit dashboard laat goed zien wat het belang is van kijken wat je wilt meten. Dit dashboard geeft bijvoorbeeld inzicht in welke vormen van overlast vaak voorkomen. In de eerste versie stonden twaalf soorten overlast, zoals geluidsoverlast of hennep. Maar collega’s gaven al snel aan dat de feeling miste, en daarom hebben we gekeken naar nieuwe termen die de lading beter dekken. Door de dashboards samen in te richten met procesexperts zorg je er niet alleen voor dat ze hun werk ermee kunnen doen, maar laat je ook het belang van goede dataregistratie zien.”

Collega’s zelfredzamer maken

Harm: “Toen we besloten om meer te willen doen met onze data en onze collega’s zelfredzamer wilden maken, hebben we gekeken naar BI-software om ons daarbij te ondersteunen. Onze keuze viel toen op Sonar van onze ERP-leverancier Aareon. Bij de samenwerking hanteren Ramon en ik de slogan: wij werken vanuit de mens naar techniek, zij van techniek naar mens. In andere woorden; wij kijken naar wat de organisatie wil en kijken wat technisch mogelijk is, terwijl Aareon de technische mogelijkheden vertaalt naar wat Accolade wil bereiken. Dat helpt Aareon tegelijkertijd een steeds betere BI-standaard neer te zetten.”

Duidelijke rolscheiding

“Wij geloven sterk in deze ontwikkeling, ook ingegeven door onze eerdere werkervaring bij IT-bedrijven in de corporatiesector,” vervolgt Ramon. “Er ontstaat snel een te grote afstand tussen IT en gebruik met diverse lapmiddelen als gevolg.

Zelfstandigheid voor uw bewoners



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

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

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

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

Meer weten over onze huisliften?

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

Meerdere woningbouwverenigingen gingen u al voor!



Wij zien datakwaliteit als een vraagstuk dat altijd speelt en het best integraal kan worden opgepakt met de vraag om inzicht te verbeteren.

In sommige gevallen gaan woningcorporaties zelf het wiel uitvinden door data te ontsluiten, datastromen te organiseren en visualisaties te maken. Naar onze mening zou een softwareleverancier dat deel juist op moeten willen pakken. Dat kunnen ze prima organiseren, onderhouden en aanpassen. En de woningcorporatie zelf zou zich meer moeten willen richten op het zelfredzaam creëren van inzicht, bijvoorbeeld met een gebruiksvriendelijk product als Power BI."

Samenwerken

Naast samenwerken met de leverancier, wil Accolade ook de handen ineenslaan met collega-corporaties. Harm: "Binnen de User Group Aareon (UGA) willen we met andere Sonar-gebruikers in gesprek gaan over BI. Door met elkaar kennis te delen kunnen we steeds sneller stappen zetten rondom BI, maar ook scherper krijgen wat we nodig hebben van de techniek. Dat is wat ons betreft essentieel om steeds meer uit BI te halen."

Meer analysetijd

De eerste geluiden vanuit Accolade over de nieuwe dashboards zijn erg positief, beaamt Harm: "Zo zijn we bijvoorbeeld

begonnen met de ontsluiting van het grootboek. Waar collega's eerst een aantal werkdagen bezig waren met de ontsluiting en het veel over het op orde krijgen van de inhoud ging, gaat dat nu razendsnel. Zo hebben we sneller inzicht in onze financiële situatie en kunnen we meer analyseren wat we precies zien."

Altijd goed, nooit af

De komende periode staat dan ook niet in het teken van het realiseren van meer dashboards, sluit Harm af. "We hebben in het eerste jaar al veertien dashboards neergezet zodat medewerkers vanuit verschillende invalshoeken kunnen zien hoe het gaat. Het komende jaar richten we ons op de beheerfase en willen we collega's zaken zelf laten oplossen via dashboards, onder andere door dingen zelf aan te passen. Op dit moment hebben 60 – van de in totaal 160 – medewerkers al een BI-licentie, en dat zal alleen maar toenemen. Zo willen we als Accolade steeds meer gebruikmaken van de mogelijkheden die BI ons biedt, en dit als middel gebruiken om steeds slimmer ons werk te doen. Want, onze dashboards zijn altijd goed, maar nooit af."

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

NCCW

Jouw betrouwbare ERP partner

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



Carola Boveé-Driessen (Woonwenz)

Met toevoegen WhatsApp als communicatiekanaal voldoen we aan klantwens

Woonwenz is in de regio Venlo al sinds 1907 actief in de volkshuisvesting. De toenmalige missie 'huisvesting voor de braave maar minder bedeelde arbeider' is nog steeds actueel. Maar de tijd heeft voor Woonwenz zeker niet stilgestaan en de bedrijfsvoering is sindsdien voortdurend gemoderniseerd. Eén van de laatste vernieuwingen betreft de ingebruikname van nieuwe omnichannelmogelijkheden voor klantcommunicatie. CorporatieGids Magazine ging hierover in gesprek met Carola Boveé-Driessen, informatiemanager bij Woonwenz.

Een belangrijke aanleiding voor de stap naar omnichannel-communicatie, was de wens van huurders om via WhatsApp en chat met Woonwenz te communiceren, begint Carola: "Onze huurders én andere relaties kunnen nu het kanaal kiezen dat bij hen past. Bijvoorbeeld bij een reparatieverzoek, waarbij snel een app met foto's gestuurd kan worden. Ook is de verdergaande digitalisering aanleiding geweest om onze klantkanalen uit te breiden. Een volgende stap is mogelijk het heroverwegen van ons bereikbaarheidsmodel. Momenteel is Woonwenz alleen tijdens kantooruren bereikbaar via alle kanalen. Daarbuiten nog niet."

Huurderstevredenheid

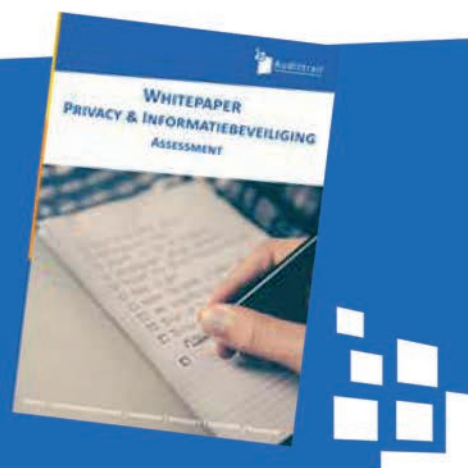
"Een belangrijk doel van Woonwenz is een hoge huurders-tevredenheid. Daarom luisteren we goed naar de wensen van onze huurders en daar doen we vervolgens echt iets mee," vervolgt Carola. "Een uitbreiding van communicatiekanalen moet daarom ondersteunend zijn aan de tevredenheid van onze huurders. Daarnaast vinden we het belangrijk om de dingen in één keer goed te doen. En het beheer van die kanalen willen we op een zo efficiënt mogelijke wijze inrichten. Zo zijn we bij omnichannel uitgekomen."

WEET JIJ HOE JIJ ERVOOR STAAT?

NEE, GEEN IDEE WAAR JE ALS ORGANISATIE STAAT OP HET GEBIED VAN PRIVACY OF INFORMATIEBEVEILIGING?

KRIJG INZICHT EN ZEKERHEID MET EEN PRIVACY OF INFORMATIEBEVEILIGINGS ASSESSMENT VAN AUDITTRAIL.

MEER WETEN? DOWNLOAD DAN ONZE WHITEPAPER VAN DE PRIVACY EN- OF INFORMATIEBEVEILIGINGS ASSESSMENT OP AUDITTRAIL.NL. OF NEEM CONTACT MET ONS OP!



T. 071 - 747 17 17
E. MAIL@AUDITTRAIL.NL
W. AUDITTRAIL.NL

Microsoft
Partner

CorporatieMedia
PRINT | WEB | EVENTS

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

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



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

Voor- en nadelen

Door de uitbreiding van de communicatiekanalen verwacht Woonwenz nog toegankelijker te zijn voor haar huurders en relaties. "Een vraag, opmerking of klacht kunnen ze direct uiten via het kanaal van hun keuze. Daarbij is het wel belangrijk om aan verwachtingsmanagement te doen. De kanalen WhatsApp en chat staan bijna synoniem voor een snelle reactie. De huurder zou daarom kunnen verwachten snel en 24/7 een reactie van Woonwenz te krijgen. Op dit moment pakken we echter enkel op werkdagen tussen 08:00 en 17:00 berichten op."

Succes

Woonwenz beschouwt het omnichannelproject als een succes, beaamt Carola. "De reacties van de huurders zijn positief. Voor de beheerders van deze kanalen is het natuurlijk even wennen, maar ook hun ervaringen zijn positief. De nieuwe

Je kunt bijvoorbeeld beter geen lange tekststukken sturen via WhatsApp, daarvoor zijn andere kanalen meer geschikt."

Need- and nice-to-have

"Aan het begin van het project hebben we eerst bepaald wat onze need-to-have's en nice-to-have's waren," vervolgt Carola. "Daarna zijn we in gesprek gegaan met andere woningcorporaties die een vergelijkbare implementatie hebben doorlopen en hebben we hun ervaringen verzameld. Na demo's van enkele partijen was duidelijk dat we met Unexus verder in zee wilden gaan. Onze klantenservice was al bekend met het Unexus dashboard voor ons telefoniekanaal. Dat we de nieuwe kanalen aan hetzelfde dashboard konden toevoegen, zagen we als een groot voordeel. Inmiddels is ook besloten om de bestaande kanalen e-mail en Facebook Messenger in het dashboard te integreren. Onze medewerkers kunnen



kanalen bieden Woonwenz een mooie kans om ervaring op te doen. Van kanaalsturing is vooralsnog geen sprake, maar dat zou in de toekomst een overweging kunnen zijn. Met daarbij wel de kanttekening dat de traditionele kanalen absoluut gehandhaafd zullen worden."

Finetuning

"De implementatiefase ligt inmiddels achter ons," gaat Carola verder. "Nu zijn we onze werkwijze aan het finetunen. De verantwoordelijkheid voor de verdere ontwikkeling van dit omnichannelproject is bewust laag in de organisatie gelegd. Zo worden de verbeterkansen gesignaleerd door de mensen die deze verbeteringen ook zelf kunnen doorvoeren. Denk bijvoorbeeld aan hoe een optimale bezetting per kanaal bereikt kan worden. Of hoe je je communicatiewijze aan moet passen als je telefonisch communiceert of per WhatsApp.

nu dus voor alle kanalen vanuit één dashboard werken. Een bijzonder groot voordeel."

Toekomst

Over de toekomst zegt Carola: "Qua omnichannel geldt dat bijna alle mogelijkheden van Unexus door Woonwenz gebruikt worden. Maar we weten ook dat Unexus nog meer faciliteiten biedt. De komende periode beoordelen we deze op geschiktheid voor Woonwenz. Daarbij kijken we vooral naar wat het gebruiken van een extra optie toevoegt voor de huurder of aan onze organisatie. Denk bijvoorbeeld aan de integratie van Teams, Power BI-templates, de interviewmodule voor klanttevredenheidsonderzoeken en de proactieve inzet van SMS. Er zijn dus vele interessante mogelijkheden zodat Woonwenz ook na ruim honderd jaar goed bij de tijd kan blijven."

Patrick Beterams en
Jos Vervoort (AVW2):

Continu verbeteren is geen eenmalig project, maar een ‘way of life’

Continu verbeteren; een onderwerp waar veel corporaties momenteel mee bezig zijn. Maar hoe zorg je ervoor dat je steeds beter je werk doet en nieuwe ambities bereikt? En wat zijn die ambities? *CorporatieGids Magazine* ging erover in gesprek met Patrick Beterams en Jos Vervoort, eigenaren van AVW2.

Jullie hanteren de mantra ‘Vandaag beter dan gisteren’. Maar waarom is dat zo belangrijk? Was gisteren nog niet goed genoeg?

Om kort te zijn: nee. En dat is niet alleen onze mening. In het ondernemingsplan van vrijwel iedere corporatie staan ambities verwoord die niet gerealiseerd kunnen worden als alles blijft zoals het is. Corporaties willen zich ontwikkelen om zich te kunnen aanpassen aan de continu veranderende wereld. Het sluit dus aan bij de ambitie van een corporatie als lerende organisatie.

Wat kan er zoal beter bij corporaties?

Er gaat veel goed bij corporaties, maar je hoeft niet ziek te zijn om beter te worden. We zien op vier gebieden kansen voor verbetering. Als eerste is er verbetering nodig op het gebied van procesmanagement. Corporaties werken dagelijks samen met huurders, ketenpartners en andere maatschappelijke partijen. Ze zijn veelal de spin in het web en pakken die regie veelal goed op. Tegelijkertijd loopt de volwassenheid van het proces- en ketengericht werken achter op hetgeen wat er van corporaties wordt gevraagd en wat er nodig is.

Nummer twee is de kwaliteit van de ICT. Er wordt volop geïnvesteerd in digitalisering en deels is dat succesvol. Maar er is ook ontevredenheid over de bijdrage die ICT levert aan de kwaliteit van de bedrijfsvoering. Dit komt volgens ons door de té eenzijdige benadering van ICT-trajecten.

De derde verbetering zit in sturing en verantwoording. Het komt nog te vaak voor dat er verrassingen zitten in een rapportage, met als gevolg dat de werkelijke kosten onverwacht hoger liggen. Hier zit een relatie met de eerdergenoemde processen en ICT-systemen, maar vraagt ook om aanpassingen van de wijze waarop wordt gestuurd en gerapporteerd.

Als laatste zie ik mogelijkheden op het gebied van HR-management. Ons beeld is dat corporaties de laatste jaren enorme stappen hebben gezet op het strategische niveau van de organisatie en dat nu de tijd is aangebroken om dit duurzaam te vertalen naar het versterken van het tactische niveau, oftewel het niveau waar de eerste leidinggevende laag sturing geeft aan de operatie.

Wat is ervoor nodig om stappen te zetten?

Wat aan de basis staat van continu verbeteren, is het gezamenlijk denken in de waardecreatie en het optimaliseren daarvan. Dat gaat over houding, gedrag en processturing. Neem als voorbeeld het dossier ‘passend toewijzen’. Het is voor veel corporaties een vast onderdeel van de management-letter, het komt zelfs voor dat corporaties een 100 procent controle hierop doen. Stel je voor dat truckfabrikant Scania – die het continu verbeteren tot een way of life heeft gemaakt – dit zou doen. Dan zou elke truck gecontroleerd moeten worden of het voor- en achteruit kan rijden, of de ruitenwissers het doen, ga zo maar door. Dat is niet te doen. Continu ver-

beteren gaat dus over mensen, over managementstijl, houding en gedrag. In andere woorden; het in beweging brengen van mensen en organisaties.

