

# CorporatieGids

## MAGAZINE

ONAFHANKELIJK MAGAZINE  
OVER BEDRIJFSVOERING EN ICT VOOR WONINGCORPORATIES

2<sup>E</sup> JAARGANG NUMMER 3, 2011

## DE WOONSchAKEL

Early adaptor tegen wil en dank

LEAN MANAGEMENT – DE SLUIPMOORDENAAR **BEDRIJFSLASTEN** TE LIJF

OPEN SOURCE SOFTWARE – ONBEKEND MAAKT ONBEMIND

PORTAAL - HOOGSTE ICT-VOLWASSENHEID VAN ALLE WTCO DEELNEMERS

PRIMEUR OP **CORPORATIEPLEIN** – NIEUWE PRODUCTLIJNEN CENTRIC EN ITRIS

3

Alles weten over  
Kennisbanken of  
Klant Contact Centra?

Blader snel door  
naar pagina 39 voor  
het artikel van  
VVA-informatisering...



Pagina 3	Voorwoord
Pagina 4	Interview Theo Spek – De Woonschakel Westfriesland “Early adaptor tegen wil en dank”
Pagina 10	Itris introduceert ICT-concept voor kleinere corporaties
Pagina 13	Woningcorporaties en Open Standaarden: kip en ei
Pagina 17	Open source software vaak geen bewuste keuze, maar een feit
Pagina 21	Open source software: onbekend maakt onbemind
Pagina 25	CorporatiePlein 2011, bedrijfsvoering & ICT-beurs voor woningcorporaties
Pagina 26	Bedrijfsprofielen exposanten CorporatiePlein 2011
Pagina 29	Programma kennissessies CorporatiePlein
Pagina 32	Stijgende bedrijfslasten en onderhoudskosten: De sluipmoordenaar te lijf
Pagina 36	De I&A afdeling van...
Pagina 39	KlantContactCentrum & Kennisbank: Een nieuwe hype of een blijvertje?
Pagina 44	Centric vult gereedschapskist met Symphonies
Pagina 46	Column Jacob Spoelstra

#### COLOFON

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

**Uitgevers:** Paul Tuinte & Martin Barendregt  
**Eindredactie:** Paul Tuinte  
**Vormgeving/opmaak/productie:** Promises Graphic Designers, Breda

**Coverfoto:** Theo Spek, adjunct-directeur van De Woonschakel

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



De corporatiemarkt wordt gedomineerd door gesloten softwareleveranciers. Jo Lahaye, voorzitter van het Woningcorporaties Open Software Initiatief (WOSI) en WOSI-deelnemer Joop Schoppers van De Woonplaats zien met de komst van concrete WOSI-modules het tij keren. Verder in ons OS-dossier: Woonbron, Havensteder, De Goede Woning en Woonvisie. Wat hebben zij met OS? Ook vroegen we adviseurs en leveranciers: wat is uw visie op open source software voor woningcorporaties?

Vier keer op rij live gaan met een hagelnieuwe softwareoplossing. Ben je dan een early adaptor? „Ben je mall We zijn gewoon een doorsnee plattelandscorporatie”. Theo Spek, adjunct-directeur van De Woonschakel in Medemblik, schetst in een interview het ware profiel van zijn organisatie.

De jaarlijkse stijging van de bedrijfslasten en onderhoudskosten bij woningcorporaties lijkt zich te manifesteren als een sluipmoordenaar. Je ziet het niet en ineens zijn de kosten weer hoger dan het jaar daarvoor. Hoe komt het dat bedrijfslasten en onderhoudskosten steeds stijgen? Marten Venemans van Hoffman Krul & Partners ging onder cover voor CorporatieGids Magazine en legt de geheimen bloot.

Steeds meer corporaties gaan aan de slag met een KlantContactCentrum. Het is een logische stap om de klanttevredenheid te verbeteren én de kosten van de interne bedrijfsvoering te verlagen. Wat wordt er verstaan onder een KCC? Welke systemen ondersteunen een KCC? Wat doen deze systemen en wat kunnen ze? Martijn Videler van VVA-informatisering licht voor CorporatieGids Magazine het dossier en zet de feiten op een rij.

Spannend! Na een vliegende start met CorporatieGids Oriëntatieboek en natuurlijk CorporatieGids Magazine zien we reikhalzend uit naar CorporatiePlein, bedrijfsvoering & ICT-beurs voor woningcorporaties. De eerste editie van hopelijk een lange reeks vindt plaats op 29 september in Expo Houten. Een beurs? Is dat wel anno 2011? Alles gaat toch tegenwoordig via social media? Ontmoeten, zien, voelen; dat is toch niet meer nodig? We geven toe; ook wij zijn verrast door het animo voor dit hagelnieuwe initiatief dat we de afgelopen maanden samen met de beurscommissie van NetWIT gestalte hebben gegeven. In dit magazine het volledige programma van CorporatiePlein en een overzicht van alle exposanten.

Veel leesplezier gewenst en hopelijk tot ziens, volgende week op CorporatiePlein!

**Paul Tuinte en Martin Barendregt**  
CorporatieMedia



## Early adaptor tegen wil en dank

Ze waren de eerste woningcorporatie in Nederland die live ging met NCCW's First Housing. Ook Van Dinther implementeerde haar E-Content oplossing voor het eerst bij de Westfriezen in Medemblik. Het in corporatieland nog klantloze ServiceSites bouwde recentelijk een woonruimteverdeelsysteem voor ze. En onlangs sneed DSP Innovation de taart aan bij de voor haar eerste SWYCS klant in de corporatiesector. De Woonschakel een early adaptor? „Ben je mal! We zijn gewoon een doorsnee plattelandscorporatie“. Theo Spek, adjunct-directeur van De Woonschakel in Medemblik, licht toe.

Toegegeven, een inleiding als bovenstaande doet vermoeden dat De Woonschakel een voorkeur heeft voor het nieuwe en het onbekende. Waar veel woningcorporaties de gebaande paden volgen, kiest De Woonschakel haar eigen weg. „Niet omdat we eigenwijs zijn of omdat we het beter weten. Eigenlijk gewoon omdat we op die momenten geen andere keuzes hadden“, verklaart Theo Spek nuchter en schetst 'het ware profiel' van zijn woningcorporatie.

### Sexy nieuwbouw

„De Woonschakel is een traditionele plattelandscorporatie. We zijn een echte beheerclub, we hebben geen sexy nieuwbouwprojecten of enorme groeikernen. We hebben nauwelijks nieuwbouw en ook bij ons zit de verkoop op slot. Iedereen duikt op de huurwoningen. Wie het zich kan veroorloven blijft zitten en verroert zich niet. Onze mutatiegraad is van 11% naar 7% gedaald. Er is hier weinig werkgelegenheid - onze bewoners zitten in de trein of staan in de file - dus groei is een illusie, krimp de realiteit. Zelfs al zou onze wens om te fuseren met Het Grootslag in Wervershoof werkelijkheid worden, dan nog is de uitbreiding met 2500 woningen naar 8100 woningen maar van tijdelijke aard. Uiteindelijk verwacht ik dat het bezit na zeg vijftien jaar dan weer is gekrompen tot 6000 woningen“.

### Explosief

Tijden van explosieve groei zijn er overigens wel degelijk geweest. „De bulk van ons woningbezit is gebouwd in de jaren '70. De gemeente Amsterdam sluisde geld door naar de gemeente Bovenkarspel ten behoeve van woningbouw. De lokale plattelanders mochten er niet in. En met het geld kwamen de Amsterdammers. De gezinnen werden vooraf gekeurd door Gemeente Bovenkarspel. Als ze 'sociaal acceptabel' waren kwamen ze in aanmerking voor een nieuwbouwwoning. In die periode is de Westfriese bevolking in een paar jaar tijd verdubbeld“.

### Amsterdamse invasie

Het katholieke en christelijke karakter van de Westfriese samenleving veranderde door de Amsterdamse invasie. Tot aan de voetbalverenigingen aan toe. „Ineens allemaal mondige mensen uit de hoofdstad met een mening over het reilen en zeilen. Ja, West Friesland is toen overgenomen door Amsterdam. Op zich wel goed, want er kwam daarmee wel beweging in onze samenleving“.

### Beweging

Beweging in de samenleving en contact met de bewoner vindt Theo belangrijk. „Normaal gesproken zien we het merendeel van onze bewoners maar twee keer in hun hele huurcarrière. Bij het aangaan van het huurcontract en bij het inleveren van de sleutels. Tachtig procent van onze huurders zien we niet of nauwelijks. We staan aan de vooravond om dat te doorbreken.

De Woonschakel wil weten wat er leeft bij alle bewoners en niet alleen bij de 20% die bij ons op kantoor komt of opbelt. We willen onder meer met behulp van ICT-middelen de dialoog met onze huurders intensiveren“.

„Als iemand belt moeten we direct zijn of haar historie kunnen inzien. Het moet ons helpen om proactiever naar de bewoners te worden. Niet om vervolgens met de witte jas te vertellen wat goed voor ze is, maar om beter op hun wensen en behoeften te kunnen inspelen. Als volwaardige consumenten“. De taal van de klant spreken hoort daar volgens Theo ook bij. „Een huurder is niet met een huurmutatie bezig, maar is bezig met zijn nieuwe huis. En een bewoner die een lekkende kraan heeft dient ook geen reparatieverzoek in. Onzin, een lekkende kraan is gewoon een onderhoudsklacht. Noem het zoals het is“.

„Een huurder is niet met een huurmutatie bezig, maar is bezig met zijn nieuwe huis. En een bewoner die een lekkende kraan heeft dient ook geen reparatieverzoek in. Onzin, een lekkende kraan is gewoon een onderhoudsklacht. Noem het zoals het is“.

(Theo Spek, De Woonschakel Westfriesland)

### Klantvolgsysteem

De Woonschakel oriënteert zich momenteel op de aanschaf van een klantvolgsysteem. Theo: „Maar wat we tot op heden hebben gezien, is nog niet wat we zoeken“. Onvermijdelijk komt met deze cliffhanger het gesprek toch weer op het vermeende early adaptorschap uit de inleiding. Tijd voor Theo om dit beeld recht te zetten.

### First Housing

„Toen we in 2002 fuseerden, kozen we voor één nieuw bedrijfsinformatiesysteem. De fuserende corporaties gebruikten NCCW/BIS en SGLtobias. NCCW kwam in die periode juist met First Housing. Een modern systeem, dat voldeed aan onze ambities. We gingen voor First Housing, maar we wilden absoluut niet de rol van pilot vervullen. Nadat eerste klant Antares in Tegelen zich terugtrok, kwamen we onbedoeld toch in die rol. Dus geen early adaptor, maar pilot tegen wil en dank“. De implementatie trok een wissel op klant en leverancier.

>>

# Ketenintegratie = Corporatie Cloud



**CORPORATIE CLOUD**



„Starten met een DMS is natuurlijk een ander verhaal dan de implementatie en migratie van een nieuw ERP-systeem in een fusieorganisatie”.

(Theo Spek, De Woonschakel Westfriesland)

Theo vervolgt: „De druk op onze organisatie nam per week toe. Toen Gerard Erents aan boord van NCCW kwam, ging het beter. Hij bracht rust en vertrouwen. Gerard stelde eerst de vier bestaande gebruikers van First tevreden voordat hij NCCW toestond nieuwe klanten te werven. Perioden lang zaten er bij wijze van spreken meer NCCW-ers bij ons in West-Friesland dan medewerkers van De Woonschakel”. Eind goed al goed? Theo vervolgt: „We zien nu de voordelen van het systeem; we hebben snel informatie boven tafel. NCCW heeft de zaken nu ook goed op orde. Van de implementatie bij Rochdale, dat toch veel capaciteit richting Amsterdam zuigt, hebben we helemaal niets gemerkt. Dat is positief”.

## Nuchterder

De ervaring met de implementatie van First Housing heeft de Westfriesen waar mogelijk nog nuchterder gemaakt. „Het maakt je bewust van je eigen verantwoordelijkheid. In de regel denk ik dat de gevestigde orde van softwareleveranciers het allemaal onnodig moeilijk maakt. Het kan vaak allemaal veel simpeler”. Eenvoud siert de mens, maar kennelijk ook software. Dat speelde ook mee in het selectietraject voor een DMS, vertelt Theo. „De leverancier overtuigde destijds vooral met de Googleachtige zoekmethodiek van het toen door hen gevoerde product. Maar volgens eigen zeggen hadden ze nog iets mooiers en beters. Er was maar een maar; De Woonschakel zou de eerste

woningcorporatie zijn waar het nieuwe product zou worden geïmplementeerd. Maar de simpelheid van de oplossing en de faseerbaarheid waarmee het in gebruik kon worden genomen woog zwaarder. Starten met een DMS is natuurlijk een ander verhaal dan de implementatie en migratie van een nieuw ERP-systeem in een fusieorganisatie”, nuanceert Theo.

## Eenvoud

Het is ook de eenvoud van de oplossing van ServiceSites uit Oss die De Woonschakel tot aanschaf van haar woonruimteverdeelsysteem bewoog. „ServiceSites had voor ons een hele eenvoudige website voor het matchen van maatschappelijke stages gemaakt. We hebben dat als maatschappelijk ondernemer aangeboden aan de scholen in ons werkgebied. Heel simpel: een school heeft scholieren die een stageplaats zoeken. De bedrijven in Westfriesland hebben nu een site waar ze hun stageplaatsen kunnen vermelden. Het matchen van vraag en aanbod”.

>>

# AEPEX BEGRIJPT WONINGCORPORATIES.



**DE BESTE WONINGCORPORATIES  
KIEZEN VOOR AETRIUM VAN AEPEX.**

SAP SOFTWARE  
VOOR WONINGCORPORATIES

**AEPEX**  
BUSINESS CONSULTANTS



Theo vervolgt: „In de regio leefde ook de wens om gezamenlijk het woningaanbod te matchen. Juist toen we een offertetraject met drie partijen hadden doorlopen, bleek er op het laatste moment toch nog onvoldoende draagvlak in de regio. Omdat we als De Woonschakel toch een woonruimteverdeelsysteem nodig hadden, hebben we ServiceSites gevraagd een oplossing te bouwen op basis van het model voor de stageplaatsen. Het systeem was lean and mean en eigenlijk alleen bedoeld ter overbrugging naar één regionaal systeem. Maar omdat wij en andere regionale partijen de oplossing van ServiceSites zo gebruiksvriendelijk en eenvoudig van opzet vinden, hebben we het plan voor regionale matching weer op een hoger plan getrokken”.

#### **In contact met de klant**

De keuze voor SWYCS – een oplossing dat energieverbruik inzichtelijk maakt - komt voort uit het feit dat er naar mening van De Woonschakel geen ander product is dat de woningcorporatie op een goede manier in contact brengt met de huurder en waarbij het de huurder direct financieel voordeel en comfort oplevert. „Mensen willen onmiddellijk beloond worden. Als je zegt, er ligt hier een energiebox met een tochtstrip voor je klaar, komt er nauwelijks iemand eentje ophalen. Met SWYCS zien ze direct wat ze besparen, zowel per stopcontact als in totaal. Ook kunnen huurders online ervaringen met ons en elkaar delen. Dat verstrekt de band onderling en met De Woonschakel. Dat willen we graag! Of het aanslaat kunnen we pas over één jaar zeggen. Maar we zetten er zwaar op in. We geven workshops, hebben energicoaches opgeleid; we zien het als een middel om de dialoog met onze klanten een impuls te geven”.

#### **Achter het bureau vandaan**

Maar alle ICT-hulpmiddelen ten spijt, echt proactief wordt De Woonschakel volgens Theo pas als ‘we met zijn allen achter het bureau vandaan komen’. „Wil je je product verbeteren, dan moet je in contact komen met die 80% huurders. Die 20% die wel bij ons over de vloer komen hebben vaak een probleem dat opgelost moet worden. Die slokken wél de capaciteit van je werkapparaat op. Ook die 80% moet het gevoel hebben dat ze bij een goede woningcorporatie huren. We proberen op een positieve manier het verschil tussen huren en kopen te benadrukken. Woningcorporaties hadden het imago dat er nooit iets kon of mag. ‘Je woning in de oorspronkelijke staat opleveren aub, inclusief bruine tegeltjes’. Nee, huren moet een volwaardige keuze zijn ten opzichte van koop. Als je vrijheid wilt en dynamisch bent, dan is huren een goede keuze”.

#### **Vechten voor de klant**

Vechten voor de klant noemt Theo het, maar door het ontbreken van de tucht van de markt is het soms vechten tegen schimmen. „Door visitatie en marktonderzoek proberen we onze organisatie scherp te houden, maar het blijft theorie. Dat er een periode komt dat we weer in De Telegraaf moeten adverteren met onze huurwoningen is niet ondenkbaar. Op zich is dat best goed voor je organisatie. Dan zie je weer waar het om gaat. Kijk maar naar het Noorden, daar zie je kleine dorpjes leeglopen. Als de supermarkt dichtgaat, verdwijnen ook de laatste bewoners. Zover is het hier nog niet. Hier is het nog stabiel. Maar de groei is er uit. En dat is een teken aan de wand”. ■



Erik Korevaar

Richard van der Zee

# Itris introduceert ICT-concept voor kleinere woningcorporaties

Kleine woningcorporaties gaan gebukt onder het imago dat ze geen ambitie hebben en dat ze behoudend en verstoft zijn. 'We doen het al jaren zo' en 'het gaat toch goed?' Maar klopt dit beeld met de werkelijkheid? "Natuurlijk niet", zeggen *Erik Korevaar* en *Richard van der Zee* van Itris. De afgelopen maanden bezochten ze een groot aantal kleine woningcorporaties in Nederland. Om een nieuw idee te toetsen. Met als resultaat: een modern en 21e eeuws ICT-concept voor de kleine woningcorporatie. ViewPoint Go!

„Het beeld dat kleine woningcorporaties geen ambities hebben, is onjuist“, concludeert Erik. „Sterker nog, door beperkte personele capaciteit kunnen ze zich echt geen inefficiëntie veroorloven en zijn scherp opletten en flexibiliteit in de bedrijfsvoering nóg belangrijker“.

## Sigaar

Richard knikt en vult aan: „De afgelopen maanden hebben we veel kleine woningcorporaties bezocht. Jazeker, we kwamen ook een directeur-bestuurder tegen die het roken van de wekelijkse sigaar bij de wethouder als belangrijkste agendapunt had. Maar serieus, dat kleinere woningcorporaties geen ambities hebben, is een misvatting. Natuurlijk wil ook een bestuurder van een kleine woningcorporatie betere stuurinformatie. En ook als je als medewerker bij een kleine woningcorporatie werkt, wil je toch met een modern softwaresysteem gefaciliteerd worden bij je werkzaamheden?“

## Standaard

„Wij begrijpen wel dat kleinere woningcorporaties opzien tegen een maatwerk implementatie van een compleet nieuw ICT-systeem. Er is behoefte aan een meer 'standaard' inrichting, maar dan wel een die de belofte van de toekomst in zich heeft en direct meerwaarde biedt boven het huidige systeem. Eén waar ze snel gebruik van kunnen maken, zonder een zwaar implementatietraject“, weet Richard. „Op basis van ons eigen marktonderzoek en gesterkt door de positieve reacties op het toetsen van ons concept, hebben we ViewPoint Go! ontwikkeld“.

## ViewPoint Go!

Erik legt uit: „ViewPoint is een compleet systeem waar inmiddels een kleine 40 corporaties succesvol gebruik van maken. Het is heel flexibel in te richten en daarmee geschikt voor middelgrote en grote corporaties met een complexe structuur en dito wensen“. Hij vervolgt: „ViewPoint Go! is anders. Het is de ViewPoint-versie voor de corporatie die zich thuisvoelt bij een totaalconcept. Dat concept omvat een verregaand voorgedefinieerde inrichting van het 'grote' ViewPoint en beschikt standaard al over een documentmanagementsysteem en een uitgebreide management-rapportage omgeving. ViewPoint Go! integreert eenvoudig met websites en ondersteunt uiteraard de noodzakelijke bedrijfsprocessen van een woningcorporatie. Kortom, een complete oplossing, mét de flexibiliteit en openheid die deze moderne tijd vereist. Ook de corporatie die ViewPoint GO! gebruikt, kan zijn klanten via zijn website laten inloggen in het systeem om storingsmeldingen te doen of zich in te schrijven voor een andere woning. En elke medewerker is in staat om - al is het thuis vanaf de bank - zijn of haar werk te doen.“

## Regie

De gehele kantoorautomatisering kan in het concept worden opgenomen, maar dat hoeft niet. We laten het aan de corporatie over of ze zover wil gaan. Itris en ViewPoint GO! bieden je de keuze en de ruimte, maar verplichten je tot niets. Als corporatie houd je de regie, ook voor wat betreft je toekomstige ambities en informatiebehoefte. Het systeem volgt je maar beperkt je niet. Het technisch en operationeel beheer wordt buitenshuis

door Itris verzorgd en uiteraard wordt in alle bekende gemakken van Uitwijk, Backup, Prolongatie en Printservices voorzien“.

## Overstapservice

Richard: „Voor corporaties die het 'gedoe' van overstappen tot een minimum willen beperken, hebben we een overstapservice ontwikkeld. De woningcorporatie wordt aan de hand genomen, waarbij er bij de meest voorkomende bedrijfsprocessen kan worden gekozen uit enkele 'vaste' varianten met de daarbij behorende standaard inrichting. Zo voorkomen we discomfort bij eindgebruikers en sluiten we aan bij 'bekende' inrichting, gegevens en rapportages. Door de inzet van geavanceerde conversie- en opschonprogrammatuur nemen we noodzakelijke historie mee en beperken we de inspanning voor testen bij de woningcorporatie tot een minimum“. „De winkel blijft gewoon geopend, dus de medewerkers moeten zo min mogelijk hinder ondervinden tijdens het overstappen. De trainingen vinden bijvoorbeeld ook gewoon op de werkplek van de eindgebruiker plaats, Itris komt naar je toe en daar hoef je niet om te vragen“, licht Erik toe. „Dat geldt overigens ook na de implementatie, want het ViewPoint GO! concept omvat ook diensten als de jaarlijkse onderhoudsbeurt en jaarlijkse businessconsultancy voor management en bestuur“.

## Bewustwording

Op de vraag wat ervoor nodig is om bestuurders van kleine woningcorporaties te interesseren voor ViewPoint Go!, zegt Erik: „Beseffen dat het met de huidige techniek beter kan - of misschien wel beter moet - is een belangrijke eerste stap. Voor veel kleinere corporaties was er voor de komst van ViewPoint Go! niet veel te kiezen. Ik denk dat we de tijd mee hebben. Corporaties liggen onder het vergrootglas en zaken als kostenbesparing, transparantie en verantwoording gaan niet aan kleine woningcorporaties voorbij. Je moet op elk moment weten wat er in jouw corporatie gebeurt en hoe de vlag er bij hangt. Daar vragen je bestuursleden om, dat willen je commissarissen weten en dat eist je huurder. Of beter gezegd: je klant. ViewPoint Go! is het eigentijdse antwoord op de vraag van de corporatie die modern wil werken. Met een compleet systeem, met meer regie en minder beperkingen. Na de bewustwording zit de uitdaging voor ons vooral in het klein houden van de impact voor de woningcorporatie. Ook dat is dus een belangrijk uitgangspunt van het concept.“

## CorporatiePlein

Itris introduceert ViewPoint Go! op CorporatiePlein (29 september) in Expo Houten. „We hebben er zelfs een aparte stand voor ingericht. Hiermee willen we benadrukken dat we een duidelijk onderscheid maken in de doelgroepen die we met onze concepten bedienen“, licht Richard toe. Dat kleine corporaties ook groot kunnen worden, zijn Erik en Richard zich terdege bewust. „Vanuit ViewPoint Go! kun je - mocht je daar ooit behoefte aan krijgen - relatief eenvoudig upgraden naar een volledig schaalbaar en nagenoeg vrij in te richten ViewPoint omgeving. En als een ViewPoint GO! klant fuseert, lezen we de gegevens van de fusiepartner gratis in.“ ■

Resultaat  
bereik je  
samen!



Joop Schoppers



Jo Lahaye

## Woningcorporaties en Open Standaarden: kip en ei

De uitdagingen voor uw organisatie zijn groter dan ooit. De druk om kosten te besparen neemt toe. Tegelijkertijd wilt u blijven investeren in klanten, wijken en medewerkers.

QplusO helpt u bij de kansen die deze situatie biedt. Samen met u maken wij uw processen efficiënter en verbeteren we uw informatievoorziening.

QplusO is een kennispartner die u ondersteunt bij de implementatie van uw strategie. Wij zijn thuis in de wereld van corporaties en ict, doortastend in onze aanpak en pas tevreden als u het meetbare resultaat ziet van onze adviezen.

**Samen bouwen aan efficiënte processen en heldere informatievoorziening: dat is ons commitment aan u!**

Postbus 108  
4130 EC Vianen  
0347 - 37 51 51

www.qpluso.nl  
info@qpluso.nl  
@qpluso



Woningcorporaties en Open Source Software/Open Standaarden. Waarom komt het huwelijk maar moeizaam tot stand? Zijn woningcorporaties onvoldoende open?

Onvoldoende standaard? We vroegen het **Jo Lahaye**, voorzitter van het Woningcorporaties Open Source/Standaarden Initiatief (WOSI) en **Joop Schoppers** van De Woonplaats, warm pleitbezorger van WOSI en initiatiefnemer van het eerste uur.

„Niets van dat alles. Het is gewoon een kwestie van de kip en het ei”.

Joop Schoppers: „Toen WOSI vijf jaar geleden met veel tamtam van start ging, was er nog niets. Ja, per semester 25 informaticastudenten die energiek aan de slag gingen met programmeren. Aan de ambities van de studenten lag het niet – het WOSI project is een minor en dus geen verplicht vak maar desondanks ongekend populair – en ook met input van de deelnemende woningcorporaties was niets mis“. Waar liep het dan vast? „Omdat het een lange termijn project is, nam elk semester een nieuwe groep studenten het roer over. Die begonnen dan soms weer van voor af aan omdat het resultaat van de vorige groep maar ‘rommel’ was“. Het resultaat: er werd niets opgeleverd.

### Projectmatiger

„Klopt“, beaamt Jo Lahaye. „Woningcorporaties willen – terecht - graag oplossingen in de praktijk zien draaien. En die hadden we nog niet. Na twee jaar experimenteren is in het derde jaar besloten de studenten hands-on te laten begeleiden door ervaren software-engineers om zo de continuïteit te borgen. Vanaf dat moment werd gewerkt in een duidelijke architectuur, kwamen er betere plannings en documentatie. Kortom, die zaken die nodig zijn om gestructureerd en projectmatig te werken“. Het resultaat volgde snel. De eerste eieren kwamen beschikbaar. (zie kader).