Je wijst daarbij naar de blauwe en groene beweging.

Wat houdt de blauwe beweging van de organisatie in?

De basis voor de blauwe beweging is het ondernemingsplan van de corporatie. De ambities vanuit het ondernemingsplan worden vertaald naar jaarplannen en te leveren prestaties, zowel individueel of als team. Deze prestaties vragen om kennis en vaardigheden van individuele collega’s of van teams. Een voorbeeld is de datagedreven organisatie. Veel corporaties benoemen deze ambitie en vertalen dit naar het eigenaarschap van ICT-systemen en de daarin verzamelde data. Maar het leidt ook tot nieuwe functies rondom data-analyse en -opslag.

Wat houdt de groene beweging vervolgens in?

De groene beweging is gericht op de invloed van de mens op de organisatie. De generatie die momenteel start met hun eerste baan of een eerste vervolgstap gaat zetten, kijkt anders naar werk en persoonlijke ontwikkeling. Fulltime werken is geen vanzelfsprekendheid en de auto van de zaak is niet meer de belangrijkste arbeidsvoorwaarde. Ook de wijze van kennisvergaring, leren en ontwikkelen verandert. De rol van het internet en social media neemt toe en binnen de werkomgeving wordt steeds minder hiërarchisch gedacht, maar juist projectmatig samengewerkt. De impact hiervan binnen

een organisatie is groot. Dat betekent dat de organisatie hierop ook moet anticiperen.

Een voorbeeld is het binden en boeien van mensen. De arbeidsmarkt is krap, jongeren zijn veeleisend en de sector heeft toch nog vaak te maken met een ouderwets imago. HR-beleid is redelijk eendimensionaal; er gaat veel energie zitten in het binnenhalen van de meest geschikte kandidaat. Maar met het binnenhalen van mensen ben je er niet, dan begint het pas. Dat vraagt om een verandering van de organisatie en sturing waardoor mensen hun ideeën en ambities kwijt kunnen. Dat stimuleert innovatie en mogelijk ook andere, nieuwe antwoorden op de vraagstukken die op de organisatie afkomen.

Wat betekent inspelen op de blauwe en groene beweging voor een corporatie?

Dat betekent dat het gedachtengoed van continu verbeteren in de top van de organisatie verankerd moet zijn. Bewustwording dat we in een wereld leven waarbij verandering een continue factor is. Die verandering omarmen en vervolgens de kansen pakken om daarmee gericht antwoord geven waarom je continu wilt verbeteren, en wat daarvoor nodig is. De volgende stap is gericht op het boeken van succes in de dagelijkse operatie. Dit creëert enthousiasme binnen het team, maar ook bij de rest van de organisatie. Zo wordt het een stimulans – of breekijzer – dat tot verbetering zal leiden.

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.



Ymere's CO₂-pact:

Innovatief verduurzamen door nauwe samenwerking met co-makers

Woningcorporaties moeten verduurzamen, met doelen als een gemiddeld B-label en CO₂-neutraal als stip op de horizon. Om woningcorporatie Ymere hierbij te helpen, hebben de Amsterdammers zich aangesloten bij het CO₂-pact. Wat houdt dit in en hoe helpt hen de verduurzamingsdoelen te bereiken? CorporatieGids Magazine sprak erover met Projectleiders CO₂-pact Neal Joosten en Coen Janssen.



Klaar voor de toekomst!

- ✓ Heb jij een uitdaging op het snijvlak van ICT en bedrijfsvoering?
- ✓ Wil je hier samen met jouw collega's mee aan de slag?
- ✓ En kan je wel wat hulp gebruiken?

Of het nu gaat om het ontwikkelen van een digitale strategie, het gebruiken en toepassen van bestaande en nieuwe technologieën of het verbeteren van processen: wij helpen je graag!

Wil je hier meer over weten?
Neem dan een kijkje op onze website of neem contact met ons op.

www.chaptr2.nl
info2chaptr2.nl
 078 6810800

Chaptr2

MENSEN EN ANDERSOM

maken het verschil

www.tijdvoorandersom.nl

ORGANISATIEADVIES - DIGITALISERING - GASTVRIJHEID & KLANTGERICHTHEID

Het CO₂-pact is een initiatief uit 2019, begint Neal het gesprek. “We zijn destijds begonnen met het eerste project onder deze noemer. Het CO₂-pact vloeit voort uit ons ‘Duurzame Daken’-initiatief. Binnen Ymere hebben we namelijk verschillende stromen projecten – zoals planmatig onderhoud, het verbeteren van woningen en volledige sloop- en nieuwbouw – waarbij we hebben gekeken hoeveel woningen in 2025 label B zijn. Ons doel is namelijk dat 80 procent van ons bezit over vier jaar minimaal label B moet zijn. Bij de doorrekening kwamen we erachter dat we achter lagen op schema, en daarom hebben we gekeken naar een oplossing. Bij het CO₂-pact wordt het isoleren van daken waar het kan gezamenlijk opgepakt met ‘no regret’-verduurzamingsopties: het isoleren van de gevel, glas vervangen en het installeren van een mechanische installatie. Op die manier willen we de doelen voor 2025 behalen én de eerste stap zetten naar een CO₂-neutraal bezit.”

Beschermd stadsgezicht

Verduurzamen is niet altijd zo makkelijk als het klinkt, gaat Coen verder: “We hebben in Amsterdam te maken met stevige regels, zoals het beschermd stadsgezicht. Dat is van invloed wanneer we bijvoorbeeld mechanische ventilaties willen plaatsen. Naast dat we goedkeuring van de huurder nodig hebben – omdat zo’n ventilatie soms betekent dat een buis in de woning moet worden geplaatst – mogen we vanwege het beschermd stadsgezicht ook geen ventilatieroosters in de gevel plaatsen.”

“Een ander voorbeeld is rondom dakisolatie. In veel straten en complexen hebben we gespikkeld bezit – een mix van particuliere koop en sociale huur – wat een uitdaging is. Want bij dakisolatie gaat het dak zo’n 140 millimeter de lucht in, en moeten we de bewoners van de koopwoningen meekrijgen om ook te isoleren en het stadsgezicht te behouden. Zo niet, dan worden we gedwongen om te kijken naar andere alternatieven zoals van binnenuit isoleren. Zo zijn we continu op zoek naar wat kan en mag binnen de gestelde regels.”

Future proof

Op de vraag waarom Ymere zich juist richt op deze maatregelen binnen het CO₂-pact, vertelt Coen: “We hebben berekend dat deze oplossingen het meeste invloed hebben op label B. Daarbij wil je aanpassingen uitvoeren die future proof zijn, en niet over een paar jaar opnieuw aangepast moeten worden. We doen alleen die dingen waar je achteraf geen spijt van krijgt. Dat begint allemaal met het verbeteren van de isolatie en ventilatie.”

“Een andere variabele zijn de nieuwe warmteleveringsplannen van de gemeente Amsterdam,” vervolgt Neal. “Deze worden eind dit jaar bekendgemaakt en dan pas weten we hoe de komende jaren warmte wordt geleverd in wijken. Omdat we nu nog niet weten wat hieruit komt, willen wij ons eerst richten op de schil en daar de eerste stappen zetten.”

Gelijkwaardig aan tafel

Binnen het pact werkt Ymere nauw samen met haar co-makers. Coen: “Binnen elk vakgebied – dak, gevel en installaties – werken we zo samen met experts die ons adviseren over hoe we verduurzaming het beste vorm kunnen geven. Ons doel is hierbij écht samen te werken. Dus niet als opdrachtgever boven de anderen te staan, maar gelijkwaardig aan tafel te kijken naar de beste oplossing. Maar het gaat ook verder dan dat. We presenteren als team onze plannen aan het management én samen met de co-makers gaan we op huisbezoek. We merken dat wanneer zij face-to-face uitleggen wat de opties zijn en wat gaat veranderen, dit zorgt voor extra draagvlak onder huurders.”

Verduurzamen is niet altijd zo makkelijk als het klinkt, bijvoorbeeld door het beschermd stadsgezicht.

Isolatiefolie

Volgens Neal helpt deze innige samenwerking ook om te innoveren. “Neem bijvoorbeeld onze dakpartner Consolidated. Omdat zij naast het CO₂-pact onze daken onderhouden, weten ze soms beter hoe ons bezit eruit ziet dan wijzelf. Daarbij weten ze als expert precies wat de laatste ontwikkelingen zijn, waardoor we daarop kunnen meeliften. Zo kijken we samen naar de mogelijkheden van biobased isoleren. Met isolatieplaten van myceliumcomposiet – ofwel de draden van een schimmel vermengd met natuurlijke vezels – willen we platte daken isoleren. We beginnen daarbij met een pand van onszelf. Maar ook kijken we samen naar steeds efficiënter verduurzamen, zoals het verduurzamen van een project met honderden woningen in Amsterdam-Noord. Hier brengen we een folie aan dat zijn oorsprong vindt in de ruimtevaart. Het bestaat uit glasvezeldraden met aluminium aan de boven- en onderzijde. Hierdoor kunnen we isoleren zonder dat daarbij het beschermd stadsgezicht wordt aangetast. Dat is in Amsterdam – met al haar monumentale panden – natuurlijk een enorm interessante en bruikbare techniek.”

Geen spijt

Desondanks blijft de verduurzamingsopgave groot voor Ymere, sluit Coen af: “De komende periode bestaat dus vooral uit het verder verduurzamen van ons bezit naar label B én aansluiten op de eerdergenoemde warmteplannen van de gemeente. Daarbij willen we gebruik blijven maken van bewezen innovaties, om onze woningen zo steeds energiezuiniger te maken. Zo gaan we mee met de tijd, zonder dingen te doen waar we achteraf spijt van kunnen krijgen en die onder de streep onze huurders in principe niets extra’s kosten, maar wel een comfortabelere, betaalbare sociale huurwoning opleveren.”

De belangrijkste data vier je samen

Fijne feestdagen



COBIM brengt datakwaliteit op orde.

MJOP WWS NEN 2580 EPA



COENCAD
WONINGBESTAND IN BEELD

Column

Corporaties als inspirerend voorbeeld voor de belastingdienst



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

Dit is mijn 20^e en ook laatste column in *CorporatieGids Magazine*. De afgelopen jaren heb ik jullie mogen vermaken, of misschien vermoeien, met onderwerpen zo divers als de marktwaarde, DAEB en niet-DAEB, de governance, vertrouwen en mijn avonturen in toezichtland. Mijn columns waren meestal vrij kort, dus erg lang zal ik jullie niet verveeld hebben.

Op 1 mei ben ik vertrokken bij de Autoriteit woningcorporaties en dus ben ik op die datum gestopt om publiekelijk iets te zeggen over corporaties, de bouwopgave of (daar is tie weer...) de marktwaarde. Oké, het bloed kruipt soms waar het niet gaan kan. Zo mocht ik een paar weken geleden nog even aanschuiven bij de C8, het samenwerkingsverband van de acht grootste corporaties in Limburg. Een uurtje ervaringen uitwisselen over de Woningwet, de noodzaak van extern toezicht en de samenloop met intern toezicht. Ik doe dat graag want de sector heeft een warm plekje in mijn hart gekregen en ik mis jullie en het prachtige werk wat jullie doen best wel.

De afgelopen jaren heb ik mij, met vallen en opstaan, warm gemaakt voor de overstap van regel geleid toezicht naar toezicht gebaseerd op de bedoeling van die regels. Van de normen naar de vraag wat het maatschappelijk belang is en hoe we samen dat belang het beste kunnen dienen. Zowel de externe als de interne

toezichthouders worstelen hiermee. Daarom is het zo leuk om nu een toezichthouder te mogen zijn die niet eens een wettelijk kader of gemandateerde bevoegdheden heeft. Maar wel met het super relevant maatschappelijk belang: het risico op misstanden zoals bij de belastingdienst en toeslagen in de toekomst verkleinen.

Als toezichthouder word je dan teruggeworpen op overredingskracht, de kracht van argumenten en van transparantie. Omdat je onafhankelijk bent kun je de vinger op de zere plek leggen en kritisch zijn richting alle partijen. Wij werken vanuit het begrip rechtsstatelijkheid. De overheid moet fatsoenlijk zijn richting de burger, de consequenties zien van de wet en niet alleen de letter van de wet, de rechtsbescherming moet op orde zijn, er moeten voldoende tegenkrachten zijn en de wetgeving moet ook écht uitvoerbaar zijn. Uitgangspunten die moeilijk te objectiveren zijn, maar die eigenlijk gelden voor iedere sector. Ook voor corporaties overigens.

Mijn nieuwe inspectie, de inspectie belastingen, toeslagen en douane, moet het doen zonder escalatieladder. We kunnen geen boetes geven, geen lasten onder dwangsom (LoD's) opleggen, geen bestuurders vervangen. Dat klinkt heel anders dan de Aw met zijn uitgebreide instrumentarium. Maar het is de Aw'ers de afgelopen jaren ook gelukt om hun werk te doen in dienst van de sector, zonder die instrumenten echt te hoeven gebruiken. We hebben maar één LoD opgelegd (die we daarna weer ingetrokken hebben), en geen enkele boete. Laat staan meer ingrijpende onderdelen uit de gereedschapskist. Dat is ook zeker de kracht geweest van de sector zelf, die supersnel is opgestaan na de parlementaire enquête en keihard is gaan werken aan het herstel van vertrouwen.

Daarmee kunnen de corporaties een inspirerend voorbeeld zijn. Ik kan alleen maar hopen dat het vertrouwen in de belastingdienst even snel terug komt, als het vertrouwen in de corporaties.

Veel dank voor jullie geduld. Ik wens jullie veel goeds, en hopelijk tot ziens!



Annelies van den Berg (Chaptr2):

Kritische ondergrens marktaandeel komt voor aantal ERP-spelers in zicht

De corporatiesector is niet groot genoeg voor alle huidige ERP-leveranciers. Dat zegt Annelies van den Berg, directeur Chaptr2 (voorheen HC&H Consultants) bij de presentatie van de nieuwste cijfers uit de jaarlijkse ERP-monitor van *CorporatieGids Magazine*. "Bij een te gering marktaandeel wordt productontwikkeling, innovatie en het op peil houden van het kennisniveau van medewerkers lastig." Een gesprek over marktaandelen van ERP-leveranciers en selecterende corporaties in een krimpende markt.