### Robin Hood

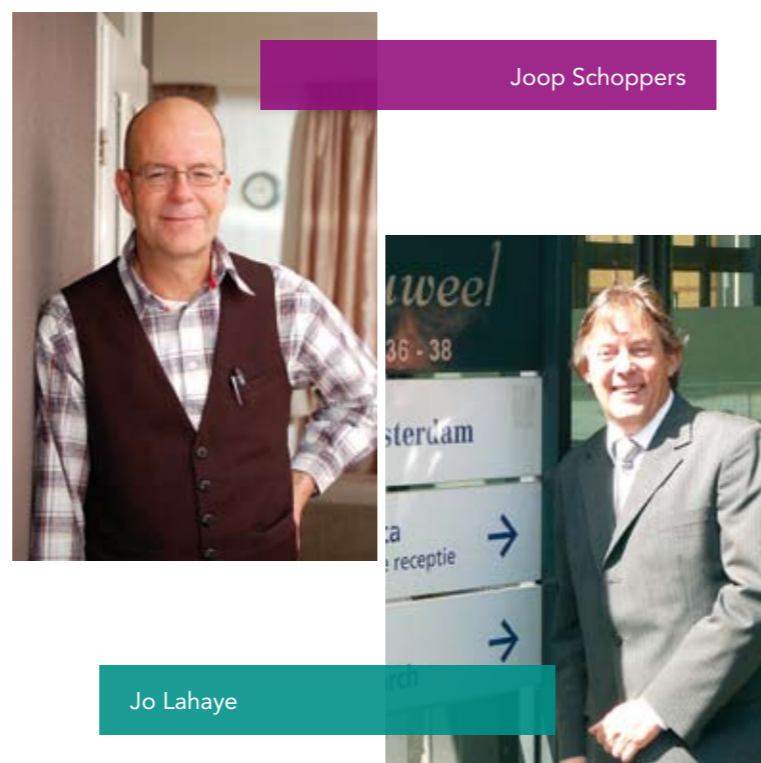
Nu de eerste WOSI-modules er zijn, kunnen woningcorporaties eindelijk de open oplossingen in de praktijk aanschouwen. Op één plaats in het land weliswaar en wel bij De Woonplaats in Enschede. Hoewel Joop Schoppers benadrukt dat WOSI zeker geen ‘Woonplaatsfeestje’ is, is hij door interne omstandigheden bij de andere initiatiefnemers wel als belangrijkste supporter overgebleven. Joop hierover: „Ik heb bij de start gezegd: ik commit mij voor vijf jaar aan WOSI. Als er binnen deze termijn geen duidelijk resultaat is, stop ik ermee“. De feiten liggen er: sinds 2010 maakt De Woonplaats naar tevredenheid gebruik van een tweetal WOSI-modules. „Het zou voor WOSI geweldig zijn als meerdere woningcorporaties aanhaken. Anders blijft WOSI toch een beetje de Robin Hood in softwareland“, aldus Joop Schoppers. In september zijn er bijeenkomsten waar de WOSI-modules in bedrijf worden getoond. „Als er behoefte is, ook in oktober hoor“, vult Jo aan. Aanmelden kan bij Joop Schoppers.

### Positieve business case

Jo ziet het tij voor WOSI en open source langzaam keren. „Lange tijd speelde bij woningcorporaties geld geen rol. Nu ook woningcorporaties met financiële schaarste te maken krijgen, wordt elke besparing, hoe klein ook, op zijn minst overwogen. Als woningcorporaties ons nu vragen: kom eens met een positieve business case over open source, dan hebben we met de WOSI-modules een waterdicht verhaal“, klinkt Jo stellig. Joop durft zelfs de stelling aan dat de inzet van WOSI-modules voor bepaalde werkprocessen tot een kostenreductie van 50% op softwarekosten kan leiden.

### Gesloten software

Op de vraag of het WOSI initiatief concurrerend is voor gesloten softwareleveranciers antwoordt Joop: „WOSI is een hogeschoolproject (Hogeschool van Amsterdam en Saxion in Enschede). Ik zie het project niet als een bedreiging voor gesloten softwareleveranciers. Er zal bijvoorbeeld geen WOSI-ERP komen. De WOSI-modules vullen de leemte in van ontbrekende functionaliteit van bestaande informatiesystemen.



Joop Schoppers

Jo Lahaye

„Het zou voor WOSI geweldig zijn als meerdere woningcorporaties aanhaken. Anders blijft WOSI toch een beetje de Robin Hood in softwareland“.

Joop Schoppers, De Woonplaats

De Woonplaats is pleitbezorger van open software, omdat we best vaak een verzoek tot uitbreiding van ons bestaande systeem hebben. In sommige gevallen kan ik me niet voorstellen dat het een exclusief verzoek van onze organisatie is. Als de maatwerkoplossing dan een WOSI-module is, kunnen anderen in de sector er ook van profiteren. Alle WOSI-modules worden namelijk platformafhankelijk ontwikkeld. Alle woningcorporaties kunnen het gebruiken“.

### Samenwerkingsmodel

Jo vult aan: „WOSI heeft als uitgangspunt dat samenwerking ertoe leidt dat alle partijen er beter van worden en niet alleen de licentiehouders. Dat is de reden om met Open Source Software tools applicaties te ontwikkelen. Bovendien worden alle applicaties zo ontwikkeld dat ze ook werkelijk in iedere infrastructuur passen (platform- en database-onafhankelijk). WOSI heeft geen commerciële doelstelling, maar heeft wel voldoende middelen nodig om de continuïteit van het (onderwijs-) project te borgen. Als er meer partijen meedoen, kunnen de kosten per deelnemer dalen. Bovendien worden de producten dan beter, omdat er van meerdere partijen input komt over de manier waarop we idealiter een product ontwikkelen. Corporaties hebben dus veel en directe invloed op het eindresultaat en krijgen dus een product dat beter aansluit bij de praktijk“.

### Onnodig complex

Tot slot nog het antwoord op de vraag of corporaties onvoldoende standaard zijn. Jo antwoordt: „Iedere woningcorporatie denkt dat ze uniek en onderscheidend zijn, maar dat zijn ze niet“. Ook Joop Schoppers onderschrijft dat: „de processen van woningcorporaties zijn eigenlijk erg eenvoudig. De ICT-oplossingen waarmee deze processen worden ondersteund maken het echter allemaal onnodig complex en dus kostbaar. Kijk maar naar de wtco-cijfers; de afgelopen 10 jaar zijn de kosten voor ICT bij woningcorporaties met 70% gestegen. Als woningcorporaties andere cijfers willen laten zien, zullen ze open moeten staan voor alternatieven“.

### Paardenstaarten

Open staan voor open source is wat Joop betreft niet louter een zaak van kostenreductie. „Ook vanuit je rol als maatschappelijk ondernemer“. Hij verduidelijkt: „Neem je deel aan WOSI, dan geef je waarde terug aan het onderwijs en samenleving. Bestuurders moeten ook daarom met een open mind naar open standaarden kijken. Jo vult aan: „Open source is niet iets van mannen met lange paardenstaarten. Google draait op open source Linux; er is geen serverpark in de wereld dat groter is. Een voorbeeld nog dichterbij huis? De website van woningcorporaties. In de meeste gevallen is deze voorzien van een open source CMS“. ■

### Over WOSI

Project WOSI is een real-life project van het Instituut voor Informatica aan de Hogeschool van Amsterdam, waar ook studenten van andere opleidingen zoals Hogeschool Rotterdam, Saxion Hogescholen in Enschede en UvA aan deelnemen. De corporaties die het project mede initieerden zijn: De Woonplaats, Woonbron en Servatius. Het project heeft als doel om met behulp van open-source ontwikkeling ook tot open standaard te komen voor het uitwisselen van gegevens.

### VVE-beheer

Deze module richt zich op het beheren van meerdere VVE's. Taakgerichte dashboards bieden een snel overzicht van bijvoorbeeld alle aankomende vergaderingen, op te pakken werkzaamheden uit de MJOB van alle VVE's, alle betalingsachterstanden, alle ingediende digitale facturen, enzovoorts.

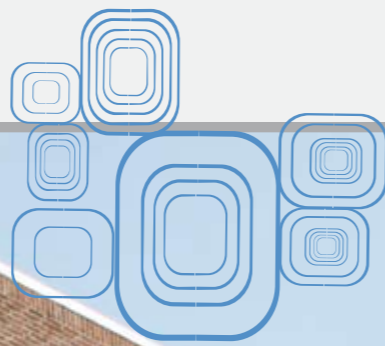
### Optielijsten

Deze module geeft corporaties de mogelijkheid om snel en eenvoudig inrichtingskeuzes voor te leggen aan bewoners. Welke kleur tegels, welke kranen, hoogte en kleur van de keukenkastjes, wel of geen openslaande tuindeuren, enzovoorts. De keuzes worden opgeslagen en op basis daarvan wordt een lijst voor de aannemer gemaakt. Met geavanceerde functies als: per optie berekening van de huurverhoging, direct te betalen artikelen, elkaar uitsluitende opties (buitenkraan en tuindeuren). De opties zijn eenvoudig via een Excel aan te maken en kunnen door afbeeldingen worden ondersteund.

### Verkoop

Deze module begeleidt de verkoop van woningen, met aparte rollen voor aannemer (eerst opknappen), taxateur, verkopend makelaar, notaris, medewerkers corporatie. De hele workflow van de huuropzegging tot en met de energieverdracht wordt ondersteund. In 2011 start een project om verkoop uit te breiden met een interactieve website voor woningzoekenden en CRM-toepassingen voor corporaties.





# Dynamics Wonen

Dé ERP-oplossing van Cegeka voor woningcorporaties!



## Wat kan Dynamics Wonen voor uw corporatie betekenen?

Dynamics Wonen is dé ERP-oplossing van Cegeka voor woningcorporaties ter ondersteuning van uw totale bedrijfsvoering. Deze oplossing is gebaseerd op een informatiearchitectuur die volledig aansluit bij de wensen en eisen van de moderne corporatie. Ervaar ook hoe Dynamics Wonen het werken substantieel eenvoudiger maakt. Met nog meer gebruiksgemak, integratiemogelijkheden én middelen voor procesoptimalisatie.

Ontdek de Cegeka ICT-oplossingen voor woningcorporaties op [www.cegeka.nl](http://www.cegeka.nl)

# Open source software vaak geen bewuste keuze, maar een feit

De meeste woningcorporaties die open source software in gebruik hebben, zijn er vaak onbewust mee in aanraking gekomen. Op zoek naar goede software viel de keuze dan op een open source-alternatief. Geen bewuste keuze, maar een feit. CorporatieGids Magazine spoorde een paar woningcorporaties op en vroeg ze: welke voordelen zien jullie in open source software?

**H**avensteder (fusie PWS en Com.Wonen red.) en **Woonvisie Ridderkerk** kwamen in aanraking met open source in hun zoektocht naar vervanging van het oude CMS van de website. „Voor de gebruikersvriendelijkheid maar ook de flexibiliteit moest beter”, vertelt **Michel Rosenquist**, manager Klant Contact Centrum van Havensteder. **Marlies Hougee**, medewerkster communicatie van Woonvisie Ridderkerk, benoemd dezelfde argumenten voor de zoektocht. Zig Websoftware, leverancier van beide woningcorporaties, attendeerde ze op de open source CMS Typo3. Voor beide woningcorporaties een eerste kennismaking met open source. „Maar we zagen wel direct de grote voordelen”, aldus Michel.

„Dat Typo3 open source oplossing is, was voor ons geen probleem”, aldus Marlies. „Alles loopt via ZIG, zij ontwikkelen en bieden support. Dat het open source is is gewoon een feit. Ik had wel gedacht dat er al meer zou zijn, aan kant-en-klare modules, maar er lijkt veel nog ontwikkeld te moeten worden”.

Volgens Michel is het grote voordeel van een open source CMS, zoals Typo3, het feit dat een dergelijk pakket inmiddels wereldwijd gedragen wordt. „Er zijn meerdere partijen die dit platform ondersteunen. Iedereen mag eraan sleutelen. Ook kunnen plugins die door andere partijen zijn ontwikkeld, worden geïmplementeerd. Zo ben je de komende jaren verzekerd van een stuk flexibiliteit. Verder zit er aan een open source CMS geen ingewikkeld licentiesysteem gekoppeld en is het vrij in gebruik.

Dit kan enigszins de kosten drukken. Het integreren van diverse social media is nu eenvoudiger te realiseren”.

Dat open source software vanuit verschillende kanten en gebruikers wordt ontwikkeld kan volgens Marlies ook een nadeel zijn. „Je hebt niet de volledige controle over ontwikkelingen, zoals bij eigen software”, stelt ze kritisch vast. „Het nadeel van een open source product is normaliter een stuk garantie en het ontbreken van een duidelijk (meerjaren) ontwikkelingsplan. Echter worden deze nadelen logischerwijs door onze leverancier ZIG weggenomen doordat zij zelf zorg dragen voor de ontwikkeling”.

**Bram Lipsch**, Manager Strategie & Communicatie van **De Goede Woning** uit Apeldoorn, koos onder meer voor een open source oplossing uit onvrede over de dienstverlening van leveranciers van gesloten systemen. „Leveranciers weten vaak beter dan de gebruikers wat goed voor die gebruikers is en bepalen eigenlijk wat wel en wat niet kan. Daar wilden we een keer van af”.

In onze zoektocht naar een CRM systeem zijn we uitgekomen bij de open source oplossing Civi CRM. Civi wordt in drie processen/teams ingezet: Klantenservice, Mens en buurt (Sociale Kaart) en het verkoopteam. Bram licht toe: „Klantenservice gebruikt Civi enerzijds om informatie die betrekking heeft op klanten op te zoeken en/of vast te leggen. Terugbelverzoeken worden gekoppeld aan de klant waardoor iedereen kan zien wie wanneer gebeld heeft en met welke vragen”.

>>

Altijd in beweging...

SG|automatisering  
member of the Aareon Group

# SG|aangenaam

Wij zijn SG|automatisering!

Nieuwsgierig naar ons en onze producten? [www.sg.nl](http://www.sg.nl)

SG|automatisering

Postbus 2036, 7801 CA EMMEN | C. Houtmanstraat 36, 7825 VG EMMEN  
tel.: +31 (0)591 630 111 | e-mail: info@sg.nl



Marlies Hougee



Michel Rosenquist



Bram Lipsch

Ons team Mens en Buurt gebruikt Civi op meerdere manieren, onder andere voor het vastleggen van overlastdossiers en woonfraudedossiers, uiteraard gekoppeld aan de betreffende klanten. Daarnaast is het in Civi mogelijk om 'sociale kaarten' van mensen te maken. Civi biedt de mogelijkheid om die instanties en hun medewerkers vast te leggen en in verband te brengen met een bewoner. Het verkoopteam gebruikt Civi voor het vastleggen van verkooptdossiers en voor marketingdoeleinden.