"Het aantal corporaties dat selectietrajecten start is iets afgenomen ten opzichte van de laatste twee jaar, maar er is nog steeds voldoende beweging in de sector," begint Annelies het gesprek. "Kleinere corporaties zoeken steeds meer de samenwerking op of sluiten zich aan bij een samenwerkingsverband. Dit betekent dat er ook selectietrajecten plaatsvinden waarbij meerdere corporaties samen een selectietraject doorlopen en samen kiezen voor een ERP-oplossing."

De implementaties vinden een enkele keer ook gezamenlijk plaats, maar vaker niet. De middelgrote en grote corporaties selecteren zelfstandig, maar kijken ook waar in omvang vergelijkbare corporaties klant zijn."



Cloudmigratie

"Voor corporaties die de migratie naar de cloudproducten van hun huidige ERP-leverancier Aareon of cegeka-dsa moeten maken, kiest een deel zonder marktverkenning voor de cloudoplossing. Een tweede groep start een marktverkenning of kiest voor een toepasbaarheidsonderzoek of selectietraject."

Verkennen en toepassen

Bij een marktverkenning vindt een korte kennismaking met ERP-systemen en -leveranciers plaats om te bepalen of een selectietraject interessant is. "Daarbij wordt gekeken naar product, prijs en de toekomstvisie van de leverancier," legt Annelies uit. "Bij een toepasbaarheidsonderzoek wordt onderzocht of het cloudproduct van de huidige ERP-leverancier passend is voor de corporatie, feitelijk een selectietraject met één leverancier. Een derde groep kiest direct voor een selectietraject met meerdere leveranciers. De verwachting is dat de komende jaren meer klanten van cegeka-dsa en Aareon een toepasbaarheidsonderzoek, marktverkenning of selectietraject starten omdat zij niet automatisch de stap naar de SaaS variant willen maken."

Digitaal, hybride en fysiek

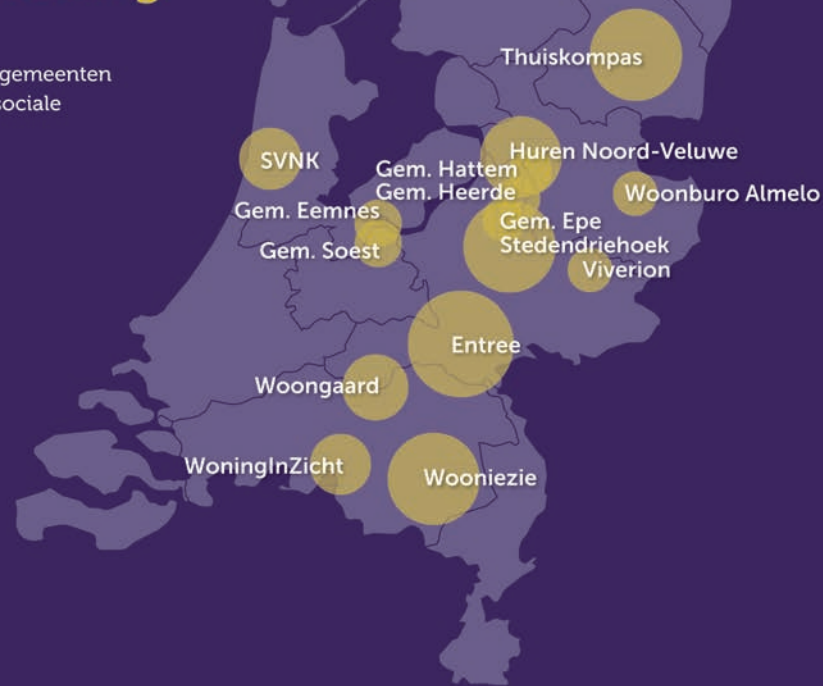
Op de vraag of 'corona' selectietrajecten blijvend heeft veranderd, zegt Annelies: "In coronatijd werden selectietrajecten soms volledig digitaal uitgevoerd. Voor kennismaking met de verschillende oplossingen wordt dit niet als beperkend ervaren."

Enserve, dé specialist in woonruimteverdeling

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

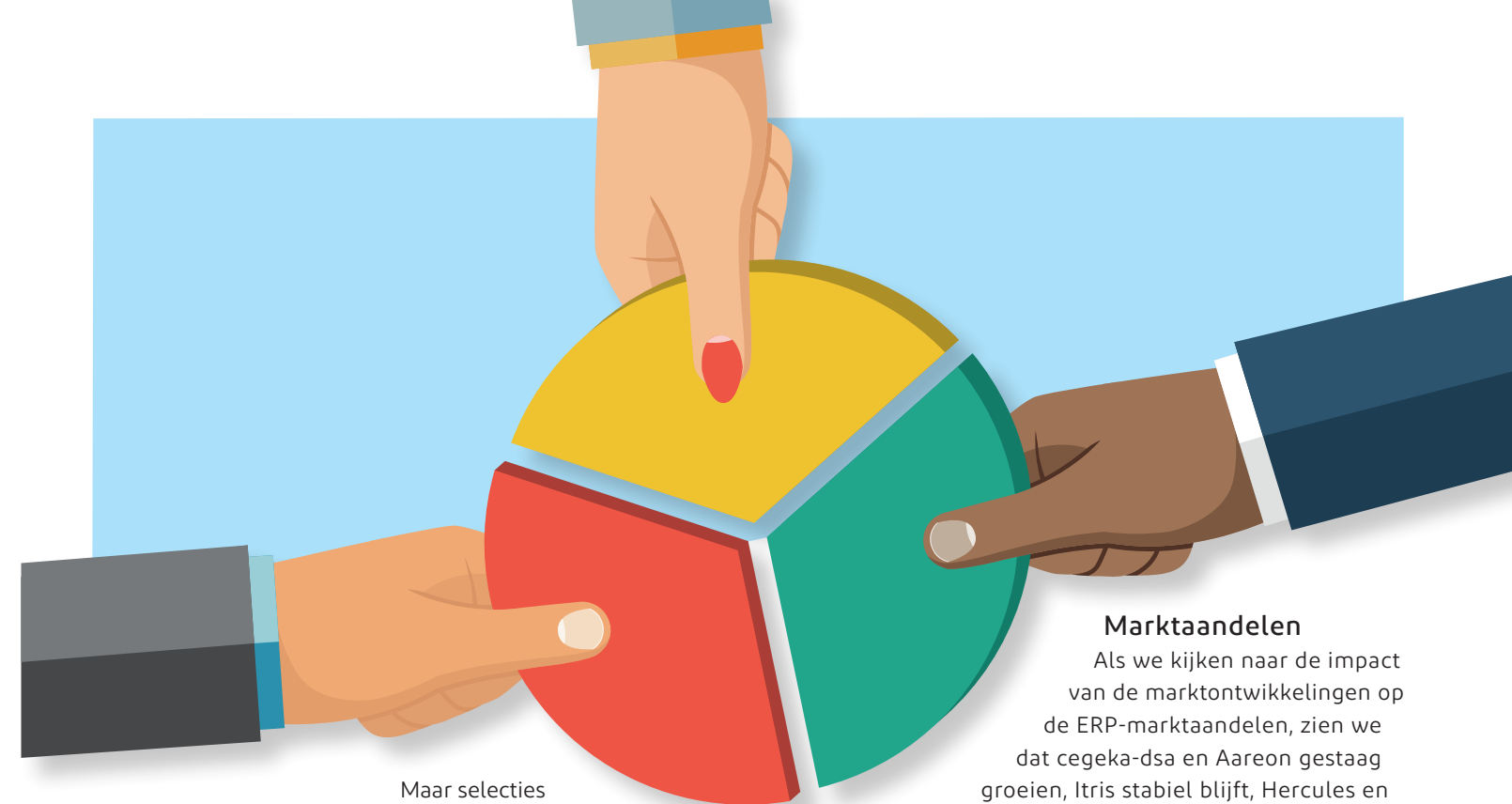
- beleidskeuzes
- onderlinge samenwerking
- systeem van woonruimteverdeling
- uitvoeringsvarianten
- samenhang en gevolgen
- duiding cijfers en trends

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



Marktaandeelen

Als we kijken naar de impact van de marktontwikkelingen op de ERP-marktaandeelen, zien we dat cegeka-dsa en Aareon gestaag groeien, Itris stabiel blijft, Hercules en

Ctac wat marktaandeel inleveren en dat het aantal klanten dat afscheid neemt van NCCW doorzet. Zie de tabel elders in dit artikel.

Maar selecties gaan niet alleen om een keuze voor het best passende ERP-systeem, maar vooral ook over het aangaan van een partnership met de best passende leverancier. Voor dit laatste is het belangrijk dat er ook fysieke bijeenkomsten zijn om kennis te maken met de leveranciers. Vanaf eind mei 2021 zien we wel steeds meer gesprekken en demonstraties op locatie bij de corporaties of in hybride vorm. Het proces van selecteren is niet wezenlijk veranderd ten opzichte van het pré-corona tijdperk."

Beperkt aantal fusies

In 2021 heeft een beperkt aantal fusies – zeven – plaatsgevonden. "Het betreft voornamelijk kleine corporaties die met elkaar fuseren of kleine corporaties die opgaan in een grotere corporatie," licht Annelies toe. "Alle corporaties hebben voor één van de al in gebruik zijnde ERP-systemen gekozen. In alle gevallen is BIS van NCCW uitgefaseerd als er door de fusie-partner gebruik werd gemaakt van een ander ERP-systeem."

Toetreder

Vorig jaar kondigde DataBalk aan met een ERP-oplossing de markt te betreden. "DataBalk is erg actief en heeft met veel corporaties contact," zegt Annelies daarover. DataBalk laat weten dat ze, buiten de selectietrajecten om, momenteel haar ERP-oplossing bij twee corporaties in een testopstelling aan het implementeren zijn.

Ratrace

Alles in ogenschouw nemend stelt Annelies dat de corporatiesector niet groot genoeg is voor een grote groep ERP-leveranciers. "In de hoogtijdagen van ERP-leveranciers waren er tien aanbieders. Met de snelle ontwikkelingen op het gebied van informatietechnologie is het noodzakelijk dat ERP-leveranciers ook in staat zijn hun product verder te ontwikkelen (standaarden, functionaliteit, procesautomatisering), te innoveren (RPA, chatbots, AI) en hun medewerkers te ontwikkelen. Dat kan alleen als de ERP-leverancier een significant marktaandeel heeft. Anders wordt dit lastig en zoekt de klant uiteindelijk naar een andere ERP-leverancier die de 'ratrace' wel kan bijhouden."

Vertraging implementatietrajecten

Een belangrijke constatering die Annelies doet, is dat een aantal implementatietrajecten vertraging oploopt. "Hierdoor worden implementaties later gestart of wordt de livegang van het nieuwe ERP-systeem uitgesteld. Oorzaken zijn verschillend: door corona was het gedurende een implementatie nodig om de samenwerking in het project aan te passen of men vond het niet wenselijk om opleidingen online te geven, de corporatie heeft meer tijd nodig om de transitie ook in de organisatie te laten landen, capaciteitsproblemen bij ERP-leveranciers of 'kinderziektes' bij nieuwe SaaS ERP-systemen. Daarnaast heeft uitstel van implementatie of livegang bij de ene corporatie ook effect op de planning van implementaties bij de andere corporaties."

Nieuwe implementaties

Nieuwe implementaties in 2021 hebben alleen betrekking op Dynamics Empire Online (cegeka-dsa), Tobias365 (Aareon) en ViewPoint (Itris). "Hercules, NCCW en SAP/CTAC halen geen nieuwe klanten binnen. Voor de implementaties die een geplande livegang in 2022 hebben, geldt hetzelfde. Uitzondering hierop is nieuwkomer Spacewell (Axserion) die eind dit jaar live gaat bij studentenhuisvester DUWO. Studentenhuisvester Idealis volgt in 2022."

Heeft u grip op de financiële toekomst van uw vastgoedprojecten?

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

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

Meer weten?

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



RELAX, THINK AHEAD

REASULT
REAL ESTATE IN CONTROL

Jouw nieuwe huurder regelt alles online dankzij digitale onboarding

Er moet flink wat gebeuren voordat een woningzoekende een huurder is. Zou het niet **ideaal** zijn als je alle nodige stappen op één plek kunt bundelen, zodat de huurder deze online kan doorlopen? Met de kracht van **zaakgericht werken** maakt Embrace het mogelijk. Ontdek snel de mogelijkheden voor jouw onboardingsproces!

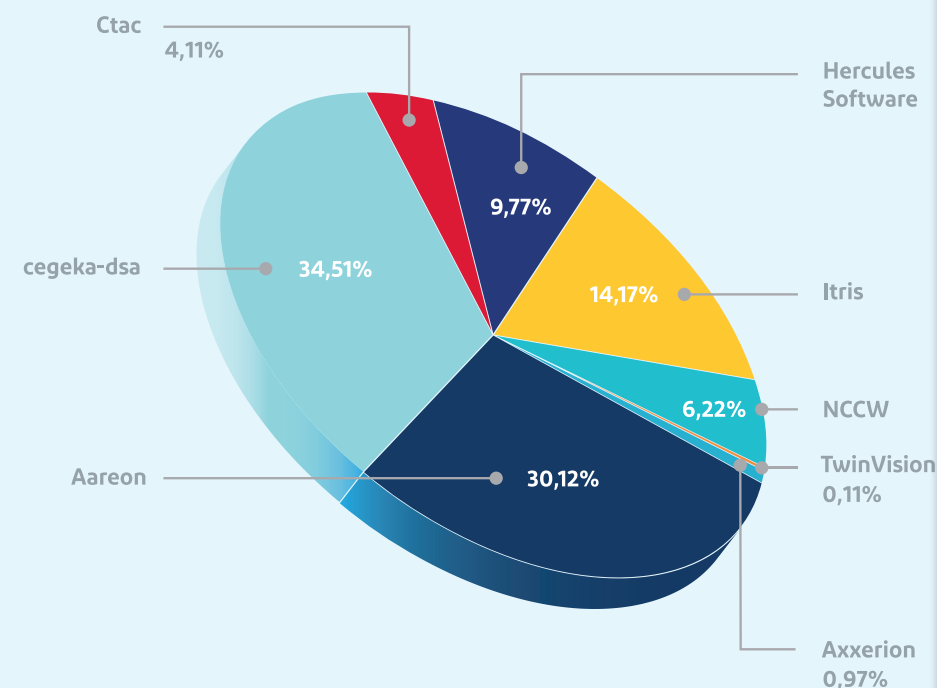
Jouw huurder regelt alles **online**, bijvoorbeeld:

- ✓ Gegevens controleren
- ✓ Handtekening zetten
- ✓ Serviceabonnement afsluiten
- ✓ Eerste verhuurnota betalen
- ✓ Afspraak voor sleuteloverdracht maken

Wil je meer weten?

Ga naar www.embracecloud.nl/woningcorporaties

Marktcijfers ERP 2021 van corporaties met meer dan 1000 vhe



Marktandelen in % vhe per 1 januari 2022

Leverancier	Live 1-1-2021	Live 1-1-2022	Live 1-1-2023
Aareon	30,21 %	30,12 %	32,47 %
cegeka-dsa	33,49 %	34,51 %	35,47 %
Ctac	4,12 %	4,11 %	3,49 %
Hercules Software	9,78 %	9,77 %	8,42 %
Itris	13,72 %	14,17 %	13,54 %
NCCW	8,57 %	6,22 %	5,31 %
TwinVision	0,11 %	0,11 %	0,11 %
Axserion	0,00 %	0,97 %	1,19 %

Tabel 1: marktaandeel in % vhe

Leverancier	Live 1-1-2021	Live 1-1-2022	Live 1-1-2023
Aareon	64	66	72
cegeka-dsa	54	61	64
Ctac	4	4	3
Hercules Software	9	9	8
Itris	59	63	62
NCCW	64	49	41
TwinVision	1	1	1
Axserion	0	1	2

Tabel 2: marktaandeel in aantallen klanten

Mutaties per segment naar aantallen vhe

1.000 - 5.000 vhe's

23 corporaties selecteerden en/of implementeerden in 2021 een nieuw ERP-systeem, waarvan er 7 inmiddels live zijn gegaan.

7 corporaties gaan op 1 januari 2022 over op een ander systeem, de overige 9 in de loop van 2022 en 2023.

20 corporaties hebben voor een andere leverancier gekozen, 3 corporaties kozen voor een nieuw product van dezelfde leverancier.

5.000-10.000 vhe's

9 corporaties selecteerden en/of implementeerden in 2021 een nieuw ERP-systeem, waarvan er 2 inmiddels live zijn gegaan. De overige corporaties gaan in 2022 over op een ander systeem.

5 corporaties hebben voor een andere leverancier gekozen, 4 kozen voor een nieuw product van dezelfde leverancier.

10.000-20.000 vhe's

4 corporaties selecteerden en/of implementeerden in 2021 een nieuw ERP-systeem.

2 corporaties gaan in de loop van 2022 live, de overige 2 corporaties gaan per 1 januari 2023 live.

2 corporaties hebben voor een andere leverancier gekozen, 2 corporaties kozen voor een nieuw product van dezelfde leverancier.

Meer dan 20.000 vhe

2 corporaties implementeerden in 2021 een nieuw ERP-systeem. Beide corporaties gaan in 2022 live.

1 corporatie heeft voor een andere leverancier gekozen, 1 corporatie gaat van een hybride oplossing (2 ERP-systemen als basis) naar een nieuw product van één van deze leveranciers.



Visie ERP-leveranciers op toekomst woningcorporaties

Wat is jullie visie op de woningcorporatie van de toekomst? Op welke wijze ondersteunen jullie corporaties daarin met jullie ERP? CorporatieGids Magazine legde deze vragen voor aan ERP-leveranciers in de sector. De bijdragen die we op onze uitvraag hebben ontvangen, leest u hier.



Dion Bonné, Itris

Itris

“Woningcorporaties blijven ook in de toekomst doen wat ze nu doen: zorgen voor voldoende betaalbare huisvesting voor een kwetsbare doelgroep,” vertelt Dion Bonné, Manager Productmanagement bij Itris. “De rol van digitalisering neemt toe en de wijze waarop ICT wordt ingezet verandert. Itris ziet bij haar klanten een positieve ontwikkeling: zij digitaliseren eenvoudiger. Het inpassen van nieuwe technologieën neemt toe en dit is gerelateerd aan het ERP. Itris ziet de ontwikkeling van een ondersteunende oplossing naar een intelligent systeem. Snel, accuraat en met een bijlerend effect. Processen worden niet enkel automatisch uitgevoerd, maar ook automatisch geoptimaliseerd voor het beste resultaat. Sneller de juiste keuzes maken. Ook de samenwerkingsvorm met de leverancier verandert. Niet langer verwachten woningcorporaties enkel functionaliteit, het gaat ook om waarde creatie en dienstverlening. Innovatie is cruciaal om bij te blijven. Bij Itris doe je dit samen met een passend tempo middels een standaard-product en diensten voor woningcorporaties.”



Hero de Klaver, Aareon

Aareon

“De corporatie van de toekomst is een organisatie die zich richt op duurzaamheid in combinatie met betaalbaar wonen voor iedereen in de doelgroep,” antwoordt Hero de Klaver, commercieel directeur Aareon desgevraagd. “Het tekort aan woningen en de effort die moet worden gestoken om de klimaatdoelstellingen te halen, bepalen in grote mate de richting die de corporaties opgaan. En dat leidt tot grote veranderingen in de manier van werken van de corporaties. Waar het daarbij voornamelijk om draait, is het werken op een zo efficiënt mogelijk manier. Om op deze manier de kosten laag te houden, maar ook om de tevredenheid van klanten en de stakeholders naar een hoog niveau te tillen. Vanuit de ICT kan daaraan worden bijgedragen door digitalisering, automatisering en de beweging naar de cloud.”

“Tobias 365 is de perfecte invulling om te kunnen werken volgens deze visie. Het is een stabiele toepassing met brede functionaliteit in de cloud en de bron van alle gegevens van de corporatie. Aangevuld met de oplossingen van Aareon Digital Solutions is het de perfecte combinatie om zo efficiënt mogelijk te werken.”

DataBalk

“Standaardisatie en innovaties op het gebied van automatisering zorgen ervoor dat corporaties zich volledig kunnen richten op de belangrijke volkshuisvestelijke taken,” antwoordt Hermen Joostens van DataBalk. “De corporatie van de toekomst wordt maximaal ontzorgd door een applicatielandschap wat altijd up-to-date is, een hoge datakwaliteit kent en over een sterke integratie met de keten beschikt. Dat is hét fundament voor excellente dienstverlening voor huurder en woningzoekende.”



Hermen Joostens, DataBalk

“Met een revolutionair nieuwe architectuur langs de as van de VERA kerndomeinen Klant, Vastgoed, Financiën en Dossier, zorgt DataBalk voor vernieuwing in de sector. De oplossing die DataBalk levert is volledig SaaS waarbij een slimme knip gemaakt is tussen corporatiespecifieke onderdelen zoals Verhuur en Vastgoed en de wereldstandaard Microsoft Dynamics 365 op het gebied van Financiën en CRM. Deze architectuur zorgt voor efficiënt beheer, wendbaarheid, continue innovatie en voorspelbare kosten.”



Erik-Jan Frieser, Hercules

Hercules

“Woningcorporaties zullen vaker hun krachten bundelen en fuseren,” antwoordt Erik-Jan Frieser, commercieel manager

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 20L20, Taurusavenue 36, 2132 LS, Hoofddorp.

Hercules desgevraagd. "Tegelijkertijd moeten woningcorporaties ten behoeve van de huurder van de toekomst het juiste bezit samenstellen. Daarmee neemt ook de complexiteit van processen toe. Ook de wet- en regelgeving en de aandacht daarvoor blijft van kracht. Flexibiliteit en wendbaarheid komen voorop. Er zal steeds meer gebruikgemaakt worden van de beste software voor hele specifieke onderdelen."

"Ons ERP platform kan snel en 'loosely' koppelen met de verschillende applicaties uit het IT-landschap. De wet- en regelgeving verwerken wij in onze oplossing. De wijze waarop Hercules processen ondersteunt is uniek. Het ondersteunen van een diverse portefeuille en huurdersamenstelling wordt door onze klanten sterk gewaardeerd. Wocas evolueert zich door moderne mogelijkheden toe te passen en de relatie tot de medewerker van de corporatie en Wocas te versterken. Onze klanten inspireren ons flexibel en wendbaar te blijven, zodat wij veel verschillende processen in een systeem kunnen afvangen."



Rob van Gemert, Spacewell/Axxerion

Spacewell/Axxerion

"De kerntaak van de woningcorporaties blijft het huisvesten van mensen met een smalle beurs," antwoordt Rob van Gemert, Sales Director bij Spacewell/Axxerion. "Echter beïnvloeden veranderende wetgeving, nieuwe eisen op het gebied van duurzaamheid en het terugdringen van energieverbruik én evoluties op het vlak van technologie en digitalisering de corporaties. Ook maatschappelijke veranderingen hebben een invloed, zoals vergrijzing, langer thuis wonen en kleinere huishoudens. Door de coronacrisis wordt de onvoorspelbaarheid alleen maar groter."

"Met ons ERP voorzien we in de groeiende behoefte om informatie eenduidig vast te leggen, veilig te delen, eenvoudig snel toegankelijk te maken en data aan elkaar te koppelen voor efficiënt beheer. De software laat toe om te sturen op data en gefundeerde beslissingen te nemen. Het ERP laat ook toe om data uit te wisselen met gespecialiseerde MJOP-software die inzicht geeft in de staat van gebouwen en budgettering op lange termijn. Zo kun je gemakkelijker vervangingsmomenten aangrijpen om te verduurzamen."

NCCW

"Bij ons tellen alle klanten mee, ook die onder de 1.000 vhe," antwoorden Tom van Noort en Bartje Meijboom, samen de directie vormend van NCCW. "Onze ruim 80 klanten krijgen persoonlijke aandacht en hebben inspraak in onze productontwikkeling. Onze bewezen SaaS-oplossing is super stabiel en betrouwbaar en onze klanten waarderen onze manier van releasen. Bij ons gaat dit eenvoudig, probleemloos en kost het onze gebruikers geen tijd en geld."

"Met onze jarenlange ervaring kunnen wij onze klanten zowel operationeel als strategisch ondersteunen. Onze Customer Support heeft snel het juiste antwoord. Dit alles heeft in 2021 geleid tot bewuste keuzes van klanten om na selectie bij ons te blijven en hebben we een nieuwe corporatie mogen verwelkomen. De nieuwe klantgerichte koers werpt duidelijk zijn vruchten af, een hogere (NPS) waardering en vertrouwen in onze productontwikkeling. Kortom, NCCW staat weer als een (huur)huis."



Tom van Noort en Bartje Meijboom, NCCW

Foto's: Freepik (artikelfoto), Theo Scholten (Itris, Aareon), Murk Feitsma (NCCW), Piet Jacobson (DataBalk), Eigen foto (Hercules, Spacewell/Axxerion).

A close-up portrait of Ton Vitters, a middle-aged man with short brown hair and glasses, wearing a blue shirt and a dark blue jacket. He is looking slightly to the right with a thoughtful expression.

Ton Vitters (Samenwerking):

Kijk ook eens buiten de branche voor oplossingen

Woningcorporatie Samenwerking heeft een roerige tijd achter de rug. Na een reorganisatie en een personeelsverloop van zo'n 55 procent in de periode 2017-2020, kan de corporatie sinds kort weer echt bouwen aan haar toekomst. Ton Vitters, manager bedrijfsvoering, sprak met CorporatieGids Magazine over dat verleden maar vooral ook over de toekomst. Daarvoor zoekt Samenwerking niet alleen binnen maar ook buiten de branche naar oplossingen.

Samenwerking is eigenaar van zo'n 3.800 woningen en ongeveer 600 parkeerplaatsen en ander vastgoed in de regio Vlaardingen. Zo'n 80 procent van het woningbestand is gebouwd in de jaren zestig en is aan renovatie toe. Deze renovatie is gelijk één van de grote uitdagingen voor Samenwerking in de komende jaren. "In de afgelopen jaren hebben we qua renovatie een achterstand opgelopen die nu ingehaald moet worden. Dat combineren we met de wens tot verduurzaming van de woningen," zegt Ton hierover.

Nieuwbouw

Over nieuwbouw zegt Ton: "We hebben een groeiambitie. Maar binnen Vlaardingen is nieuwbouw slechts beperkt mogelijk. Daarom zoeken we naar creatieve oplossingen om woningen aan ons bestand toe te voegen. Denk aan optopping en aanbouw. Daarnaast is er binnenkort ook een sloop- en nieuwbouwproject. Deze woningen zijn al zo'n honderd jaar oud en dus echt op. De uitdaging is groot."

Van hardware naar eindgebruiker

Ook op IT-gebied is er de komende jaren veel te doen voor Samenwerking. Ton: "De afgelopen jaren hebben voor een groot deel in het teken gestaan van het ongedaan maken van minder gelukkige beslissingen uit eerdere jaren. We hebben ons in eerste instantie vooral geconcentreerd op het kwalitatief verbeteren van de hardwarekant waarbij het plaats- en tijds-onafhankelijk kunnen werken een belangrijke plaats had. Alles staat nu in de cloud en het beheer is uitbesteed. Daardoor hebben we ook een enorme slag in de beveiliging kunnen maken. Dat biedt ons rust maar ook de mogelijkheid om verdere stappen te maken. Denk dan vooral aan het goed afstemmen van ons applicatielandschap op de processen die daaraan ten grondslag liggen. Alles dus ten dienste van de eindgebruiker. In plaats van andersom."

IT-doelen

"Voor het bepalen van de IT-doelen voor de komende jaren hebben we de hulp van SmartR ingeroepen. Samen met hen hebben we een verbeterprogramma opgesteld dat ons helpt om ambities te vertalen naar concrete doelen. Een resultaat van dit zogenaamde BeSmart-programma is om te komen tot een nieuw klantvolgsysteem. Daarvoor zijn we nu bezig zijn met het voortraject van de leverancierskeuze. Een ander resultaat is de nieuwe telefooncentrale die we recent in gebruik genomen hebben. Zo kan ik nog vele voorbeelden geven. Het is een ambitieus programma dat helpt onze bedrijfsvoering te vernieuwen en te optimaliseren."

Koppelingsmogelijkheden

Ton verwacht de komende periode nog een aantal veranderingen in het IT-landschap door te voeren. "Een kleinere rol voor ons ERP-pakket bijvoorbeeld. Vooral omdat de mogelijkheden om specialistische pakketten te koppelen zo sterk verbeterd zijn. Nu is het wél mogelijk om onze specialisten die pakketten te bieden waardoor zij hun werk goed en

makkelijk kunnen doen. Een ERP-systeem zal dan ook geen alomvattend systeem meer zijn in de toekomst maar meer een administratief systeem worden."