Naast Civi CRM heeft De Goede Woning nog een open source toepassing in gebruik. „We werken inmiddels anderhalf jaar met Drupal voor ons Intranet. Voor het onderhoud zijn we bezig met de werving van iemand die kennis en ervaring heeft met het werken met open source toepassingen, en Drupal in het bijzonder. Ook met het oog op de toekomst: Onze internetsite is aan vernieuwing toe en ik acht de kans reëel dat we daar een open source oplossing voor kiezen”.

Bram ziet de vrijheid die je hebt met open source als een groot voordeel. „Ik heb het als een verademing ervaren dat we niet afhankelijk waren van een leverancier. Dit was niet altijd makkelijk, maar uiteindelijk heeft het ons veel opgeleverd. We hebben ons vanaf het begin laten ondersteunen door EE-atWork. Dit bedrijfje biedt zowel technische als procesmatige ondersteuning. Dat is zeer goed bevallen. Echte nadelen van open source ziet Bram niet. „Als je er maar voor zorgt dat je een aantal zaken regelt die normaal door een leverancier geregeld worden”.

„Woonbron maakt beperkt gebruik van open source systemen”, antwoordt Hans van Beelen, manager ICT bij Woonbron desgevraagd. „Woonbron heeft vanaf het begin deelgenomen aan het Open Source traject WOSI, maar gezien onze beleidswijziging van “Best of Breed” naar “operationeel in ERP” passen de producten van WOSI op dit moment niet in ons beleid”. Hans licht toe: „Bekend is dat de inzet van open source kan bijdragen aan kostenbesparing. Wij willen echter besparing realiseren door middel van applicatierationalisatie. We streven ernaar om zoveel mogelijk van de operationele

bedrijfsprocessen binnen één systeem te faciliteren. Dit betekent minder systemen, minder koppelingen, minder dubbele administratieve werkzaamheden, meer transparantie, betere overstijgende rapportages enzovoorts. Maar dus ook minder ruimte voor OS software binnen ons applicatielandschap”.

De gedachte achter open source – delen – juicht Hans van harte toe. „Het principe van delen is misschien in een andere vorm binnen de branche geland. Initiatieven zoals CORA geven aan dat corporaties steeds meer hun kennis willen delen”. Woonbron voegt daad bij woord. „We wisselen al regelmatig met andere corporaties zelf ontwikkelde scripts en ICT-oplossingen uit. We hebben bijvoorbeeld een datawarehouse ontwikkeld dat in principe zonder aanschaf van software bij andere corporaties ingezet zou kunnen worden. Op de achtergrond hebben we een kennispartner meelopen die de techniek en continuïteit waarborgt. Mocht deze oplossing voldoen voor andere corporaties, dan denk ik dat we onze oplossing gewoon moeten delen”.

#### Eigen softwareontwikkeling door woningcorporaties

Hij vervolgt: „Volgens mij zijn we er klaar voor om als branche onze krachten te bundelen en door en voor corporaties onze eigen ICT-middelen te ontwikkelen. Daar moet natuurlijk nog het een en ander voor geregeld worden. Hierbij denk ik aan het intellectueel eigendom en dergelijke, maar dat mag toch niet de bottleneck worden? Ondertussen zie ik nu al initiatieven om mij heen ontstaan om stichtingen op te richten waarin de beschikbaar gestelde oplossingen ingebracht kunnen worden. Het worden boeiende tijden! ■



Hans van Beelen

## Eenvoudig voldoen aan de inkomensregistratieverplichting.

Gebruik het inkomensregistratieformulier  
[www.inkomensregistratieformulier.nl](http://www.inkomensregistratieformulier.nl)

Het inkomensregistratieformulier is een gezamenlijk product van WoningNet en Finance Ideas.

Voor meer informatie: [contact@woningnet.nl](mailto:contact@woningnet.nl)



finance ideas®  
Financiële oplossingen voor maatschappelijk kapitaal

SAP HELPS TALIS  
DO WHAT THEY DO BEST,  
EVEN BETTER.



RUN  
EASIER

SMARTER  
STRONGER  
SHARPER  
FIERCER  
FURTHER  
SAFER  
SAVVIER



Olke Jan van der Meer



Koos Bijman



Richard van der Zee

## Open source software: onbekend maakt onbemind

Er is open en gesloten software. Er is goede en slechte software. En gratis is wat anders dan voor niets. Open deuren als inleiding op de vraag: wat is uw visie op open source software voor woningcorporaties? We vroegen het adviseurs uit de sector en marktpartijen die actief zijn met open source softwaretoepassingen voor woningcorporaties.

„Open Source en Open Standaarden passen bij het gedachtegoed van corporaties. Kijkend naar Het Manifest van de Open Overheden zullen ook veel corporaties willen streven naar de vier elementen van openheid die hierin worden beschreven: leveranciersafhankelijk, transparantie, controleerbaarheid en beheersbaarheid, interoperabiliteit en digitale duurzaamheid. Het CORA initiatief past ook in deze lijn”, vindt **Olke Jan van der Meer**, directeur Ontwikkeling **HC&H Consultants**. „Bij de selectie van software zijn corporaties minder geneigd om software te selecteren die binnen de branche nog nauwelijks wordt toegepast (onbekend maakt onbemind). Voor OSS is dat ook het geval, ondanks een initiatief als WOSI. Dat pleit er voor om beschikbare kennis en initiatieven over de toepassing van OSS breder te delen. Er is wel degelijk OSS beschikbaar die ook geschikt is voor corporaties. Afweging dient echter gemaakt te worden aan de hand van een business case omdat OSS niet synoniem is voor ‘gratis’ en er bijvoorbeeld wel degelijk aandacht moet zijn voor aspecten als beheer en onderhoud”.

„Zijn OpenSource-systemen goede alternatieven voor WoCo-systemen?”, stelt **Koos Bijman** van **BDO** zichzelf

de vraag. Hij geeft zelf het antwoord: „Er zijn geen OS-systemen die vergelijkbaar zijn met de ERP-systemen. „Toch komt er verandering. Itris biedt een deel van haar ViewPoint systeem, de ‘UserInterface’ voor schermafhandeling, aan als OS. Nu zullen de gebruikers van ViewPoint hier niet meteen door in extase geraken, maar het is een stap”.

### Lagere kosten

„Open Source maakt het op termijn voor woningcorporaties mogelijk om tegen lagere kosten een betere informatisering te realiseren. Dit zal niet van de ene op andere dag gerealiseerd zijn maar de beweging naar Open Source is al jaren geleden ingezet en onomkeerbaar. Onze totaaloplossing Itris ViewPoint® maakt ‘onder de motorkap’ gebruik van veel OS functionaliteiten”, licht **Richard van der Zee** van **Itris** toe. „Afgelopen jaar hebben wij een belangrijk deel van de door onszelf ontwikkelde software vrijgegeven aan de OS community. Het betreft de software waarmee je snel applicaties kunt maken en waarmee wij ook zelf onze software bouwen. We zien dat de continuïteit en de kwaliteit van de software hierdoor verder toeneemt en dat de architectuur wordt verrijkt met extra functionaliteit. Het uiteindelijke resultaat? Een nog uitgebreider Itris ViewPoint® tegen een lagere Total Cost of Ownership (TCO)”.

>>

HC  
& H  
samen denken &  
samen doen!



Wij zijn een landelijk werkend adviesbureau en hebben vanaf 2002 onze sporen verdiend met adviestrajecten en ondersteuning op het snijvlak van organisatie en ICT. Met onze diepgaande en brede kennis van en zeer ruime ervaring met de verschillende vraagstukken op ICT gebied, hebben wij inmiddels meer dan 115 corporaties ondersteund op strategisch, tactisch en operationeel niveau.

HC&H als kennispartner: dat karakteriseert bij uitstek de rol die wij graag voor u vervullen. Niet alleen onze inhoudelijke kennis maar ook onze no-nonsense mentaliteit en praktische instelling maken dat onze mensen veelgevraagde ‘partners’ zijn. Wilt u meer weten? Kijk dan eens op onze website.

#### Onze diensten

- ICT Beleid & Organisatie
- Selecties & Begeleiding
- Projecten & Implementaties
- Beheer & Rapportages
- Kennis & Vaardigheden

#### Masterclasses

- ICT Beleid
- Functioneel Beheer
- Informatiebeveiliging
- Veranderen
- Proces- en Informatiemanagement

De Veldoven 11, 3342 GR Hendrik-Ido-Ambacht  
Telefoon: (078) 681 08 00 - info@hcnh.nl

[www.hcnh.nl](http://www.hcnh.nl)

**VAN DINTHER**  
the document company

DOCUMENT MANAGEMENT



E-Content is het document managementsysteem op basis van SharePoint, specifiek voor woningcorporaties.

Op zoek naar een oplossing om uw dynamische informatiestromen te managen? Maak kennis met E-Content DMS, intranet, portalen, content managementsysteem en een toonaangevende elektronische factuurverwerking.

Wij komen graag bij uw corporatie op bezoek voor een live demonstratie.

Van Dintther The Document Company  
Eiftweg 2a, 4941 VP Raamsdonksveer  
Tel. 0162-519955 - info@vandintther.net  
www.vandintther.net



SPECIALIST IN SHAREPOINT OPLOSSINGEN

## Open source

- ✓ Geen hoge licentiekosten
- ✓ Leveranciersafhankelijk
- ✓ Gebruiker-gericht
- ✓ Waarborging van continuïteit
- ✓ Nóg hogere innovatiesnelheid
- ✓ Zeer veilig



Erik Hommel



Menno Ouweneel



Edo Bakker

„Gebruik van OS-systemen vraagt overigens wel een herijking van het IT-beleid“.

Koos Bijman

### Dalende softwareprijs

Van der Zee verwacht dat onder invloed van OS de prijs van software in de toekomst verder zal dalen maar ziet ook dat er steeds meer software wordt gebruikt. Denk bijvoorbeeld aan het aantal mobiele applicaties. „De roep om ICT beheersbaar te houden en dus om (open) standaarden neemt alleen maar verder toe. Woningcorporaties hebben een groot belang bij garanties rond de continuïteit en de beheersmatige kant van hun ICT. Met een goede ICT partner, die hier verantwoordelijk voor kan- en wil zijn is voor woningcorporaties de inzet van Open Source software en open standaarden een verantwoorde en strategisch juiste keuze“.

### Alternatieven

Koos Bijman ziet met name OS-alternatieven voor aanpalende systemen. Denk aan webbrowser (Mozilla of Google Chrome), mail (Zarafa of Mozilla Thunderbird), kantoorautomatisering (Open Office) of documentbeheer (LogicalDOC). Deze alternatieven zijn zeker bruikbaar. Gebruik van OS-systemen vraagt overigens wel een herijking van het IT-beleid. Denk aan de keuze voor het Microsoft-platform, de consequenties voor gebruikers en de inrichting van het beheer“.

### Goede en slechte software

„Ik geloof niet dat we al zo ver zijn dat we complete primaire systemen voor corporaties als open source voor handen hebben, al denk ik dat de blokkade voorlopig meer in organisatie zit dan in techniek of beschikbare software“, aldus Erik Hommel van EE at Work. Corporaties kunnen heel goed eerste ervaringen opdoen met de wereld van open source op het terrein van Content Management Systemen (CMS) voor websites en klant-informatie (CRM). Dat is als het ware aan de rand van het totale plaatje. Daar zijn in de corporatiewereld al goede ervaringen mee opgedaan. Open source helpt in theorie met leveranciers-onafhankelijkheid, maar in de praktijk is er toch vaak een externe partij nodig om de specifieke kennis te leveren. Uiteindelijk is er vooral goede en slechte software, en zegt open of gesloten software alleen iets over de licenties“.

### Bron van inspiratie

„Open source toepassingen zijn vrij toegankelijk. Source betekent niet voor niets „bron“; de mogelijkheden zijn oneindig, inspirerend en voor iedereen open“, bepleit Menno Ouweneel van ZIG Websoftware, een bedrijf dat zelf al ruim tien jaar met open source software werkt. „Open source is een wereld vol volwassen, hoogwaardige producten die de bedrijfsvoering van woningcorporaties kunnen ondersteunen. Zo draaien heel veel websites al op een open source server (Apache), wordt er in een open source programmeertaal geprogrammeerd (PHP) en zijn er open source systemen om websites te beheren (bijv. TYPO3). Alle kennis over de toepassing is eenvoudig te vinden. Bent u als klant niet tevreden over de leverancier? Neem uw handel en wandel op naar een andere partij die hetzelfde kan met hetzelfde systeem. Trouwens, is het in het kader van kostenbesparing en de ideële doelstelling niet onbegrijpelijk dat woningcorporaties tegenwoordig nog zulke hoge bedragen uitgeven aan licentiekosten?“

### Kantoorautomatisering

„In de wereld van de websiteontwikkelaars en websitehosting-bedrijven is Open Source tegenwoordig ongeveer de standaard“, stelt Edo Bakker van BIM-C vast. „Woningcorporaties maken daarom eigenlijk al reeds langere tijd (indirect) gebruik van Open source software. Daarnaast is er bijvoorbeeld ook de mogelijkheid om Open Source te gebruiken binnen het domein van de kantoorautomatisering. Echter, nu ook Microsoft en ook Google zich met kantoorautomatiseringsoplossingen in 'de cloud' melden, wordt het kostenargument daarvoor minder belangrijk. Immers, in de cloud betaal je voor gebruik en niet voor de software op zich. Mogelijk dat de ontwikkeling van cloudoplossingen de verdere ontwikkeling van Open Source in de weg gaat staan, de tijd zal het leren. Ik zie het nog niet gebeuren dat Linux het algemene besturingssysteem voor woningcorporaties gaat worden of dat Open Office de positie van Microsoft Office zal overnemen“. ■



WEBSOFTWARE

Zig Websoftware werkt al ruim 10 jaar met open source toepassingen.  
**Nu ook met een open source CMS!**

Meer weten? Kijk op [www.zig.nl/opensource](http://www.zig.nl/opensource)

Samen kom je verder

Het beste uit de organisatie halen, ook in tijden dat het met minder moet. Dat gaat beter met een partner die u verder brengt. Die u helpt met optimale dienstverlening aan uw klanten, bedrijfsprocessen goed laat lopen en mensen de ruimte geeft voor topprestaties.