Eindgebruikers

Aan de 'zachte' kant van de organisatie voert Samenwerking ook verbeteringen door, onder meer door medewerkers te trainen in bewustzijn en te inspireren. De corporatie krijgt daarbij ook hulp van SmartR, met het opvallende verzoek zichzelf daarbij overbodig te maken. Ton licht dat toe: "Alle goede uitgangspunten en werkwijzen van SmartR willen we ons als Samenwerking eigen maken. Het moet echt op ons lijf geschreven zijn en beklijven. Deze co-creatie en kennisoverdracht was een heel belangrijke eis voor ons."



Beklijven

Op de vraag hoe je ervoor zorgt dat de opgedane kennis en vaardigheden beklijven, zegt Ton: "Een belangrijk kenmerk van de nieuwe werkwijze is dat de verantwoordelijkheid voor het proces neergelegd wordt bij de mensen die ermee werken. Van deze proceseigenaren verwachten we dat ze hun wensen duidelijk maken. Natuurlijk ondersteund door de afdeling bedrijfsvoering. Inmiddels hebben we al nieuwe mensen voor deze rollen kunnen aantrekken. Zo hebben we een stevige basis om de werkwijze te adopteren binnen Samenwerking."

Beter bed

Moraal van het verhaal is volgens Ton vooral dat je moet openstaan om te leren van mensen buiten je organisatie of zelfs van buiten je branche. "Binnen de corporatiesector zijn we te sterk gericht op wat er binnen de branche gebeurt. Kijk ook eens naar wat er buiten onze branche plaatsvindt en waarvan je op een slimme manier gebruik kunt maken. Onze nieuwe telefooncentrale bijvoorbeeld is aangeschaft nadat we bij Beter Bed op referentiebezoek zijn gegaan. Ik vind ons soms wat verkokerd in de corporatiebranche. Kijk ook gewoon eens erbuiten, daar is zo veel goeds te vinden."

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

www.avw2.nl

Sanne Dozeman (DUWO):

Contentrijke app verhoogt redzaamheid student en verlaagt onze bedrijfslasten

Woningcorporatie DUWO is al meer dan 75 jaar studentenhuysvester. Hoe bedienen zij deze doorgaans digitaalvaardige doelgroep met een passende ICT-strategie? CorporatieGids Magazine sprak over deze en andere zaken met Sanne Dozeman, business developer bij DUWO. "Onze huurders voeren veel handelingen zelf uit en steeds meer via onze app."

Studenten als doelgroep. Zou dat in de basis tot andere uitdagingen leiden dan bij 'normale' woningcorporaties? "Natuurlijk zijn onze processen grotendeels hetzelfde als bij andere woningcorporaties," begint Sanne het gesprek. "Toch zijn er wel verschillen. Wat je je moet realiseren, is dat onze huurders vaak voor de eerste keer op zichzelf gaan wonen. En dan worden ze opeens ook geconfronteerd met zaken als gemeentelijke belastingen. Je zou verwachten dat ze hun ouders voor dit soort vragen bellen, maar dat is niet de praktijk. Dat geldt natuurlijk helemaal voor internationale studenten die behalve een andere taal ook geconfronteerd worden met allerlei Nederlandse eigenaardigheden zoals 'afvalstoffenheffing'. Voor dit soort alledaagse zaken wordt vaak contact met ons opgenomen."

Student en IT

"De processen zijn dus vergelijkbaar met andere corporaties," vervolgt Sanne. "Een verschil zit wel in de aantallen mutaties die we jaarlijks en periodiek verwerken. DUWO heeft in 2020 bijvoorbeeld bijna 20.000 digitaal getekende huurcontracten gesloten. En de helft van de nieuwe verhuringen vindt plaats in een beperkte periode, namelijk in de zomermaanden. Ook verwerken we maandelijks zo'n 12.000 online betalingen naast de automatische overschrijvingen. Dat zijn grote aantallen, zeker als je weet dat we 33.500 woningen in eigendom plus beheer hebben. We proberen dan ook onze processen zo veel mogelijk te digitaliseren. Een andere bijzonderheid is dat onze jonge doelgroep ons natuurlijk wel uitdaagt om van de technologische ontwikkelingen gebruik te maken."



Dé oplossing voor het managen van service en onderhoud



Connect-It 365
Fieldservice



DUWO-app

Om aan de vraag van de digitaalvaardige huurders te voldoen, stelt DUWO hoge eisen aan haar IT-landschap en bieden ze huurders eenvoudige tools voor zelfredzaamheid, zoals de DUWO-app. "Op dit moment zijn we bezig om onze ICT naar de cloud te migreren. Ook gaan we binnenkort live met ons nieuwe ERP-pakket dat dan ook helemaal in de cloud draait," vertelt Sanne. "Data worden daarmee nog makkelijker toegankelijk. We willen onze huurders namelijk nog persoonlijker kunnen benaderen. Onze nieuwe DUWO-app – tot stand gekomen in samenwerking met Zig – willen we zoveel mogelijk personaliseren met relevante gegevens voor de huurder. Met de app kunnen onze huurders inloggen in ons systeem. Op deze manier kunnen we ze persoonlijke content op maat bieden, bijvoorbeeld over de status van een reparatieverzoek. Dat personaliseren voeren we trouwens ook door voor andere communicatiekanalen zoals de website."

Huurdersportaal

"Een app op de smartphone is voor studenten eigenlijk afdoende. Toch wordt er ook flink gebruikgemaakt van het huurdersportaal," licht Sanne toe. "Als je namelijk een huurcontract met DUWO wilt aangaan, dan wordt er verwacht dat je documenten uploadt via het huurdersportaal. Van begin af aan voeren onze huurders dus acties uit op het portaal. En voor studenten is dit natuurlijk ook een natuurlijke flow. Om je een idee te geven: in de maand oktober zijn er 38.000 acties op het huurdersportaal uitgevoerd. Het portaal is dus een belangrijk communicatiekanaal voor ons. Belangrijker nog dan bellen. Want studenten bellen niet graag. Ze bezoeken liever onze website en het portaal om de zaken zelf te regelen."

Klantenpanels

"Het succes van een app valt of staat met het gebruiksgemak ervan," zegt Sanne. "De app voldoet goed aan onze wensen. Ook omdat we daarin veel zelf kunnen aanpassen. En, heel belangrijk, de huurders gebruiken de app ook goed. Dat komt ook omdat deze app met, voor en door onze huurders ontwikkeld is. Van het begin heeft Zig met onze klantenpanels over hun wensen gesproken en dit in de uitwerking verwerkt. Dat is de kwaliteit en het gebruiksgemak echt ten goede gekomen."

Resultaten

Op de vraag of er al concrete resultaten te melden zijn, zegt Sanne: "De invoering van de app gebeurt complexgewijs. Inmiddels hebben we al 114 van onze ruim 400 complexen gekoppeld aan de app en daarmee de eerste 6.000 unieke sessies verwerkt. Een belangrijk deel daarvan waren reparatieverzoeken en betaalacties. Precies wat we verwacht hadden. De resultaten tot nu toe zorgen voor vertrouwen in de toekomst van onze app."

Eerlijk en betaalbaar thuis

Sanne over deze toekomstplannen: "Een belangrijke aanpassing op korte termijn is om de app voor studenten vergaand te verrijken met relevante content. Dat kan van alles zijn, zoals waar de sleutel opgehaald kan worden. Deze digitalisering van onze processen zal verder blijven gaan. Dat maakt het voor de studenten steeds makkelijker en transparanter. Tegelijkertijd wordt DUWO hiermee steeds toegankelijker en kunnen we de kosten laag houden. Zo kan DUWO zich beter richten op wat het allerbelangrijkste doel is: elke student een eerlijk en betaalbaar thuis bieden."





Hero de Klaver (Aareon):

Door digitalisering creëren wij voor iedereen een verantwoord woon- en werkklimaat, nu en in de toekomst

Aareon Nederland is al meer dan veertig jaar een gevestigde speler in de vastgoedmarkt. In de corporatiesector voert het een nek-aan-nekrace om het marktleiderschap in het ERP-segment. Toch positioneert de ERP-leverancier uit Emmen zich steeds nadrukkelijker als totaalaanbieder van digitale oplossingen: Aareon Digital Solutions. Welke visie schuilt daarachter?

Hoe ondersteunt Aareon daarmee de woningcorporatie van de toekomst? We vroegen het commercieel directeur Hero de Klaver.

Wat is jullie visie op de woningcorporatie van de toekomst?

De corporatie van de toekomst is een organisatie die zich richt op duurzaamheid in combinatie met betaalbaar wonen voor iedereen in de doelgroep. Het tekort aan woningen en de moeite die moet worden gestoken om de klimaatdoelstellingen te halen, bepalen in grote mate de richting die de corporaties opgaan. En dat leidt tot grote veranderingen in de manier van werken. Waar het daarbij voornamelijk om draait is het werken op een zo efficiënt mogelijk manier. Om op deze manier de kosten laag te houden, maar ook om de tevredenheid van klanten en de stakeholders naar een hoog niveau te tillen. Vanuit de ICT kan daaraan worden bijgedragen door digitalisering, automatisering en de beweging naar de cloud. Samengevat in één zin is onze visie: 'Door digitalisering creëren wij een verantwoord woon- en werkklimaat – nu en in de toekomst – voor iedereen'.

Wat is jullie visie op ERP voor corporaties?

Het ERP zal nog steeds een belangrijke en centrale rol spelen binnen corporaties. Met name voor de standaardprocessen blijft het ERP de motor, voor de dataopslag is de database van het ERP de centrale plaats. De corporatie-specifieke processen en de frontoffice-activiteiten zullen steeds meer worden uitgevoerd via toepassingen die als aanvulling op een standaard ERP worden geboden en ook niet per definitie onderdeel van het ERP hoeven te zijn.

Hoe zien de stappen richting de cloud eruit voor corporaties?

Het overstappen naar de cloud vergt een gedegen aanpak waarbij je een aantal stappen kunt onderkennen. De eerste stap is om te bepalen welke toepassingen er in de cloud moeten draaien en wat eventueel nog achterblijft, on-premise of gehost. Op basis daarvan kun je een pakket van eisen opstellen waarin wordt vastgelegd wat je wilt gaan doen en wat de eisen zijn die je daaraan stelt, bijvoorbeeld waar de data worden opgeslagen en wie de eigenaar van de data is. Dit is dan de leidraad voor de selectie van toepassingen en leveranciers. Vervolgens kunnen aan de hand van het PVE en de leveranciersselectie de juiste toepassingen en leveranciers worden gekozen en kan een plan van aanpak worden opgesteld voor de migratie naar de cloud. Als de migratie conform de afspraken uit het PvA is uitgevoerd, kan uiteindelijk afscheid worden genomen van de oude ICT-oplossingen.

Is er een alternatief of 'moet' iedere klant naar de cloud?

Er is altijd een alternatief, maar de trend in ICT is volledig overstappen naar de cloud en dat is ook waar Aareon op inzet. De voordelen van de cloud dragen bij aan onze visie op de corporatie van de toekomst. Aareon kan nooit een organisatie verplichten naar de cloud te gaan, maar de ontwikkelingen bij Aareon zijn hier wel volledig op gericht met onze cloud-oplossing Tobias 365 en andere oplossingen zoals de Fox-suite en Mareon.



Aareon Digital Solutions of oplossingen van partners; welk beleid voeren jullie?

Aareon investeert veel in de digitale transformatie. Zo zijn we inmiddels in staat om belangrijke processen van klanten volledig met innovatieve tools te ondersteunen die de werkprocessen kunnen optimaliseren. Apps en portalen spelen hierin een belangrijke rol. Binnen de digitalisering passen we RPA (Robotic Process Automation), IoT (Internet of Things) en AI (Artificial Intelligence) toe. Onze belofte naar de sector is dat ze op Aareon kan rekenen voor wat betreft verdere innovatie en digitalisering.

Naast al onze Aareon Digital Solutions leveren wij ook oplossingen in samenwerking met partners. De reden hiervoor is eenvoudig: we kunnen niet overal goed in zijn. De praktijk leert dat aan de randen van het ERP er gebieden zijn waar andere partijen specialistische kennis van hebben. Dat kunnen we als Aareon proberen te evenaren, maar in een partnerschap bereik je doorgaans samen meer dan als aparte partijen, bijvoorbeeld door de optimale integratie die je vanuit het partnerschap kunt bieden.

Aareon is ook de ERP-partner voor woningcorporaties die voor best of breed kiezen. De integratie met producten van derden is nog altijd niet eenvoudig in de sector. Dit heeft veel te maken met de adoptie van standaarden zoals VERA. Door deze standaarden daadwerkelijk te gebruiken, ontwikkelen deze standaarden zich verder. Het initiatief van Aedes om de adoptie van de standaarden in de sector te vergroten, wordt door Aareon goed begrepen. Standaarden zullen de digitalisering en daarmee de innovatie verder helpen. Onze belofte naar de sector is dat ze op Aareon kan rekenen voor wat betreft verdere innovatie en digitalisering. Dat mag met onze software, maar hoeft niet per se.

Wat is jullie belofte aan corporaties?

Aareon wil, samen met haar partners, corporaties een totaal-aanbieding kunnen doen. Niet alleen de software en de implementatie daarvan, maar daarnaast ook het blijvend ondersteunen van corporaties, zowel op het gebied van de functionaliteit van de toepassingen die wij leveren als op het gebied van beheer. En dit laatste dan op technisch en functioneel gebied. Aareon is daarbij het single point of contact, ook voor veel van onze partnertoepassingen.



Duidelijker woonruimteverdeelsproces en meer aanbod door regionale samenwerking

Begin dit jaar sloten Woningstichting de Zaligheden en Woningbelang zich aan bij Wooniezie, het samenwerkingsverband rondom woonruimteverdeling in de regio Helmond – Eindhoven. Waarom is het zo belangrijk je bij collega-corporaties aan te sluiten en wat betekent de stap voor corporatie én woningzoekenden? *CorporatieGids Magazine* sprak erover met Marion Boots, Senior Klantadviseur bij de Zaligheden en Thomas Verbeek, Woonconsulent bij Woningbelang.

Als woningcorporatie doe je het voor de klant, en dat is volgens Marion en Thomas de reden om zich aan te sluiten bij Wooniezie. Marion: “De voordelen die zo’n samenwerking biedt voor woningzoekenden waren voor ons de aanleiding. Met één inschrijving heeft diegene toegang tot sociale huurwoningen van de aangesloten corporaties in de regio. Ze kunnen dus ook reageren op woningen in andere gemeenten of kernen. Het zoekgebied én aanbod van woningen wordt groter, de inschrijfkosten vervallen én het hele proces is voor hen duidelijker.”

Dezelfde vraagstukken

“Woonruimteverdeling is één van de vraagstukken waarop de corporaties in onze regio samenwerken,” gaat Thomas verder. “De dertien corporaties in de Metropoolregio Eindhoven zoeken elkaar steeds meer op. Een meerwaarde in deze tijd waarin we allemaal te maken hebben met dezelfde grote vraagstukken op het gebied van wonen. Gezamenlijk bezitten we zo’n 100.000 woningen en bieden we ruim 200.000 inwoners met een kleine portemonnee een betaalbaar thuis. Deze positie brengt verantwoordelijkheid met zich mee die we samen dragen. Als we als regiocorporaties de krachten bundelen, samen vooruitkijken én een koers bepalen, zijn we beter in staat de grote vraagstukken – zoals verduurzaming, langer zelfstandig thuis wonen en betaalbaarheid – aan te gaan.”

Geen concurrenten

Marion knikt instemmend: “We zijn immers geen concurrenten van elkaar, dus je kunt heel makkelijk aan elkaar vragen hoe zij iets aanpakken. We hoeven daardoor niet allemaal het wiel opnieuw uit te vinden. Natuurlijk was het voor Wooniezie ook mogelijk om die samenwerking op te zoeken, maar dat doe je in de praktijk toch minder.”

Funda voor huurwoningen

Op de vraag hoe groot regionaal – zo niet landelijk – samenwerken bij woonruimteverdeling kan zijn, vertelt Thomas: “Het uitgangspunt moet altijd zijn dat de woningzoekende er beter van wordt. Dus makkelijk zoeken binnen een gebruiksvriendelijk systeem met eenduidige regels. Of een woonruimteverdeelsysteem landelijk zou werken is de vraag, maar het is het onderzoeken waard.” Marion: “Bijvoorbeeld met een soort Funda voor huurwoningen. Onder de motorkap zal het ‘echte’ samenwerken in de regio blijven plaatsvinden. Corporaties, gemeenten en provinciën hebben vaak eigen visies en ideeën, en die gehele werkwijze op één lijn krijgen kan lastig zijn.”

Democratisch beslissen

Van een eigen woonruimteverdeelsysteem overstappen naar een gemeenschappelijk systeem, betekent volgens Marion niet automatisch autonomie loslaten. “Je kunt binnen de werkwijze van Wooniezie namelijk wel op je eigen manier werken. Dit zit hem met name in het persoonlijk klantcontact.

Wij bellen bijvoorbeeld vaker dan we mailen. Ik ervaar het ook in de gebruikersgroepen niet als inschikken; we overleggen en luisteren naar ieders visie. Beslissingen worden uiteindelijk gebaseerd op de mening van de meerderheid. Zo werk je het beste samen.”

“Als ik kijk naar Woningbelang, is het belangrijk dat er eenduidigheid is voor de woningzoekende,” gaat Thomas verder. “Soms betekent dit dat je als corporatie beleid moet wijzigen, zodat het voor een woningzoekende overzichtelijk is. Op sommige punten kunnen we hier als regio nog een slag slaan, bijvoorbeeld bij de inkomenseisen bij woningtoewijzing.”

Koppeling

Beide corporaties hoeven door de samenwerking woningen niet op een andere manier te verdelen. Marion: “Wij hebben een koppeling laten maken tussen ons primaire systeem – ViewPoint van Itris – en Wooniezie. Daardoor worden woning- en klantgegevens geautomatiseerd doorgegeven. Dit werkt erg fijn, en wij werken hierdoor efficiënter en sneller dan voorheen. De rapportages zijn ook vollediger omdat alles automatisch wordt vastgelegd, zoals het aantal weigeringen en de redenen hiervoor.”

Onze core business is mensen die niet of moeilijk aan een woning komen, een thuis bieden. Een goedwerkend woonruimteverdeelsysteem is daarbij een must.

Groter gebied

“We hebben heel goed gekeken naar de impact voor de woningzoekenden die bij ons stonden ingeschreven,” gaat Marion verder. “Bij de overgang naar Wooniezie hebben ze hun rechten zoals opgebouwde inschrijftijd behouden. Wanneer woningzoekenden bij ons én bij Wooniezie stonden ingeschreven, behield de woningzoekende de langste inschrijftijd. Zo is er voor hen niets veranderd, behalve dat ze nu in een veel groter gebied kunnen reageren.”

Kruisbestuiving

Op de vraag wat de tot dusver behaalde resultaten zijn van de overstap naar Wooniezie, wijst Thomas naar data die aantonen of woningen worden toegewezen aan nieuwe of al bestaande woningzoekenden van Woningbelang.

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



“Daaruit blijkt dat 22 woningzoekenden die voor de overgang nog niet bij ons stonden ingeschreven, in de afgelopen zes maanden een woning van Woningbelang toegewezen hebben gekregen. Daar tegenover staat dat 158 van ‘onze’ woningzoekenden een woning bij een corporatie in de regio hebben bemachtigd. Dat laat het voordeel voor onze klanten duidelijk zien.”

Meedenken

Bij de overstap zijn beide corporaties ondersteund door Enserve. Thomas: “Omdat Enserve al vele malen zo’n overstap heeft ondersteund, weten zij precies wat erbij komt kijken. Het voordeel is dat Woningbelang – en dat geldt ook voor de Zaligheden – geen zaken vergeet. Daarnaast konden we met onze vragen bij hen terecht én dachten ze mee bij het maken van keuzes. Overigens is de samenwerking nog steeds gaande, en kunnen we nog altijd bij Enserve terecht voor eventuele vragen of opmerkingen over Wooniezie.”

Wensen van woningzoekende

“Onze core business blijft dat wij mensen die niet of moeilijk

aan een woning kunnen komen, een thuis bieden,” blikt Marion vooruit op de toekomst. “Een goedwerkend woonruimteverdeelsysteem is daarbij een must. Daarbij moet het systeem zich blijven ontwikkelen om aan de wensen van onze woningzoekenden te kunnen voldoen en het zo gebruiksvriendelijk mogelijk te houden. Wie weet gaan we daarbij stap voor stap naar een groter woonruimteverdeelsysteem, zodat we woningzoekende een nog groter zoekgebied kunnen aanbieden.”

Eerlijk en transparant

“Wij blijven ons inzetten om woonruimteverdeling zo eerlijk, transparant en gebruiksvriendelijk voort te zetten, in de lijn die we met Wooniezie hebben ingezet,” sluit Thomas af. “We hebben wel te maken met een gevoelig onderwerp. De woningnood stijgt elk jaar en een kortetermijnoplossing is er niet. Een goedwerkend woonruimteverdeelsysteem helpt bij een eerlijke verdeling van de beschikbare huurwoningen, maar lost het probleem van woningnood niet op. Wij als Woningbelang hopen dat we veel nieuwbouw kunnen neerzetten om dit probleem aan te gaan.”

Agnes van den Elzen (Zayaz):

Standaardisatie voorwaardelijk voor het optimaliseren van processen

Voor een woningcorporatie is het essentieel dat systemen – en ook mensen – goed met elkaar communiceren. Bijvoorbeeld in het onderhoudsproces, waarin je continu communiceert met ketenpartners. Om het optimum daarin te bereiken, maakte woningcorporatie Zayaz vorig jaar een grote digitaliseringsstap. Hoe zag deze stap eruit en wat heeft het de Bosschenaren opgeleverd? CorporatieGids Magazine sprak erover met Agnes van den Elzen, Projectleider Informatisering SSC bij Zayaz.

Nauwe ketensamenwerking is tegenwoordig onmisbaar geworden voor woningcorporaties, begint Agnes het gesprek. “Door die innige samenwerking verkrijg je immers meer grip op processen, heb je meer controle of het werk goed plaatsvindt en kun je meer sturen op bijvoorbeeld huurder-tevredenheid. Maar daarvoor is ook goede communicatie tussen de systemen essentieel. Daarin hebben we sinds afgelopen jaar grote stappen gezet.”

Goed blijven praten

Vorig jaar koos de corporatie uit 's-Hertogenbosch voor KOVRA Managed, gaat Agnes verder: “In de oude situatie werden bonnen door ons gemaald naar de aannemer. Deze klopte de opdracht in hun systeem, wat tijdrovend en dubbel werk was. Daarnaast was het foutgevoelig en werd de opdracht niet altijd meteen verwerkt, waardoor de huurder langer moet wachten.”

Ontzorgen

“Om dit probleem op te lossen, hebben we dus gekozen voor KOVRA Managed van Datarotonde,” legt Agnes uit. “Het grote voordeel van KOVRA Managed is dat bij nieuwe releases van systemen over en weer, de vertaalslag wordt gemaakt door de koppeling. Opdrachten worden ook rechtstreeks in het systeem van de aannemer gezet. Daarnaast kunnen we foto's meesturen over de situatie in de woning. Zo kunnen we de opdracht gericht uitzetten en kan de aannemer meteen het juiste gereedschap meenemen.”

“Datarotonde zorgt er daarnaast voor dat data naar de juiste tabellen gestuurd worden, bijvoorbeeld wanneer een aannemer andere definities gebruikt voor dakkapellen of badkamerramen. Ook worden we qua beheer ontzorgd, omdat dit volledig bij Datarotonde ligt. Zij zorgen ten aller tijde dat de koppeling blijft werken waardoor wij onderaan de streep minder tijd kwijt zijn aan beheer. Die tijd en energie kunnen wij spenderen aan bijvoorbeeld uitzonderingsgevallen en het verder optimaliseren van processen. Ook worden facturen via de

koppeling gestuurd en gekoppeld aan de opdracht, wat de administratieve last behoorlijk vermindert. KOVRA Managed hebben we nu ingezet bij twee hoofdleveranciers, waarbij het doel is – zodra het goed werkt – dit verder uit te breiden naar onze andere partners.”

Standaardisatie

Door de keuze voor KOVRA Managed kiest Zayaz tegelijkertijd voor meer standaardisatie. Een bewuste keuze, aldus Agnes: “Alleen wanneer je kiest voor standaardisatie – en dus zo min mogelijk maatwerk – kun je processen steeds verder optimaliseren en voordelen benutten. Dat geldt zowel voor de techniek als voor de organisatie. Zo willen we binnenkort de stap naar de cloud maken en is er geen ruimte meer voor maatwerk. Maar ook binnen werkprocessen van collega's willen we bijvoorbeeld via process mining kijken wat efficiënter kan. De drive om steeds verder te standaardiseren vinden we overigens niet erg; we willen juist naar één manier van werken toe voor alle woningcorporaties, zodat we door de groeiende efficiency meer tijd en aandacht overhouden voor uitzonderingen.”

Meer data

Door de nauwere ketensamenwerking heeft Zayaz meer data beschikbaar dan voorheen. Op de vraag waar de corporatie precies op stuurt, vertelt Agnes: “We hebben met onze aannemers afspraken gemaakt over bijvoorbeeld hoelang een opdracht mag duren en hoeveel een opdracht mag kosten. Omdat we steeds meer inzicht hebben in elkaars systemen, kunnen we prestaties dus beter controleren. Een voorbeeld is bijvoorbeeld een badkamerrenovatie die al twaalf dagen duurt in plaats van de maximale tien dagen. Is dit het geval, dan kunnen we kijken waarom het langer duurt en waar nodig ingrijpen.”

Sturen op hoofdlijnen

“In de toekomst willen we steeds meer gebruikmaken van

Door steeds meer gebruik te maken van data, willen we inzicht krijgen in de grote trends die spelen in onze processen.



data, bijvoorbeeld via Skarp-dashboards,” gaat Agnes verder. “De data die we verkrijgen vanuit Datarotonde willen we gebruiken om te sturen op KPI's. Deze kunnen binnen Skarp worden neergezet en gepresenteerd. Zo willen we steeds meer op hoofdlijnen kunnen sturen en meer inzicht krijgen in de grote trends die spelen in onze onderhoudsprocessen. Neem bijvoorbeeld het voorbeeld van een badkamerrenovatie; is de vertraging een incident of een van een reeks aan vertragingen? Het antwoord op die vraag is belangrijk, want beide antwoorden vragen om een andere aanpak.”

Zayaz en Alwel

In haar Shared Services Centre werkt Zayaz eveneens samen met collega-corporatie Alwel. “Maar dat betekent niet dat we per se dezelfde I&A-visie delen,” legt Agnes uit. “Momenteel hebben we deze digitaliseringsstap alleen nog bij Zayaz geïmplementeerd. Het voordeel is dat we de ervaring wel

kunnen meenemen naar Alwel. Zij kunnen kijken of het voor hen ook geschikt is, en wanneer ze de stap besluiten te maken leren van onze ervaringen.”

Steeds efficiënter

Kijkend naar de toekomst verwacht Agnes dat Zayaz steeds nauwer zal gaan samenwerken met haar ketenpartners. “Een voorbeeld van iets waar ik kansen in zie, is het nóg korter maken van lijntjes bijvoorbeeld door gebruik te maken van een chatfunctie. Vroeger hadden we via mail contact met elkaar, maar daar gaat al snel een paar uur tot een dag overheen. Een chat is veel directer en helpt sneller te schakelen. Zo kunnen we de opdracht gericht uitzetten en kan de aannemer laten zien wat aangepast is, wat helpt bij een eventuele vervolgoopdracht. Dit alles zorgt voor steeds efficiëntere onderhoudsprocessen en – onderaan de streep – een sneller geholpen en meer tevreden huurder.”



We willen waar het kan
ons bezit verdichten en zo
woningaantallen toevoegen.