Al veel corporaties ontdekten de kracht van onze oplossingen, met Microsoft-technologie als solide basis. Met DSA-VISION kom je verder.

**DSA-VISION Informatieoplossingen voor  
woningcorporaties**

[www.dsa-vision.nl](http://www.dsa-vision.nl) >

Kom 29 september naar:

# CORPORATIE PLEIN

BEDRIJFSVOERING & ICT BEURS  
VOOR WONINGCORPORATIES

De eerste editie van CorporatiePlein is bijna een feit. Nog enkele dagen en het is zover! Wat kunt u 29 september allemaal verwachten op het voor medewerkers van woningcorporaties gratis toegankelijke CorporatiePlein in Expo Houten? Ruim 38 exposanten, talloze kennissessies over uiteenlopende onderwerpen, presentaties van leveranciers en adviseurs, primeurs en officiële marktintroductions van nieuwe ERP-productlijnen en de lancering van CORA 2.0. En dat alles natuurlijk in een ontspannen sfeer met op zijn tijd koffie, thee, lunch, frisdrank en afsluitend natuurlijk een gezellige borrel. Maak het mee!

#### VOOR WIE

Directeur-bestuurders, management en medewerkers op het gebied van bedrijfsvoering, informatisering, ICT, financiën en communicatie, werkzaam bij een woningcorporatie. Wees welkom! Aanmelden kan nog steeds op [www.corporatieplein.nl](http://www.corporatieplein.nl)

#### WAAR EN WANNEER

29 september 2011 - 09.30 uur tot 17.00 uur Expo Houten. Zaal open 09.00 uur. Gratis parkeren. Gratis toegang voor medewerkers van woningcorporaties.

Op de volgende pagina's stellen wij de exposanten kort aan u voor. Op CorporatiePlein kunt u uitgebreid en persoonlijk met ze kennismaken. Naast een bezoek aan de exposanten kunt u deelnemen aan één of meer kennissessies over uiteenlopende onderwerpen. Een beschrijving van deze sessies vindt u op Pagina 29.

	AeTRIUM van AEPEX ondersteunt alle processen binnen een woningcorporatie. De processen zijn volledig geïntegreerd en geoptimaliseerd waardoor een efficiënte werkstroming ontstaat. De meegeleverde aanpasbare rapportages en dashboards geven u inzicht in de kwaliteit en effectiviteit van uw organisatie.		"Andersom is mensgerichte organisatie-ontwikkeling. Andersom is in ontwikkeling brengen, draagvlak creëren, het gewenste effect neerzetten. Andersom is resultaat, met plezier. Andersom is mensen in beweging brengen, want zij bepalen het resultaat. Wie brengt uw (ICT-)organisatie in beweging? Andersom!"
	Brink Groep acteert binnen de bouw-, huisvestings- en vastgoedmarkt. We managen, adviseren en automatiseren complexe projecten. Op het gebied van automatisering mogen wij ons met gepaste trots marktleider noemen in de calculatie- en onderhoudsbranche (IBIS-TRAD en IBIS-MAIN). IBISapps combineert advies & automatisering (DIRECTION corporaties).		Cegeka is onderdeel van de Cegeka Groep, een innovatieve en toonaangevende dienstverlener in de Benelux. In een samenwerking op maat ondersteunt Cegeka de primaire bedrijfsprocessen van haar klanten met software, consultancy en ICT-diensten op het gebied van applicatiemanagement en infrastructuurmanagement. Dynamics Wonen is dé ERP-oplossing van Cegeka voor woningcorporaties.
	De corporatiebranche maakt rumoerige tijden door. De broekriem moet worden aangehaald, processen efficiënter. Onze oplossingen halen u uit het rumoer. Maak kennis met de zoete klanken van Centric Symphonies en zie hoe onze ICT u optimaal ondersteunt. Daarna kunt u genieten van onze mooi gecomponeerde wijn. We ontmoeten u graag op het plein!		CNS is marktleider in BI voor woningcorporaties. Meer dan 30 corporaties gebruiken de oplossingen van CNS om efficiënter te werken via de inzet van bedrijfsbrede stuurinformatie. CNS werkt samen met strategische partners zoals DSA•VISION en Centric en is Microsoft Gold Certified Partner.
	De Corporatie Cloud is een platform dat gericht is op het realiseren van uw doelstellingen. Met de Corporatie Cloud krijgt u: - Een efficiënter proces - Beter inzicht in uw proces - Dit alles tegen lagere bedrijfsvoeringskosten		CRM Partners is volledig gespecialiseerd in Microsoft Dynamics CRM. Deze oplossingen helpt woningcorporaties op drie terreinen: het klantcontact met stakeholders, het klantcontact met de huurders en ontwikkelingen in klacht- en wijkbeheer én de klantcontacten op het terrein van vastgoedontwikkeling.
	Ctac is als ICT Solution Provider een van de grootste SAP Gold Partners in de Benelux. Ctac Real Estate realiseert met SAP template CHARE binnen woningcorporaties het verhogen van effectiviteit, het stroomlijnen van bedrijfsprocessen en verlagen van kosten.		DSA•VISION ontwikkelde, met Microsoft Dynamics NAV als basis, een oplossing die naadloos aansluit bij uw processen: Empire. Dit product bundelt al uw processen en data binnen één omgeving. Empire bevat functionaliteiten van vastgoedbeheer en klantrelaties tot en met de financiële administratie.
	Embrace Social Business Software maakt samenwerken, kennisdelen en communiceren binnen organisaties efficiënter en gemakkelijker. Deze slimme manier van werken helpt organisaties met het realiseren van doelen en resultaten in een steeds complexere, snellere en meer transparante wereld.		Interactieve websites, toegankelijke huurdersportalen, laagdrempelige intranetten, social media en een gebruiksvriendelijke kennisbank voor uw Klantcontactcentrum: Multi-channel dienstverlening wordt met behulp van Green Valley leuk, efficiënt en klantgericht!
	Hoffman Krul & Partners is specialist op het gebied van bedrijfsvoering. Wij adviseren en begeleiden corporaties op het gebied van organisatiesturing, planning & control, proces- en projectgericht werken en ICT. Wij hebben een brede achtergrond in ervaring en opleiding, maar wat ons bindt is de passie voor onze klanten: woningcorporaties.		IT-systemen integreren? Kosten besparen? Efficiency verhogen? Stuurinfo ontsluiten? Tijd voor Info Support!
	Itris ondersteunt al 10 jaar corporaties bij het optimaliseren van hun bedrijfsprocessen. Door de inzet van enthousiaste, kundige medewerkers en onze hoogstaande ICT oplossing Itris ViewPoint® helpen we u met het verbeteren van uw bedrijfsvoering en uw dienstverlening aan huurders, klanten en kopers. Itris werkt samen met u aan een doelmatige inzet van ICT. We ontmoeten u graag op onze stand!		Met de inzet van veel kennis én haar flexibele ICT oplossing Itris ViewPoint® bedient Itris al tientallen corporaties, van klein tot groot. Met het totaalconcept ViewPoint GO! richt Itris zich specifiek op kleinere corporaties die wel alle voordelen van een kundige, proactieve partner en een modern informatiesysteem willen maar er niet het gedoe en de kosten van een dure overstap voor over hebben.
	Klanten verwachten op vragen volledig, eenduidig en snel antwoord ongeacht welk communicatiekanaal er wordt gekozen. Hiervoor heeft Kubion het krachtige Kennis- en Klantvolgsysteem Iris ontwikkeld. Samen met de bereikbaarheidsoplossing van Unexus is de basis gelegd voor een gerichte aanpak om corporaties Klant- en Resultaatgericht te laten werken.		Movin'U levert het Woning Opname Systeem (WOS) waarmee u digitaal een inspectie, mutatie, oplevering of inventarisatie kunt uitvoeren. De gegevens worden direct digitaal vastgelegd, wat u veel tijd en geld bespaart. Voor meer voordelen en mogelijkheden kijk op <a href="http://www.movinu.nl">www.movinu.nl</a> of bezoek onze stand.
	U ontzorgen bij ICT, dat is wat ons drijft. Of het nu gaat om werkplekken, servers, back-up, virtualisatie, provisioning, ASP, Cloud, proactief beheer, gebruikersondersteuning, lijnverbindingen, ASP-in-huis, migraties, hulp bij u op kantoor, back-up/replicatie of uitwijk, wij zijn uw partner in ICT!		Zig Websoftware is al sinds 2001 gespecialiseerd in internetoplossingen voor woningcorporaties en biedt een breed scala aan producten en diensten; van eenvoudige websites tot complexe woonruimtebelemiddelings-systemen en mobiele toepassingen. Staat klantgericht werken bij uw woningcorporatie hoog op de agenda? Dan is Zig Websoftware de aangewezen partner voor u!

## EVEN VOORSTELLEN: DE EXPOSANTEN VAN CORPORATIEPLEIN 2011

Bezoekers van CorporatiePlein krijgen op 29 september een gevarieerde beursvloer voorgeschoteld. Vanuit alle disciplines van bedrijfsvoering & ICT zijn exposanten vertegenwoordigd. Op deze pagina's stellen wij alle exposanten alvast aan u voor. Bekende en misschien voor u minder bekende leveranciers; u ontmoet ze op CorporatiePlein!

	ORGfit Wonen realiseert samen met u de transformatieopgave op basis van het framework voor management in control gekenmerkt door integriteit, omgevingsbewustzijn en toekomstbestendigheid.		Hoe de iPad u helpt bij het succes van uw organisatie. Welke projecten doen we allemaal? Wat is de meest actuele stand van zaken? In hoeverre draagt het project bij aan onze strategische doelstellingen? Met de software van Pepperflow houdt u snel en gemakkelijk overzicht. - Gebruiksvriendelijk - Ook op tablets zoals de iPad
	Beeldschermcommunicatie: onze passie, uw beleving. Dat is waar ProImpact voor staat met een compleet webconcept voor woningcorporaties. Eén CMS voor het beheer van website, klantenportaal, intranet, kennisbank, narrow-casting en online video. ProImpact is KWH partner voor beeldschermcommunicatie.		QplusO helpt corporaties grip op hun informatie te krijgen en hun processen efficiënter, goedkoper en klantgericht te maken. Wij laten het niet bij adviezen, maar wij zorgen voor oplossingen die echt werken en we implementeren die in uw organisatie. QplusO: informatiemanagement en procesoptimalisatie voor woningcorporaties.
	Qvision ontwikkelt websoftware voor woningcorporaties. We bieden websites, klantportalen, intranetten, woonruimteverdeelssystemen, kennisbanken, koppelingen met BO systemen & maatwerk. Met een team van technici en grafici levert Qvision innovatieve op maat gemaakte oplossingen voor woningcorporaties.		Residenz ICT is een jonge organisatie met een schat aan ervaring op het gebied van vastgoedprocessen en automatisering. Als het gaat om cloud computing durven we onszelf met een gerust hart experts te noemen. Wij faciliteren IT cloud diensten aan voornamelijk woningcorporaties en ketenpartners. Met onze producten en diensten, helpen wij onze opdrachtgevers efficiënter te werken en IT kosten laag te houden.
	Rivium is specialist in interactieve webomgeving, integratie en mobiele toepassingen. Wij hebben samen met corporaties ServicePunt ontworpen bestaande uit diverse portalen. Hiermee faciliteert u de interactie met bezoekers én bevordert u de productiviteit van medewerkers d.m.v. efficiëntere bedrijfsvoering.		SG automatisering levert al meer dan 30 jaar gespecialiseerde software-oplossingen voor vastgoedontwikkeling, vastgoedbeheer en treasury. Natuurlijk verzorgen wij de volledige implementatie, zowel bij u in huis als in ASP.
	Square DMS is een organisatie die kennis koppelt aan producten; kennis van de klanten, het proces, het vakgebied ECM én SharePoint. Wij vertalen deze kennis naar doordachte oplossingen. Wij brengen mensen, processen en content samen op een kennisplatform en ondersteunen daarbij de complete levenscyclus van de informatie.		DSP innovation BV is een onderneming die met haar SWYCS productsuite, innovatieve energie- en communicatieconcepten, specifiek voor woningcorporaties lanceert. SWYCS: woonlastenverlichting, procesverbetering via het web, vernieuwende communicatie, kostenbesparing, imago-boost, commercialisering, invulling van milieudoelstellingen!
	Techxx biedt innovatieve en branche specifieke ICT oplossingen en diensten op het gebied van procesoptimalisatie, documentstromen, controle, (keten)samenwerking en communicatie. Als Microsoft Managed Partner biedt Techxx gespecialiseerde kennis en jarenlange ervaring op het gebied van Microsoft SharePoint en Office 365.		Unexus levert contactcenter- en telefonie oplossingen die corporaties kunnen gebruiken om inkomende telefoongesprekken en/of emails efficiënt te routeren, de interne communicatie te verbeteren en inzage te krijgen in de eigen bereikbaarheid. Samen met het Kennis- en Klantvolgsysteem van Kubion is dit alles wat u nodig heeft om alle communicatie optimaal af te handelen.
	Met 100 corporaties als klant en vanuit een heldere visie op ICT vertaalt Unified complexe vraagstukken naar concrete oplossingen om corporaties verder te helpen. De succesvolle ERP-oplossing Xpand en het eigen datacenter geven extra onderscheidend vermogen aan de grip die Unified u geeft op uw omgeving.		Van Dintther the document company ontwikkelt en levert totaaloplossingen op het gebied van SharePoint document management en enterprise content management voor woningcorporaties.
	De beste keus in fieldservice software! Met Connect-It van ViaData automatisering beschikt u altijd over de meest recente informatie van uw serviceafdeling zoals planning, urenregistratie, verbruikte materialen en kilometerregistratie. Connect-It is speciaal ontwikkeld voor: de installatiebranche - de bouwbranche en de corporatiebranche. <a href="http://www.connect-it.com">www.connect-it.com</a>		Vincis is een kennisleverancier van gebruikersvriendelijke communicatiemiddelen, die voorzien in de huidige digitale communicatiebehoefte. Onze oplossingen: CastManage – CMS; Elisa – social intranet/extranet/portal; nClude – online participatie platform; CoCo – Communicatie Cockpit; Microsoft SharePoint.
	VVA-informatisering is een innovatief en onafhankelijk informatiseringsbureau dat opereert op het snijvlak van organisatie en ICT. We kiezen er bewust voor om uitsluitend aan de kantzijde te werken bij organisaties met een sterke maatschappelijke verankering. Met name in de woningcorporatiebranche.		WoningNet ondersteunt woningzoekenden bij het vinden van een nieuwe woning, samen met corporaties, gemeenten en diverse partners. WoningNet is een veelgevraagd expert en helpt zo de woningmarkt van de toekomst vorm te geven. WoningNet adviseert over woonbeleid, ondersteunt corporaties bij hun werkprocessen en doet onderzoek op de woningmarkt.