Wichard van der Veen en Monique Kwaak (Parteon):

Fors investeren in nieuwbouw om 3.000 woningen te realiseren

Met een nationaal huizentekort van ruim 300.000 woningen moet Nederland de komende jaren bouwen, bouwen en nog eens bouwen. Woningcorporaties worden gevraagd een groot deel van dit tekort aan te vullen. Maar wat vraagt zo'n opgave van organisaties en hoe richt je projectontwikkeling op zo'n manier in dat je die nieuwe woningen ook écht kunt realiseren? **CorporatieGids Magazine sprak erover met Manager Vastgoed Monique Kwaak en Controller Vastgoed Wichard van der Veen van Parteon: "De komende jaren willen we onze portefeuille fors uitbreiden met ongeveer 3.000 woningen."**

Waar de corporatie uit de Zaanstreek de afgelopen jaren zich vooral heeft gericht op onderhoud en renovatie, wil het de komende jaren weer meer woningen ontwikkelen. Monique: "We willen meerwaarde leveren voor het wonen en leven in de buurt en in de stad. In de hoogtijdagen van voor het verscherpt toezicht in de corporatiesector, ontwikkelden we ook grootschalige koopprojecten. Dat is een aantal jaar geleden teruggedraaid en de focus werd verlegd op renoveren. Sloop- en nieuwbouw werd alleen toegepast als het écht noodzakelijk was. Inmiddels is de situatie anders en zie je dat we niet alleen de bestaande woningvoorraad aanpakken,

maar we ondanks de verhuurderheffing ook fors willen investeren in de nieuwbouw van sociale huurwoningen. Er is ook vanuit het rijk weer meer ruimte voor bijvoorbeeld huurwoningen in het middensegment. Zo hebben wij de ambitie om de komende jaren circa 2.000 sociale huurwoningen en ongeveer 1.000 huurwoningen in het betaalbare midden-segment toe te voegen."

Verzakkende polders

Waar Parteon nog steeds woningen renoveert en de bestaande voorraad volop verduurzaamt, verschuift de focus steeds

meer naar sloop- en nieuwbouw, gaat Wichard verder. "Het renoveren doen we vooral bij woningen met cultuur-historische waarde. Per project maken we de afweging tussen renovatie en sloop- en nieuwbouw op basis van onder andere betaalbaarheid, de mogelijkheden om te verduurzamen, verdichten, woonkwaliteit en cultuurhistorische waarde. De regio waarin wij opereren bevat veel oude polders waar de grond verzakt. Tegelijkertijd zijn er voor 1960 houten palen als fundering gebruikt. Die twee feiten zorgen nu voor funderingsproblemen, wat we aan moeten pakken om onze woningen bewoonbaar te houden."

Groeien

Om voldoende betaalbare woningen toe te voegen kijkt Parteon ook waar bestaand bezit kan worden verdicht, legt Wichard uit. "Dat is wel spannend want dat betekent dat je moet slopen en het aantal beschikbare woningen dus eerst afneemt. Gelukkig hebben we ook een acquisitie ambitie. Een groot deel van onze groei bestaat ook door het aankopen van sociale huurwoningen van ontwikkelaars. Daarnaast lopen er binnen Parteon initiatieven om te kijken waar tijdelijke huisvesting mogelijk is. Voor ons is het belangrijk om in al deze initiatieven ook onze partners, co-makers, bouwers, gemeenten, zorgpartijen mee te nemen. We kunnen het niet alleen en hebben elkaar echt nodig."

Spanningsveld

Het bouwen van nieuwe woningen is niet de enige uitdaging

voor Parteon, gaat Monique verder. "Uitgangspunt voor Parteon is ook om zoveel mogelijk biobased te bouwen om op deze manier onze bijdrage te leveren aan de klimaatdoelstellingen. Ons uitgangspunt is 'biobased bouwen, tenzij'. Op dit moment zijn woningen hierdoor nog duurder, terwijl je aan de andere kant woningen betaalbaar wilt houden voor onze huurders en voldoende wilt kunnen blijven bouwen. Dat spanningsveld is een continue balans waar je aandacht voor moet houden." "Om de bovenstaande ambities vorm te geven, hebben we inmiddels met een zevental Noord-Hollandse corporaties onze krachten gebundeld in de Bouwstroom NH. We gaan open de markt tegemoet. Samen werken we aan innovaties om de beschikbaarheid en betaalbaarheid te vergroten. Maar ook door op deze manier een bijdrage te leveren aan de CO₂-reductie. Ons doel is om modulair, conceptueel en seriematig woningen te realiseren zonder in te leveren op kwaliteit, betaalbaarheid, uitstraling en duurzaamheid."

Dynamiek

Het hebben van inzicht in en overzicht over de ontwikkelings-opgave is daarvoor essentieel, legt Wichard uit: "Omdat projecten continu in beweging zijn, is er ontzettend veel dynamiek. Zeker in de beginfase waarin je nog opties open hebt, is het belangrijk om scenario's te berekenen en te analyseren waar het meeste rendement ligt en we zo goed mogelijk tegemoet komen aan de wensen van onze huurders. Bij Parteon maken we daarvoor gebruik van de software van Reasult als calculatietool om verschillende variabelen door te

Projectleiders. Consultants. Beheerders.

Slimmer organiseren!



HOE SLIM IS UW CORPORATIE?



Selectie & Implementatie



Procesoptimalisatie



ICT Beheer



Digitalisering

smartr.

www.smartr.nl

CorporatieMedia
PRINT | WEB | EVENTS



CorporatieGids Magazine

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

Adverteren in dit magazine?

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



Sleuteluitreiking nieuwbouwwoning Parteon

Het is belangrijk om scenario's te berekenen én analyseren om te zien waar het meeste rendement ligt voor Parteon en onze huurders.

rekening. Dat gaat in samenwerking met onze projectmanagers, assetmanagers en klantregisseurs, die zo helpen onze ontwikkelingsopgave en -planning te realiseren."

Duurzaamheid

De dynamiek van projecten komt bijvoorbeeld terug als je kijkt naar oplossingen voor duurzaamheid, vertelt Monique: "De opgaven wat betreft stikstof en CO₂-reductie zorgen ervoor dat we innovatief en flexibel moeten blijven in het ontwikkelproces. Vaak begin je een project met bepaalde kennis, maar kom je tijdens het project achter mogelijkheden om nóg duurzamer bezig te zijn. Dan is het belangrijk dat je snel kunt schakelen om die innovatieve nieuwe methoden te kunnen gebruiken. En dit doen we al in de praktijk. Bijvoorbeeld bij een project in de Rosmolenbuurt in Zaandam. Hier zijn 70 woningen nul-op-de meter-woningen opgeleverd, waarbij de laatste vier met CO₂-arm beton. Tijdens de bouw vroeg onze partner of we als eerste dit beton in onze laatste vier woningen wilden toepassen. 'Ja natuurlijk' was onze reactie. Samen werken aan duurzaam wonen is waar we voor staan."

Garbage in, garbage out

Voor goed inzicht en overzicht is goede input essentieel, gaat Wichard verder. "Immers betekent 'garbage in' ook 'garbage out'. Dat betekent dat je data accuraat moeten zijn. Dat begint met een goede planning en moet tijdens het hele traject tegen het licht worden gehouden. Bijvoorbeeld tijdens kwartaal-rapportages waarin we checken of de planning nog klopt, maar ook wanneer we verantwoordingrapportages invullen volgens de dPi. De templates van Reasult helpen daarbij, omdat we precies weten wat we waar moeten invullen. Zo blijven de data accuraat en de scenario's zo dicht mogelijk op de werkelijkheid, zodat Parteon de best mogelijke afwegingen kan maken."

Wensen binnen randvoorwaarden

Of de nieuwbouwpoging bij Parteon vooral een financieel- of bouwproces is, vertelt Monique: "Het gaat ons om het totaal. We moeten voldoen aan bepaalde financiële randvoorwaarden en kaders, maar uiteindelijk is ons hogere doel om huurders een fijn thuis te bieden. Huurders moeten iets te kiezen hebben. In onze nieuwbouw én in de bestaande bouw. Zo kijken we bijvoorbeeld in de bestaande bouw hoe we onze huurders dat fijne huis kunnen bieden. Dat kan bijvoorbeeld via het 'Jouw Keuze'-programma, waarin huurders hun wensen duidelijk kunnen maken zoals het uitgebreid isoleren van de vloer of dak of het mogelijk maken van elektrisch koken. Daar vragen we uiteraard een vergoeding voor, maar zo proberen we wel rekening te houden met de wensen van onze bewoners."

Wooncarrière

"Onderaan de streep komt onze groeiambitie vooral voort uit het feit dat de beschikbaarheid onder druk staat," vat Wichard de nieuwbouwpoging van Parteon samen. "We moeten woningen toevoegen om de mensen die het nodig hebben te huisvesten, waarbij betaalbaarheid belangrijk blijft. Tevens zien we dat het middensegment onder druk staat, en ook daar willen we wat voor betekenen. Zo kunnen we deze mensen aan een thuis helpen, maar onze bewoners ook een 'wooncarrière' bieden. Dat betekent dat mensen uit het sociale segment met voorrang kunnen doorstromen naar het middensegment omdat koop vaak nog een stap te ver is. Bijkomend voordeel is dat je hierdoor een sociale huurwoning 'vrijspelt' voor een van de vele mensen die hiernaar op zoek is. Met onze inzet willen we, samen met onze partners, antwoord geven op maatschappelijke doelen als voldoende betaalbare woningen, duurzaamheid en woonkwaliteit."

Versnel uw verkoop- en verhuurtransacties

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

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

Kijk op **notapp.nl**

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

NOTAPP

José Leek (Wooncompagnie):

Reporting geeft inzicht om jezelf continu te verbeteren

De jaarrekening, begroting, verantwoordingsinformatie voor de overheid of stuurinformatie voor je eigen organisatie; het belang van reporting is de laatste jaren enorm gegroeid bij woningcorporaties. Wat zijn echter de kneepjes van reporting zodat data voor je gaan werken? CorporatieGids Magazine sprak erover met José Leek, Medewerker Reporting bij Wooncompagnie uit Hoorn.

Verhuren van A tot Z

gedigitaliseerd

Van de initiële verhuring tot de jaarlijkse huurverhoging: u organiseert het verhuren van uw bezit met Dynamics Empire volledig digitaal vanuit één oplossing. De ERP stelt u in staat volgens beleid en wetgeving geautomatiseerd woningen toe te wijzen, uw huurprijzen aan te passen en uw beslissingen te verantwoorden. U communiceert daarover met de huurders via het door hun gewenste medium (post, e-mail, etc.) en alles wordt direct gearchiveerd voor alle betrokken partijen.

Pluspunten +

- ⊕ Correspondentie volledig digitaal vanuit één oplossing
- ⊕ Huurverhoging simuleren en aanpassen voordat je deze doorvoert
- ⊕ Huurder kiest zelf de gewenste communicatiemiddelen
- ⊕ Inzicht in opbouw van huurprijzen voor verantwoording naar huurder
- ⊕ Koppelen met woonruimteverdeelsystemen op basis van de VERA-standaard

Om als woningcorporatie je ambities waar te maken, is reporting een must geworden, begint José het gesprek: "Iedere corporatie heeft natuurlijk doelen gesteld, en daarbij is het belangrijk te weten waar je staat zodat je indien nodig kunt bijsturen. Dat doen wij als Wooncompagnie met stuur- en verantwoordingsinformatie. Om dat steeds beter te kunnen doen, optimaliseren wij het proces rondom monitoring en verantwoorden continu. We kunnen daardoor informatie steeds makkelijker verzamelen, presenteren en de herkomst van data voortdurend traceren."

Standaard definities

Die optimaliseringsslag rondom reporting begon zes jaar geleden, toen Wooncompagnie besloot stappen te zetten rondom de standaardisatie van informatie. "Tot dat moment werd er nog vooral gebruikgemaakt van maatwerk bij bijvoorbeeld rapportages," licht José toe. "Dat betekende dat iedere afdeling – of soms zelfs medewerker – eigen definities had. Dat hebben we nu meer gecentraliseerd. Door de standaard definities hebben we het als collega's allemaal over hetzelfde, zodat het gesprek over prestaties makkelijker wordt. Daarnaast kunnen we onszelf makkelijker vergelijken met collega-corporaties, om zo te zien waar wij onszelf kunnen verbeteren. Als laatste zorgt gebruikmaken van standaard definities ook voor een meer real time beeld van onze organisatie; vroeger kregen we een wekelijkse update van de cijfers, dat is inmiddels dagelijks geworden."

Doorpakken

Wooncompagnie werkt voor reporting samen met Skarp, vertelt José. "We richten bijvoorbeeld samen Power BI in, maar ze pakken ook informatieverzoeken vanuit de organisatie op zoals rondom de begroting en de dPi en dVi. Op die manier ontzorgt Skarp ons; zij zijn de schakel tussen ons primaire systeem en standaard definities als CORA en VERA." Onlangs hebben Wooncompagnie en Skarp de samenwerking verder geïntensiveerd, legt José uit: "Ik zit nu standaard één ochtend per twee weken samen met één van hun consultants. Omdat we tijd voor elkaar vrijgemaakt hebben, krijgen we elkaar snel te pakken en kunnen we lekker doorpakken. Dat zorgt ervoor dat – wanneer bijvoorbeeld nieuwe dashboards gevalideerd worden – we direct kunnen kijken of de organisatie ermee zijn werk kan doen. Zo niet, dan passen we dat direct aan. Het rendement ligt hierdoor veel hoger."

Mindset

Op de vraag wat er eigenlijk voor nodig is om goed te kunnen reporten, legt José uit: "Aan de ene kant heb je IT-hulpmiddelen nodig die je ondersteunen. Niet alleen in het presenteren van cijfers, maar ook tools waarmee je inzicht krijgt in welke stappen je kunt nemen om resultaten te verbeteren in de toekomst. Aan de andere kant heb je daar ook een bepaalde mindset van medewerkers voor nodig. Je moet met z'n allen



willen verbeteren en steeds een stapje beter willen gaan voor de huurder. Door die combinatie kun je je ambities ook in de toekomst blijven waarmaken."

Onderbuikgevoel verifiëren

Hoewel IT-tools dus belangrijk zijn bij het kunnen verkrijgen van stuur- en verantwoordingsinformatie, ziet José geen mogelijkheid voor een volledig volautomatisch proces. "Natuurlijk moet de IT je ondersteunen en is het goed dat bijvoorbeeld datavelden automatisch worden ingevuld, maar je moet wel kijken wat achter de cijfers schuil gaat. Klopt het met het gevoel dat je hebt. Omdat je bepaalde stappen automatiseert, kun je meer tijd besteden aan de analyse en kijken of gevoelens wel kloppen. Denk bijvoorbeeld aan het aantal huurachterstanden of een hoeveelheid eenheden; als dat niet klopt moet je niet blind vertrouwen op de uitkomst maar zelf checken hoe het komt dat het cijfer buiten het verwachtingspatroon valt."