# Kom 29 september naar: CORPORATIEPLEIN BEDRIJFSVOERING & ICT BEURS VOOR WONINGCORPORATIES

## Neem deel aan kennissessies op CorporatiePlein

Tijdens CorporatiePlein kunnen bezoekers deelnemen aan kennissessies over uiteenlopende onderwerpen. Reserveren is niet mogelijk en..vol is vol! De sessies zijn kort en bondig en bieden ruimte voor interactie. Kennis delen en kennis opdoen dus. Op deze pagina een overzicht van alle kennissessies. Hoe laat? Waar? Wanneer? Op [www.corporatieplein.nl](http://www.corporatieplein.nl) vind je een blokkenschema. In dat schema staan overigens ook de tijden van leveranciersessies vermeld.

### CORA versie 2 in vogelvlucht

Namens de Special Interest Group (SIG) CORA verzorgen **Anton Opperman**, **Olke Jan van der Meer** en **Henk van der Kojik** zogenaamde 'CORA versie 2 in vogelvlucht' sessies. De kennissessies brengen je in vogelvlucht op de hoogte van de tweede versie van de Corporatie Referentie Architectuur. Rond lunchtijd overhandigt **Arjan van Dijk** (Ymere) de eerste editie van CORA 2.0 aan Aedes-voorzitter **Marc Calon** en enkele directeur-bestuurders van woningcorporaties.



Olke Jan van der Meer



Hans van Harten

kansen op de huurwoningmarkt. De samenwerkende woningcorporaties in de stadsregio Amsterdam hebben dit in 2011 mogelijk gemaakt door de lancering van een compleet vernieuwde website met het sociale huurwoningaanbod in de regio. In deze kennissessie deelt **Hans van Harten** (directeur Amsterdamse federatie van

Woningcorporaties) met u hoe dit gezamenlijke proces tot stand is gekomen. Welke visie schuilt erachter? Hoe zijn de gemaakte keuzes vertaald naar de praktijk? En belangrijker nog: welke resultaten heeft het werken met de nieuwe website in het eerste halfjaar opgeleverd?

### Online samenwerken, binnen en buiten de woningcorporatie

Het online samenwerken binnen diverse (virtuele) ketens en werkgroepen is sterk in opmars; betekent dit het einde van de e-mail? **Woonbedrijf Ieder1** zet sterk in op online samenwerken binnen en buiten de organisatie ("web-werken") en ontwikkelt hiervoor een platform voor samenwerking en persoonlijke effectiviteit. **Niels Bolding** vertelt u graag over de verrassende resultaten en nodigt u uit om kennis te maken met het platform. >>



Anton Opperman



Henk van der Kojik



Niels Bolding

### Woonmarketing 2011: klantgericht verhuren

Hoe krijg ik meer tevreden woningzoekenden, minder weigeringen, minder frictieleegstand en dus ook efficiëntere verhuurprocessen? Door woningzoekenden ècht inzicht te geven in hun

**Kom naar stand 17 en laat SWYCS u verrassen**

**Innovatieve corporaties bieden**

**SWYCS**

**Energiehuishouding in de hand**

SEE WHAT YOU CAN SAVE

**BESPAREN**  
MEET - WEET - VERGELIJK - REAGEER

**BEHEREN**  
CENTRALE BEDIENING VAN ALLE APPARATEN EN VERLICHTING

**COMMUNICEREN**  
ONLINE MET MEDEGEBRUIKERS EN DIENSTVERLENERS

**BEVEILIGEN**  
THUISSIMULATIE BIJ NIET THUIS EN UITSCHAKELING BIJ EXTREEM VERBRUIK

**INFORMEREN**  
ONLINE ADVIES EN TIPS OPVragen EN DELEN

**ZAAL 1**

9	36	7	6	5	4	3	2a	2	1a
9a	35b	27	29	30	31	32	1		
10	35a	28							
11	34	26	25	24	23	22	21	20	
		33	14	16	17	18	19	19a	

SWYCS® is een product van:  
**dsp** INNOVATION  
Van Kleffenslaan 205, 4334 HG Middelburg  
t +31 (0) 118 436 501, info@dsp-innovation.nl  
[www.dsp-innovation.nl](http://www.dsp-innovation.nl)

## Hoe uw mensen de organisatie veranderen

Veranderingen in de volkshuisvesting: in de optiek van beleidsmakers is het een gegeven, een noodzaak. De mensen die er vervolgens mee aan de slag moeten, zien dat vaak heel anders. Het kan ze onzekerheid, angst en stress brengen.

De organisatieadviseurs, interim managers en coaches van Andersom helpen woningcorporaties met veranderen, of nog liever: wij helpen mensen met bewegen en veranderen. Door antwoorden te geven, mee te denken en door mogelijkheden te bieden. Door ze eenvoudigweg serieus te nemen. Dat motiveert ze om mee te werken aan verbetering voor henzelf en voor de organisatie.

Andersom ondersteunt tientallen woningcorporaties met veranderingen die impact hebben, bijvoorbeeld op het vlak van ICT. Want de organisatie verandert de mens niet. Het werkt andersom.

[www.tijdvoorandersom.nl](http://www.tijdvoorandersom.nl)

andersom

[www.tijdvoorandersom.nl](http://www.tijdvoorandersom.nl)



Carel Aalbers

### Hoe veilig is de informatie bij uw woningcorporatie?

"We zijn toch geen bank" is een veel gehoorde reactie als een organisatie wordt aangesproken op de bescherming van haar gegevens. Toch heeft een bedrijf meer te verliezen dan alleen informatie over haar be-

drijfsvoering of jaarcijfers. Voorbeelden zijn imago en geloofwaardigheid, begrippen die niet makkelijk zijn te kwantificeren. Toch zal ook een woningcorporatie hier mee te maken krijgen als de bescherming, van de aan haar toevertrouwde gegevens, wordt doorbroken door een ontevreden huurder. Carel Aalbers neemt u mee in de manier waarop Ymere aandacht heeft gegeven aan de inrichting van informatiebeveiliging.

### "Social media: het speekwartier is over"

Bert Viel, hoofd Marketing en Communicatie van Nijestee, onlangs door Web Monitor uitgeroepen tot beste social media woningcorporatie 2010, spreekt tijdens kennissessies op CorporatiePlein. Onder het kopje, "social media, het speekwartier is over" vertelt Bert hoe Nijestee social media van experiment naar volwaardig onderdeel van het beleid heeft gebracht. We kijken nu vooral hoe we social media modellen, die we zelf ontwikkelen, kunnen inzetten om onder druk staande budgetten te kunnen verlichten". Social media als toegevoegde waarde.



Bert Viel



Frank Baas

### Is IT outsourcen IT ontzorgen... of niet?

Frank Baas, informatiemanager van Dudok Wonen is onlangs nauw betrokken geweest bij een outsourcingstraject bij Dudok Wonen. Hij houdt een bedrijfskundig/bedrijfseconomisch betoog over de keuzes en afwegingen die bij een outsourcingstraject komen kijken.

### Een klantportaal... daar is onze klant nog niet aan toe

Of is het toch een kanaal om serieus in te investeren? Roeland Weijs van wooncorporatie Domesta vertelt over welke plaats het klantportaal inneemt in het klantbedieningsconcept van Domesta, wat de achterliggende business case is en hoe en in welke volgorde u resultaten bereikt. Ontdek dat een klant-portaal zeker geen hype is maar serieuze business en dat u dat ook zou moeten vinden. Roeland nodigt u van harte uit om in een klein half uur kennis te tanken en van gedachte te wisselen.



Roeland Weijs

### Het Nieuwe Werken, hoe pak je dat aan?

Is het verstandig om klein te beginnen of ga je voor een big bang? En welke rol spelen je huidige kantoorgebouw, bedrijfs-cultuur en systemen bij het nieuwe werken? Aramis AlleeWonen implementeerde 4 jaar geleden al het nieuwe werken, tegelijker-



Richard Arnoys

tijd met de verhuizing naar een nieuw kantoorpand én de livegang van een nieuw primair systeem. Daarna volgde kleinere optimalisatieslagen. Bent u benieuwd naar de aanpak en opgedane ervaringen? Richard Arnoys (Technisch Specialist) van AlleeWonen komt met praktische tips en adviezen.

### Sturing en Toezicht die ertoe doen

Hoe verbeter je de kwaliteit van je informatievoorzieningen? Hoe zet je het thema "informatie" op de agenda van de directeur/bestuurder? Hoe stuur je? Hoe stelt de raad van toezicht een toetsingskader vast. Wat is de rol van de informatiemanager hierin en welke kansen liggen er? En de allerbelangrijkste vraag: "Waarom?". Luc Wolfs auteur van het door NetWIT uitgegeven boek "Sturing en Toezicht die ertoe doen" laat in een kennissessie zien welke valkuilen er allemaal zijn en hoe je de informatiehuishouding in je eigen organisatie kunt optimaliseren. Zodat dat sturing en toezicht er echt toe doen! ■



Luc Wolfs





## Stijgende bedrijfslasten en onderhoudskosten: De sluipmoordenaar te lijf

De jaarlijkse stijging van de bedrijfslasten en onderhoudskosten bij woningcorporaties lijkt zich te manifesteren als een sluipmoordenaar. Je ziet het niet en ineens zijn de kosten weer hoger dan het jaar daarvoor. Hoe komt het dat bedrijfslasten en onderhoudskosten steeds stijgen? Of belangrijker: Hoe kunnen corporaties het tij keren? **Marten Venemans** van **Hoffman Krul & Partners** ging *under cover* voor **CorporatieGids Magazine** en legt de geheimen bloot in de volgende reportage.

Afgelopen maart beleefden vijf nietsvermoedende service-medewerkers van corporatie Daaldersplak\* een gewone werkdag. Ze spraken bewoners, maakten werkbonnen en planden onderhoudsafspraken in voor vakmannen. Maar deze keer werden hun werkzaamheden, op verzoek van directeur Jan Driessen\*, achteraf uitvoerig geanalyseerd. Zijn doel was om te bepalen hoe de onderhoudskosten omlaag konden. Hoe zouden ze met slim plannen ervoor kunnen zorgen dat een vakman meer klussen per dag kon uitvoeren? Uit deze analyse kwam een onverwacht opmerkelijk feit naar voren.

Hoe meer ervaring de planner had, hoe minder klussen een vakman kreeg! De meest ervaren planner, Bert\*, met meer dan tien jaar werkervaring rekte standaard klustijden op en plande veel tijd in tussen twee opeenvolgende werkbonnen. Jaap\*, die pas een jaar werkzaam was voor de corporatie deed dat helemaal niet. Hij plande een vakman vaak voor wel twee keer zoveel klussen per dag in. Jan Driessen\* hierover: "mijn eerste gedachte was: de junior moet het vak nog leren en mist de ervaring van de anderen. Maar toen realiseerden we ons dat de vakman de klussen gewoon bleek uit te voeren in de tijd die daarvoor gepland stond, ongeacht of hij meer of minder tijd hiervoor had gekregen!" Had het bedrijfsbureau alleen bestaan uit planners met veel ervaring, dan moest er veel meer werk aan derden worden uitbesteed en waren de totale dagelijkse onderhoudskosten bijna twee keer zo hoog geweest!

Zowel vakmannen als het bedrijfsbureau herkenden zich in de feiten. De ervaren planner gaf toe dat hij bewust klussen oprekte, want het was hem in zijn carrière al regelmatig overkomen dat een klus uitliep en hij zowel een boze vakman ("dat kan nooit in die tijd") als een boze bewoner ("moet ik weer thuis blijven") te woord moest staan. En dat soort moeilijke gesprekken wilde hij uiteraard graag voorkomen. Gevolg: hij ging ruimer plannen. Maar dat hierdoor de onderhoudskosten behoorlijk konden oplopen had hij niet ingezien.

### Stijgende lasten

Zowel de onderhoudskosten als de bedrijfslasten van corporaties stijgen elk jaar. De bedrijfslasten zelfs netto 25% in 4 jaar! Met de dreigende huurtoeslag op komst hebben Aedes en het Centraal Fonds inmiddels de noodklok geluid en vragen om actie. Hoe komt het dat bedrijfslasten en onderhoudskosten steeds stijgen? Corporaties zijn van nature geneigd om steeds meer te doen of meer kwaliteit te bieden dan voorheen. Een bloemetje bij mutatie, actief participeren in social media, meedraaien in buurtcomités, voortaan ook behang afstomen, etc. Maar extra activiteiten kosten ook extra geld. En dat kan niet meer, de koek is op en wordt alleen maar kleiner. Steeds meer corporaties beseffen dat de kosten van de eigen organisatie en onderhoud zo langzamerhand de pan uit zijn gerezen.

### Sluipmoordenaar en kaasschaaf

De stijging van de bedrijfslasten en onderhoudskosten lijkt zich te manifesteren als een sluipmoordenaar. Was het maar zo dat elke verhoging van de bedrijfslasten tot uiting kwam in een concreet voorstel voor het MT, dan kon je hier als corporatie simpelweg nee tegen zeggen. Maar de praktijk is dat je het niet ziet aankomen en ineens zijn de kosten weer hoger dan het jaar daarvoor. Hoe kunnen we het tij keren? Veel corporaties willen wel besparen, maar weinig corporaties blijken hiervoor bewust een methode te hanteren. In de praktijk is het dan kaasschaven: overal een beetje minder doen. Of bij budget overschrijding dreigen met het afhakken van vingers. Dat helpt natuurlijk, maar kan het ook beter, écht anders? Is er een methode om alle activiteiten klantgericht te maken, verbeteringen door te voeren en serieuze besparingen te realiseren? Een aantal corporaties heeft hiervoor methodes en principes toegepast uit LEAN management. Wat levert dat op?

### LEAN management en feiten

LEAN management is ontwikkeld bij Toyota en heeft ertoe geleid dat zij de meest succesvolle autofabriek ter wereld zijn geworden (afgezien van de terugroepactie van de Prius die door de marketing afdeling erdoorheen is gedrukt). Een belangrijk punt uit de LEAN-school is het meten in de praktijk om van daaruit continu verbeteringen te realiseren. En dat helpt om aan de juiste veranderknoppen te draaien. Als je in het onderhoudsvoorbeeld niet had gemeten hoe het zat, was je wellicht begonnen met een zoektocht om het uurtarief van een vakman omlaag te krijgen. In plaats daarvan weet je nu dat je de onderhoudskosten direct omlaag krijgt door de ervaren planners aan te spreken op hun plangedrag.

### Drie vragen

Een LEAN traject is altijd concreet en stelt in de kern drie vragen: hoe loopt een proces echt in de praktijk? Welke activiteiten hierin leiden niet tot waarde voor de klant? Welke verspillingen kan ik elimineren door het proces slimmer te organiseren? Onderstaande voorbeelden illustreren hoe de LEAN aanpak tot concrete besparingen leiden.

&gt;&gt;



Marten Venemans



## CENTRIC WORLD OF INNOVATION

# CENTRIC SYMPHONIES

De vraag naar kostenbesparende maatregelen bij woningcorporaties is groter dan ooit. De broekriem moet worden aangehaald, processen efficiënter. Ook speelt de lokale overheid een steeds grotere rol en moet u de gevolgen van de vergrijzing het hoofd bieden. Een uitdaging dus om overeind te blijven in een zeer dynamisch speelveld.

Centric helpt hierbij met haar nieuwe productlijn voor woningcorporaties Symphonies!

### Symphonies:

- verbindt organisaties
- optimaliseert processen
- elimineert onnodige handelingen
- stemt middelen af op de gebruiker

Zo kunt u zich concentreren op uw kerntaken, kosten besparen en tegelijk de dienstverlening verhogen.



[www.centric.eu/corporatieplein](http://www.centric.eu/corporatieplein)



Martijn Boer

### Domesta: afschaffen voorinspectie

Bij Domesta is een LEAN analyse gemaakt van het mutatieproces.

Martijn Boer, manager wonen: "het standaard uitvoeren van een voorinspectie bij mutatie bleek weinig waarde toe te voegen. Dit blijkt alleen in hoge uitzondering nodig en we weten vooraf

wel bij welke huurders we wel langs moeten gaan: degenen met hoge huurachterstanden, veel sociale klachten, etc. Door dit alleen in deze gevallen te doen en bovendien de eindinspectie te digitaliseren konden we 1,5 FTE besparen. Op jaarbasis heeft ons dat ruim een ton opgeleverd. "Consequentie is dat er ook daadwerkelijk afscheid genomen is van 2 medewerkers.

### Onderhoudsbedrijf: WC-bril

Een onderhoudsbedrijf uit het Noorden des lands\* heeft haar werkzaamheden op een LEAN manier doorgelicht. Het meest gebruikte artikel bleek... een wc-bril. Afspraak met de corporatie was dat standaard bij alle mutaties alle wc-brillen werden vervangen. De huurders die dit echt belangrijk vonden bleken echter zelf bij het in gebruik nemen van de woning een nieuwe WC-bril op te halen bij de lokale bouwmarkt. Hiermee stoppen levert een jaarlijkse besparing op van 50.000 euro.

### Zayaz: efficiency en betere dienst- verlening

Kun je kosten besparen en tegelijkertijd je dienstverlening verbeteren? Zayaz denkt van wel. Teamleider Michael Kluytmans en LEAN-consultant Rob Vervoort hierover. "Het afgelopen jaar hebben we het aantal leveranciers voor onderhoudsklachten van ruim 150 teruggebracht naar 4. Voordeel voor huurders is dat de klachten efficiënter worden afgehandeld...



Rob Vervoort

...omdat ze door een aannemer worden gecoördineerd. En Zayaz maakt een belangrijke efficiëncyslag. We hebben bijvoorbeeld afspraken gemaakt over verzamelfacturen waardoor het aantal facturen van 9000 naar 100 is gedaald. Hiermee is alleen al een half FTE bespaard voor de afhandeling van facturen. "Begin 2012 worden met de vier aannemers SLA's afgesloten, met afspraken over vaste eenheidsprijzen, garanties en doorlooptijden. Hierdoor wordt de dienstverlening nog verder verbeterd en nog meer kosten bespaard. De inzichten uit dit traject leiden er bovendien toe dat meer processen nu op een LEAN manier worden doorgelicht.

### Thús: woningaanbod

Thús heeft de dagelijkse praktijk rondom het woningaanbod onderzocht. Het bleek dat het opmaken van een tweewekelijkse advertentie met woningaanbod voor de krant 2 medewerkers elk tenminste 5 dagen per maand kostte en daarnaast nog ruim een ton aan drukkosten. Gwen Wulfers, manager Klant & Markt: "door het aanbod te digitaliseren kost het nu nog maar 1 dag per maand, is het voor de klant actueler, zijn medewerkers een stuk frustratie kwijt en zijn de externe kosten slechts een fractie van voorheen.

"Daarnaast vertelt ze dat de website meer mogelijkheden biedt voor potentiële huurders als Google streetview en buurtinformatie. De ideeën over digitalisering leefden natuurlijk al langer, maar dat de huidige werkwijze zoveel tijd en kosten met zich meebracht waren we ons niet van bewust". ■

\* op verzoek geanonimiseerd



Gwen Wulfers

# De I&A afdeling van...

CorporatieGids Magazine bezoekt woningcorporaties waar op het gebied van Informatisering en Automatisering opmerkelijke prestaties zijn verricht of op stapel staan. Ditmaal viel het bezoek wTCO-benchmarkdeelnemer Portaal in Veenendaal te beurt. Alhoewel de benchmark woningcorporatie Total Cost of Ownership absoluut geen competitief element bevat, is Portaal trots op haar scores. We vroegen Hennie Hoogendoorn, informatiemanager bij Portaal, waarom ze aan het wTCO deelnemen en wat het geheim is van de goede scores.

„In de basis willen we eigenlijk weten hoe wij het doen ten opzichte van collega corporaties en bijdragen aan het realiseren van een goede benchmark voor corporaties”, motiveert Hennie Portaals deelname aan de wTCO. „Wij doen al sinds de start van de benchmark mee. Dit is dus de 10e keer. Op de vraag wat het Portaal oplevert zegt hij: „Het levert ons op dat we kunnen toetsen of datgene wat we doen in lijn is met onze collega's. Het geeft ons bevestiging dat wij met de juiste dingen bezig zijn”.

## Scores

Portaal heeft voor het tiende jaar op rij van alle deelnemende woningcorporaties met meer dan 20.000 VHE voor alle kengetallen lagere ICT kosten dan het gemiddelde van de gehele benchmark. Portaal heeft ook de hoogste ICT-volwassenheid van alle deelnemers. Dit houdt in dat ze processen op een hoog volwassenheidsniveau hebben geformaliseerd, in termen van definitie, meten, rapporteren, sturen. Portaal heeft de op twee na hoogste 'functionaliteit' score. Dit houdt in dat ze zeer veel processen ondersteunen met ICT in vergelijking tot de andere deelnemers.

## Trots

Het meest trots is Hennie op het lage kostenniveau versus de ICT volwassenheid. „Maar”, nuanceert hij, „wij realiseren ons natuurlijk ook wel dat de wTCO-uitkomsten voor velerlei uitleg vatbaar zijn”. Toch komen de goede resultaten volgens Hennie niet uit de lucht vallen. „We hebben de laatste jaren hard gewerkt aan het neerzetten van een gecentraliseerde, gevirtualiseerde omgeving. Daarnaast beschikken wij over een groep professionals die - ondersteund door adequate opleidingen en

processen - de omgevingen goed kunnen beheren en nieuwe zaken kunnen implementeren.” Voor functionele aanpassingen binnen applicaties en processen wordt er intensief samengewerkt met gebruikersgroepen die hun wensen inbrengen in zgn kerngebruikersoverleggen. Voor het doorvoeren van eisen en wensen wordt gebruik gemaakt van een strak geregisseerd changemanagementproces.

## Geheim van het succes

Hennie vervolgt: „Het geheim van het succes zit hem misschien wel in het feit dat we continu werken aan het doorontwikkelen van onze ICT. Dus niet met horten en stoten grote ICT-implementaties doen, maar de ICT-functie zien en toepassen als een continu verbeterproces. Wij hebben regelmatig contact met onze collega woningcorporaties en leveranciers en uit die gesprekken halen wij die zaken die voor ons van toepassing (kunnen) zijn en vertalen die naar de Portaal situatie”.

## Drukke tijden

De afdeling I&A van Portaal is ingedeeld in drie subafdelingen. Procesondersteuning, waaronder Applicatiebeheer, Data Intelligence en Support valt, Technische ondersteuning die verantwoordelijk is voor de hardware en infrastructuur en de Servicedesk. De afdeling krijgt het de komende periode flink voor de kiezen, want er staat een grote verhuizing op stapel. Per 1 juli 2012 wordt ons hoofdkantoor in Baarn en de kantoren van Portaal Vastgoed Ontwikkeling en het Portaal Servicecentrum in Veenendaal verruild voor een nieuw onderkomen in het voormalige Wessanencomplex in Utrecht. „Bij het fysiek verhuizen naar het nieuwe groepskantoor in Utrecht wordt ook gestart met Het Nieuwe Werken, de door ons gehanteerde term is “het Portaal-werken”, kondigt Hennie aan. ■

# PORTAAL



### Op de foto:

Achter staand van links naar rechts: Gosse Loonstra, Jean-Pierre Verheij, Daan van der Woude, Danny Groenenboom, Hylke van Grinsven, Menno Bakker, Roy Zijlstra en Kevin Moes.

Midden staand van links naar rechts: Michael Dokter, Peter Tom, Marco Dominicus, Sander van der Straten, Jochem Donia en Hans van Varik.

Zittend op stoel en op bureau: John Venema, Marjolein Wasterval, Kim Bartholomeus, Gertha van Lohuizen en Hennie Hoogendoorn.

„Het geheim van het succes zit hem misschien wel in het feit dat we continu werken aan het doorontwikkelen van onze ICT”.

Hennie Hoogendoorn, informatiemanager bij Portaal.

Frontline Systems is expert op het gebied van multimediaal klantcontact en het nieuwe werken, met als doel een betere bereikbaarheid en efficiënter werken.  
Onze consultants zijn gespecialiseerd in de inrichting van communicatieoplossingen bij woningcorporaties.



Onze oplossing voor woningcorporaties:

- 📌 Communicatieplatform voor de gehele corporatie
- 📌 Multimediaal: telefoon, fax, e-mail, webchat, sms, social media
- 📌 Presence Management
- 📌 Thuis- en mobiel werken
- 📌 Integratie met primaire pakketten
- 📌 Standaard KWH rapportage

[frontline.nl](http://frontline.nl)



Expert op het gebied van  
communicatieoplossingen voor  
woningcorporaties



Kijk voor meer informatie op onze website of  
neem contact met ons op via telefoonnummer 0182-680780

Frontline Systems | Stavorenweg 4 | 2803 PT | Gouda

# KlantContact Centrum & Kennisbank

Steeds meer corporaties gaan aan de slag met een KlantContactCentrum (hierna afgekort KCC). Het is een logische stap om de klanttevredenheid te verbeteren én de kosten van de interne bedrijfsvoering te verlagen. Wat wordt er verstaan onder een KCC? Welke systemen ondersteunen een KCC? Wat doen deze systemen en wat kunnen ze? Martijn Videler van VVA-informatisering licht voor *CorporatieGids Magazine* het dossier en zet de feiten op een rij.



“ORGfitWonen realiseert samen met u de transformatieopgave.”

[www.orgfit.nl](http://www.orgfit.nl)

management in control  
organisatieadvies en implementatie



Om met de eerste vraag te beginnen: een KCC systeem bevat vaak twee componenten: een kennisbank en een medewerkersportaal. Het verschilt per aanbieder of deze componenten als aparte functionaliteiten worden aangeboden of als een geïntegreerde oplossing. Een kennisbank is sterk gericht op de inhoudelijke en procesmatige beantwoording van klantvragen. Het medewerkersportaal is gericht op het efficiënt uitvoeren van klanttransacties. *Een voorbeeld:*

Een huurder belt met een vraag over een kleine verbouwing in huis. De Kennisbank biedt dan inzicht in de ZAV-spelregels en toont welke processtappen horen bij een ZAV traject, van aanvraag tot en met de (eventuele) huurprijswijziging. Die informatie komt deels uit vraag en antwoordcombinaties. De KCC medewerker kan ook terugvallen op beslisbomen die met de juiste informatie zijn gevuld.

### Skilled of unskilled

De mate van detail waarin alle corporatiekennis is vastgelegd, wordt in belangrijke mate bepaald door de gewenste organisatie-inrichting. De ene corporatie streeft een kennisbank na die voor iedere willekeurige persoon te gebruiken is ('unskilled servicedesk'), ongeacht iemand zijn/haar achtergrond. Het zal

„De keuze voor de juiste oplossing maakt mede het verschil tussen hype of blijvertje“.