Meer inzicht

De komende periode wil Wooncompagnie het gebruik van reporting verder integreren in de organisatie. "Zo werken we momenteel met Skarp aan nieuwe dashboards die collega's meer inzicht geven in hoe zaken gaan. Op die manier willen we hen meer helpen over wat wel of niet werkt. Daarnaast willen we de koppeling maken met het Referentie Grootboek Schema. Dit is een vervolg op de eerdere standaardiseringstappen die we hebben gezet, en laat ons Wooncompagnie nog makkelijker vergelijken met andere corporaties. Zo willen we steeds beter een beeld krijgen over wat goed gaat, wat beter kan en waar we ons op moeten focussen."

A large portrait of Sven van Turnhout, a man with dark curly hair and glasses, wearing a dark blue blazer over a white shirt. He is smiling slightly and looking towards the camera. The background is a soft-focus green outdoor setting.

Sven van Turnhout (KWH):

Experimenteer en zoek met elkaar naar het juiste dienstverleningsmodel

Alle digitale dienstverlening ten spijt, houden huurders een sterke voorkeur voor persoonlijk contact. Dat blijkt uit onderzoek van KWH onder 9.000 huurders van 81 corporaties. Moeten digitaliserende corporaties nu vol op de rem trappen? Dat niet, maar digitaliseer niet om het digitaliseren, is het advies van Sven van Turnhout, directeur-bestuurder KWH. Een gesprek over klantbehoeften en huurderswaardering voor digitale dienstverlening.

Over de aanleiding van het onderzoek zegt Sven: “Al meer dan 25 jaar onderzoeken we hoe huurders de dienstverlening van hun corporatie ervaren. De manieren waarop huurders contact zoeken met hun corporatie, zijn in de afgelopen jaren sterk veranderd. Van een brief of een bezoek aan de corporatie, naar veel meer digitale contacten. Toch zagen we ook al uit eerder onderzoek dat de telefoon en het persoonlijk contact de favoriete kanalen blijven voor contact met de corporatie. Om hier meer inzicht in te krijgen en corporaties handvatten te geven voor verdere ontwikkeling, voerden we dit sectoronderzoek uit.”

Opvallende resultaten

“Ook uit dit onderzoek blijkt dat huurders een sterke voorkeur hebben voor persoonlijk contact,” vertelt Sven. “Maar liefst twee derde heeft een voorkeur voor telefonisch contact. Toch zien we ook een toenemende belangstelling voor WhatsApp als dienstverleningskanaal. Met name onder jongeren. Deze groep vindt het belangrijk dat het digitale contact makkelijk en snel is. Meer dan de helft van de huurders in de leeftijdsgroep tot 34 jaar vindt zelfs dat ze al hun zaken bij de corporatie digitaal moeten kunnen regelen.”

Leerpunten woningcorporaties

“Corporaties moeten zich dan ook realiseren dat een aanzienlijk deel van de huurders nog geen gebruikmaakt of ook niet wil maken van digitale contactmogelijkheden,” vervolgt Sven. “Zodoende blijft de telefoon de komende jaren een onmisbaar communicatiemiddel. Zet dus zeker niet volledig in op kanaalsturing waarbij je huurders vraagt geheel over te stappen naar digitale kanalen.”

Onbekend en niet vaardig

“Daarnaast is er ook een grote groep huurders die nog niets afweet van de mogelijkheden die er zijn voor digitaal contact met de corporatie. Wanneer een woningcorporatie een huurdersportaal heeft, dan geeft opvallend genoeg 56 procent van de huurders aan niet te weten dat dit het geval is. Het is dus belangrijk om hier duidelijk en frequent over te communiceren. Houd huurders op de hoogte van ontwikkelingen, wijs hen erop dat ze bepaalde zaken gemakkelijk digitaal kunnen regelen en neem hen bij de hand wanneer zij hier vragen over hebben. Vervolgens is er nog een aanzienlijke groep huurders, meer dan een kwart volgens ons onderzoek, die zichzelf niet digitaal vaardig genoeg vindt om zelf hun zaken digitaal te kunnen regelen. Voor deze groep blijft persoonlijk contact belangrijk.”

Hybride dienstverleningsmodel

Aan de ene kant heeft een grote groep huurders dus het liefst persoonlijk contact. Terwijl andere huurders juist meer digitale mogelijkheden willen hebben. Hoe kunnen woningcorporaties omgaan met deze spagaat? Sven hierover: “Dit verschil vraagt wat ons betreft om een hybride dienstverleningsmodel.

Een mix tussen persoonlijk en op maat aan de ene kant en snel en digitaal aan de andere kant. Bedenk hierbij wel dat er voor complexere vragen niet altijd een technologische oplossing is en dat huurders vaak ook gewoon behoefte hebben aan een luisterend oor.”

Vergaand digitaliseren

Op de vraag of het gezien de wens tot persoonlijk contact wel zin heeft om nu verregaand te digitaliseren zegt Sven: “Dat het merendeel van de huurders op dit moment erg tevreden is met telefonische contactkanalen, ziet KWH als een kans voor corporaties. Corporaties kunnen nu namelijk de tijd nemen om te inventariseren wat de wensen zijn onder de huurders die al wel interesse hebben in digitale contactkanalen.”



“Bedenk ook dat een goede digitale dienstverlening veel voordelen kan opleveren, voor zowel de huurder als de corporatie. Ga alleen niet digitaliseren om het digitaliseren. Ga in gesprek met huurders om te ontdekken waar hun behoeftes liggen. De uitdaging zal voor corporaties zijn om manieren te vinden waarop het digitale contact tegelijkertijd persoonlijk gemaakt kan worden. Dat contact moet ook aansluiten bij de klantvisie en kernwaarden. In de afgelopen periode hebben we verschillende corporaties begeleid om juist vanuit die klantvisie een vertaling te maken naar wat dit in de praktijk betekent voor je dienstverlening. Dat leidt tot mooie resultaten.”

Digitalisering en laaggeletterdheid

Vele Nederlanders, zo’n 2,5 miljoen, zijn laaggeletterd. Een flink deel daarvan behoort tot de huurders van de corporaties. Wat betekent dat voor de wens van vergaande digitalisering? “Een groep huurders zal hier prima in meegaan,” antwoordt Sven. “Maar voor een andere groep huurders is dit inderdaad veel moeilijker. Mensen die moeilijk kunnen lezen en schrijven, hebben vaak ook beperkte digitale vaardigheden. Corporaties moeten zich hier bewust van zijn en daarnaar

Trace Financiële planning

Sluit uw meerjarenbegroting aan op alle investeringsvoorstellen van afdeling vastgoed of asset management?

Aareon laat u graag zien wat de integrale voordelen zijn van Trace Financiële Planning 2.0 waarmee u een meerjarenbegroting en SBR dPi system 2 system kunt aanleveren.

Scan de code om een demo Trace Financiële planning aan te vragen of om op de hoogte te blijven!

www.aareon.nl



handelen. Een eerste stap is bijvoorbeeld het vereenvoudigen van je communicatie, communiceer op B1-niveau, ofwel eenvoudig Nederlands. En behoud dus ook vooral dat persoonlijke contact, niet iedereen zal nu en in de toekomst mee kunnen met de digitaliseringstrend. Die mix hanteren wij overigens zelf ook binnen onze huurdersonderzoeken. Wij communiceren op B1-niveau. En om inclusief onderzoek te kunnen doen, onderzoek dat voor iedereen toegankelijk is, sturen we niet alleen digitale vragenlijsten, maar bellen we op jaarbasis ook zo'n 30.000 huurders. Zo zorgen we ervoor dat iedereen die dit wil ook daadwerkelijk deel kan nemen."

WhatsApp: praktische punten

Uit onderzoek blijkt dat jongere huurders graag WhatsApp gebruiken voor hun communicatie met woningcorporaties. Sven heeft wel enkele aanbevelingen voor corporaties die WhatsApp willen inzetten. "Het gebruik van WhatsApp betekent dat medewerkers goed getraind moeten worden in het gebruik ervan. Maak daarom met elkaar duidelijke afspraken over hoe snel je reageert, wie dit doet en welke 'openingstijden' je hanteert. En denk ook na voor wat voor soort vragen je het in wilt zetten. Daarnaast is de techniek erachter van belang; hoe monitor je het en hoe zorg je ervoor dat de gegevens ook in je klantsystemen terechtkomen? Als deze basis op orde is, is Whatsapp een efficiënt en praktisch communicatiekanaal."

Voldoende WhatsAppgebruikers?

WhatsApp is dus vooral populair onder huurders tot 35 jaar. Volgens Sven is deze groep groot genoeg om daar als woningcorporatie nu al op in te spelen. "In verhouding lijkt dit misschien nog een kleine groep, maar de verwachting is dat deze groep groter wordt. En bedenk ook, dit zijn de huurders van de toekomst. Door nu mee te gaan in deze ontwikkeling en hier met je dienstverlening op in te spelen, zorg je ervoor dat je dienstverlening en de kanalen die je biedt klaar zijn voor de behoeftes van de toekomst."

Toekomst digitalisering

Over hoe KWH de toekomst van digitalisering ziet, zegt Sven: "Dit gaat absoluut door. Maar wel in een ander tempo dan bij bijvoorbeeld banken. Een woning of je omgeving is zoiets wezenlijk. Je woont er, het is je thuis. Als daar iets mee is, dan wil je dat daar een passende oplossing voor komt. In een WhatsAppgesprek, een chat of chatbotgesprek is dat niet altijd te vangen. Graag nemen huurders dan toch nog even telefonisch contact op om het goed uit te kunnen leggen. Zeker als er ingewikkelde vraagstukken spelen. Kortom, experimenteer en zoek met elkaar naar het juiste dienstverleningsmodel dat past bij jouw lokale opgaven."

Column

De laatste column



Hugo Priemus is emeritus hoogleraar aan de Technische Universiteit Delft

Sinds juni 2014 heb ik elk kwartaal een column verzorgd voor CorporatieGids Magazine. Sinds dat jaar hebben we alleen maar kabinetten-Rutte meegemaakt. De Parlementaire Enquetecommissie Woningcorporaties bracht in 2014 het rapport 'Ver van huis' uit. Daarin werd vastgesteld dat vele woningcorporaties zich hadden bezondigd aan speculatieve transacties door de toepassing van ongewisse derivaten. Er werden relatief veel woningen gerealiseerd die voor de doelgroep van de corporaties niet of nauwelijks betaalbaar waren. Meer dan honderd corporatiedirecteuren ontvingen een salaris dat royaal boven het niveau van de Balkenende-norm lag. Een beperkt aantal directeuren, zoals Erik Staal (Vestia), Hubert Mollenkamp (Rochdale) en Martien Kromwijk (Woonbron), maakte het wel heel erg bont, en werd 'bekende' – of beter: 'beruchte' – Nederlander door de schade die zij het corporatiestelsel berokkend.

In 2013 werd de verhuurderheffing ingevoerd, die steeds grotere offers van de corporaties (en hun huurders) vergde en die voor een steeds groter deel door de corporaties moest worden opgebracht.

De jaren 2014-2021 waren voor woningcorporaties uitgesproken magere jaren. Zij zaten in de beklagdenbank en zagen hun aandeel in de nieuwbouwproductie kelderen. Dit heeft een aanzienlijke bijdrage geleverd aan de groei van het woningtekort. De kwetsbare politieke positie van woningcorporaties heeft in grote lijnen de teneur van mijn columns bepaald. Politici vonden een krachtige rol van woningcorporaties kennelijk niet meer vanzelfsprekend. De markt zou de oplossing moeten bieden.

De nationale ruimtelijke ordening werd als 'linkse hobby' gekwalificeerd en afgeschaft. Het grondbeleid privatiseerde en raakte zijn tanden kwijt. Het werd steeds moeilijker om grond beschikbaar te krijgen voor de bouw van betaalbare huurwoningen. Er kwam meer ruimte voor een NIMBY-beleid van gemeenten. Het parool werd vooral: laten de buurgemeenten maar voorzien in de huisvesting van huishoudens met een bescheiden inkomen. Door het toenemende aandeel van erkende statushouders groeide de stigmatisering van de sociale huursector.

De doorstroming in de sociale huursector stagneerde en door de oplopende wachttijden werden sociale huurwoningen steeds minder bereikbaar voor jongeren. Die bleven langer bij hun ouders wonen. De zelfstandigheid van jongeren nam af. De coronapandemie leidde voorts tot een langdurige opschorting van het fysieke onderwijs. Vooral onder jongeren namen burn-out en mentale stress toe. De conclusie is plausibel dat het gebrek aan zelfstandige huisvesting aan deze toenemende stress een grote bijdrage levert.

Te verwachten valt dat in de komende jaren het aanpakken van de woningnood een hogere prioriteit krijgt, en dat wordt ontdekt dat woningcorporaties een onmisbare bijdrage kunnen leveren aan een hogere woningproductie, een betere betaalbaarheid en een geslaagde energietransitie in de woningvoorraad. Ik hoop dat er in de komende tijd steeds meer aanleidingen zullen worden gevonden dat in columns wat vriendelijks kan worden gemeld over de feitelijke woningmarktontwikkelingen en het gevoerde woonbeleid. De lezers dank ik voor de aandacht die ze aan mijn columns hebben geschonken, ook al was de boodschap vaak tranentrekkend.



Datarotonde MANAGED OPLOSSINGEN



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

Huurders regelen alles vanuit hun broekzak

Persoonlijk, dichtbij en overal bereikbaar



Unieke persoonlijke omgeving



Inloggen met Face ID of fingerprint



Reparatieverzoeken direct indienen



Al je woonzaken binnen handbereik



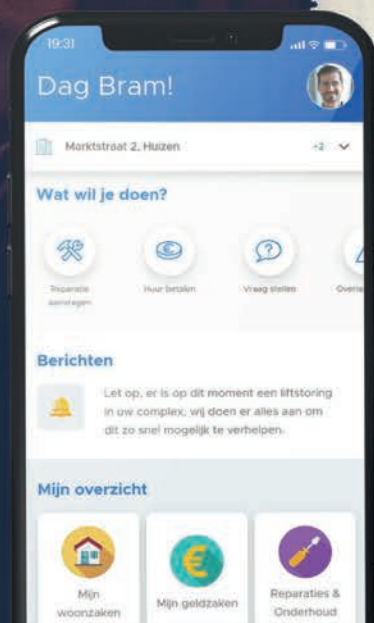
Altijd op de hoogte via pushnotificaties



Eenvoudig je geldzaken regelen



Persoonlijk in gesprek via chat



De persoonlijke app voor jouw huurders

Hoe help jij jouw huurders verder? Verhoog het zelfservicepercentage en kom dichterbij je klanten met de innovatieve app. Bekijk de mogelijkheden voor jouw organisatie op zig.nl/app.