Martijn Videler

duidelijk zijn dat bij een dergelijke strategie de inrichting van de kennisbank uitgebreider zal moeten zijn dan bij een 'skilled servicedesk' waarin bepaalde voorkennis verondersteld wordt aanwezig te zijn. De andere corporatie gaat uit van de kennis van medewerkers en biedt alleen ondersteuning bij ingewikkelde vragen.

### Organisatie-inrichting

De aard van de werkzaamheden van de medewerkers van het KCC is ook afhankelijk van de organisatie-inrichting. Voor het stellen van een juiste diagnose is het bijvoorbeeld van belang of een corporatie een eigen onderhoudsdienst heeft. Of deze bestaat uit specialisten of generalisten maakt ook uit voor het doorvragen bij onderhoudsklachten. Als een corporatie gebruik maakt van specialisten, dan zal het stellen van de juiste diagnose door de KCC-medewerker belangrijker zijn voor het inplannen van een afspraak en het verhelpen van het probleem.

>>

# Vrije sector huurwoningen



**Rooftrack.nl**

## Gratis en voor iedereen

Op Rooftrack.nl zoek je gratis en gemakkelijk naar vrije sector huurwoningen. Zonder je in te schrijven of aan te melden.

## Actueel en compleet aanbod

Rooftrack.nl streeft naar het meest complete overzicht en toont nu al het aanbod in meer dan 50 gemeenten waaronder de stadsregio's Amsterdam en Utrecht.

## Professionele aanbieders

Het aanbod op Rooftrack.nl komt alleen van betrouwbare aanbieders zoals woningcorporaties en professionele vastgoedbeheerders.

## Nieuwe aanbieders welkom (info@rooftrack.nl)



# r i v i u m

**Tri-ennium** wordt vanaf 1 oktober **r i v i u m**

U kent Tri-ennium als specialist op het gebied van interactieve websites en van de ServicePunt webportalen gericht op woningcorporaties.

Door de grotere capaciteit en de verbreding van beschikbare specialismen kunnen wij woningcorporaties vanaf 1 oktober nóg beter bedienen. Rivium, aangenaam!

Kom op CorporatiePlein onze stand bezoeken voor een presentatie van onze nieuwste oplossingen.

**rivium.nl**



## Kennisbank op website

De meeste corporaties die kennis hebben vastgelegd in een Kennisbank willen die ook (deels) publiceren op de eigen website. De mate waarin verschillende marktpartijen en hun KCC-oplossingen daarin ondersteunen, verschilt sterk en is iets dat expliciet aandacht verdient bij de pakketselectie.

## Eenduidige schil

Het medewerkersportaal is een applicatie die een gebruiksvriendelijke en eenduidige schil legt over allerlei applicaties die bij de corporatie in gebruik zijn. Klant-, contract- en pandgegevens zijn via een zoekopdracht direct beschikbaar of worden via een koppeling met de telefooncentrale bij binnenkomst van het telefoontje al direct op het scherm van de medewerker getoond. De KCC medewerkers worden niet langer geconfronteerd met diverse losse gegevensverzamelingen die verspreid in verschillende systemen vastliggen. Uitgangspunt is één digitaal medewerkersportaal dat via koppelingen alle relevante gegevens ontsluit.

## Onderliggende systemen

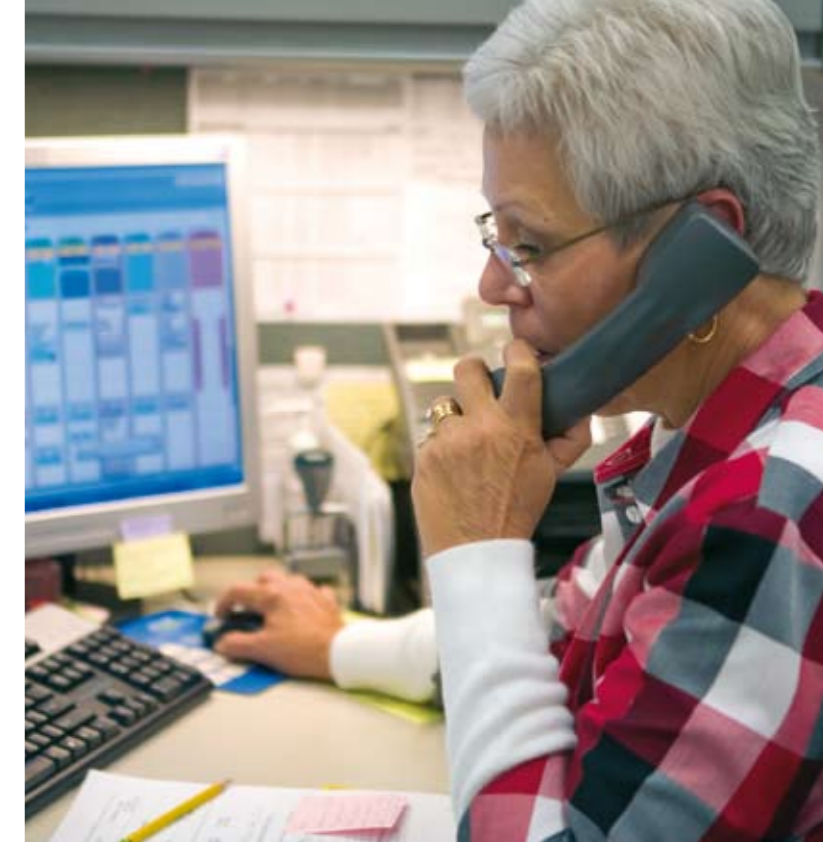
Afhankelijk van de gekozen oplossing en inrichting kunnen via datzelfde medewerkersportaal ook gegevens worden vastgelegd die automatisch ook in de onderliggende systemen worden weggeschreven. Een andere mogelijkheid is dat er in het portaal directe links naar de onderliggende systemen zijn opgenomen. Daarmee worden applicaties direct op de juiste plaats en met de betreffende huurdergegevens geopend. Een medewerker zit dan met één druk op de knop precies op de juiste plaats in de applicatie en kan bijvoorbeeld direct een betalingsregeling vastleggen.

## De voordelen op een rij

Een KCC biedt voordeel voor klanten, medewerkers en corporaties. Enkele belangrijke voordelen van een KCC zijn:

1. Eén centrale ingang voor medewerkers (en klanten), ongeacht de klantvraag;
2. Transparante werkwijze; gelijke beantwoording van klantvragen doordat iedere KCC medewerker over dezelfde kennis beschikt;
3. Klanten kunnen sneller en beter geholpen worden door centrale kennisdeling. Als stelregel geldt vaak dat 80% van de klantvragen via het KCC beantwoord moeten kunnen worden;
4. Efficiëntere inzet van collega's door centrale pool van KCC-medewerkers die met ondersteuning van de kennisbank allround inzetbaar zijn;
5. Meer afwisseling en uitdaging voor medewerkers doordat het werkterrein wordt verbreed.

Natuurlijk blijft de kwaliteit van dienstverlening boven alles mensenwerk! Een KCC is geen heilige graal, maar brengt de genoemde voordelen wel binnen handbereik.



## De selectie van het juiste systeem

Er zijn steeds meer leveranciers die (goede) KCC-oplossingen op de markt brengen of aan hun bestaande productportfolio toevoegen, met name uit de hoek van de websiteontwikkelaars. Functionaliteiten zoals zoekfunctie, vraag en antwoordcombinaties en beslisbomen verschillen sterk. Ook de flexibiliteit van de schil van het medewerkerportaal verschilt van product tot product. Steeds meer producten zijn opgebouwd uit zogenaamde 'widgets' die flexibel aan de bestaande schermopbouw kunnen worden toegevoegd. Ook de koppelingen-architectuur, beheerlasten en niet te vergeten de (eenmalige en jaarlijkse) kosten verschillen sterk! De keuze voor de juiste oplossing maakt mede het verschil tussen hype of blijvertje. ■



Martijn Videler

**Over de auteur:** Martijn Videler is Partner en mede-oprichter van VVA-informatisering en betrokken bij diverse kennisbank- en KCC implementaties bij woningcorporaties.



# NEH



## Is deze iPad voor u?

Bezoek ons tijdens de kennissessie op het Corporatieplein  
donderdag 29 september 2011  
de kennissessie begint om 13.55 uur  
onder de bezoekers verloten wij een iPad  
die kan zo maar voor u zijn!

[www.nehgroup.com](http://www.nehgroup.com)



Maurice de Geus

## Woonstad Rotterdam ervaren kennisbank- gebruiker

Veel woningcorporaties hebben al jarenlange ervaring met het gebruik van een kennisbank. Zo ook Woonstad Rotterdam. We vroegen Maurice de Geus, specialist kennis en informatie bij deze Rotterdamse woningcorporatie, naar de belangrijkste succesfactoren voor een goed functionerende kennisbank.

Een kennisbank functioneert goed als de gebruiker de informatie, die hij of zij nodig heeft voor het beantwoorden van klantvragen, snel kan vinden", weet Maurice uit ervaring. Hij is sinds juli 2006 betrokken bij Kennisnet, zoals de kennisbank bij Woonstad Rotterdam is gedoopt. „De zoekfunctionaliteit dient zodanig ingericht te zijn dat op de eerste resultatenpagina de belangrijkste items worden getoond. Daarbij moet de informatie die wordt getoond eenduidig, actueel, begrijpelijk, kort en bondig aan de gebruiker getoond worden.

Maurice vervolgt: „Verder moet de gebruiker op een eenvoudige wijze feedback kunnen geven op de kennisbank (feedback button). Bijvoorbeeld als een item niet gevonden kan worden of een item onduidelijk of onvolledig is. Belangrijk daarbij is dat de gebruiker terugkoppeling krijgt op het moment dat een nieuw item is toegevoegd dan wel is aangepast”.

Voor wat betreft het beheer is het belangrijk dat binnen de gehele organisatie zogenaamde content beheerders aanwezig zijn. Deze geven gevraagd en ongevraagd input aan de redacteurs op proces- en afdelingsniveau. Redacteurs verwerken de informatie vervolgens in de kennisbank”.

### Tips

Als tips voor corporaties die aan de slag willen met een kennisbank, heeft Maurice de volgende tips: Vraag je eerst goed af wat je wilt bereiken met de kennisbank. Onderzoek wie de gebruikers zijn en inventariseer de behoefte van de gebruikers. Begin klein en bouw daarna verder uit en heel belangrijk: richt een platform op met content beheerders”. ■

André Proost: 'ICT is tool voor reductie kosten bedrijfsvoering'

# Centric vult gereedschapskist met Symphonies



André Proost

Centric lanceert op de beurs CorporatiePlein (29 september) haar nieuwe productlijn voor woningcorporaties: Symphonies. André Proost, clusterdirecteur bij Centric, licht voor CorporatieGids Magazine alvast een tipje van de sluier. „Maar“, klinkt hij uitnodigend naar alle woningcorporaties, „kom Symphonies vooral zelf ervaren tijdens de officiële marktlancering op CorporatiePlein.“

Centric vult gereedschapskist met Symphonies ■

André Proost is sinds eind vorig jaar niet langer alleen verantwoordelijk voor de businessunit Zorg, maar ook voor de businessunit Wonen. De bedrijfseconoom en politicoloog van opleiding werkt zes jaar voor Centric en is in zijn arbeidzame carrière altijd actief geweest op het grensvlak van ICT en maatschappelijk verbonden segmenten. Over de rol van ICT zegt hij nuchter: „ICT is een stuk gereedschap dat moet bijdragen aan besparing op de kosten voor bedrijfsvoering. Ik denk dat wij - maar dat geldt ook voor andere partijen - in het verleden te vaak naar ICT hebben gekeken als een registratief doel. 'Als ik maar mijn verplichtingen kan registreren, is het voldoende'. Als antwoord daarop heeft Centric de afgelopen maanden een compleet nieuwe gereedschapskist ontwikkeld waar je als woningcorporatie graag mee wilt werken. De functionaliteit die we met Symphonies aanbieden, draagt aantoonbaar bij aan besparing op de bedrijfskosten“.

## Nieuw gereedschap

„Symphonies is rolgebonden“, start André zijn uitleg over 'het nieuwe gereedschap'. „De rol van de medewerker bepaalt hoe Symphonies hem daarin ondersteunt. Het is één set businesslogica die zich presenteert naar de locatie en de rol van de medewerker. Het is niet meer van deze tijd dat je één groot ERP-systeem probeert te vermarkten, waarbij de user interface voor iedereen gelijk is. Een monteur in de auto heeft andere behoeften dan een medewerker die de huuradministratie bijhoudt. We brengen de processen zoveel mogelijk naar de frontoffice, om zo de registratie in de backoffice te ontlasten. De essentie van Symphonies zit 'm in het verbinden: niet alleen intern binnen organisaties maar juist ook daarbuiten met ketenpartners. We zorgen voor ontsluitingen met BAG, deurwaarders, overheidsportalen en zo verder. Ook is het mogelijk dat klanten en ketenpartners van onze klant kunnen participeren in corporatieprocessen.“

## Besparen

Als concreet voorbeeld van besparen met Symphonies noemt André de functionaliteit rondom alles wat met de technische dienst en werkbonden, inspecties en klanten te maken heeft. „Symphonies brengt alle domeinen - naar de domeinen van CORA - onder in één architectuur. Hierdoor vindt het proces écht in de frontoffice plaats. Hierdoor haal je onnodig kostbare menselijke handelingen uit het proces. Wij verwachten dat als een inspectieproces nu bijvoorbeeld 5 tot 7 uur in beslag neemt, dit met Symphonies kan worden teruggebracht tot 2,5 uur. Dus een snelle doorloop en minder leegstand. Backofficemedewerkers die voorheen veel tijd kwijt waren aan routineklussen, krijgen zo ruimte voor werk waar persoonlijke interventie wél van toegevoegde waarde is. En de inspecteur kan meer inspecties doen in minder tijd“!

## HTML5 apps

De oplossingen en techniek achter Symphonies is platform- en

hardwareonafhankelijk. „Een bewuste keuze“, licht André toe. „Met HTML5 als ontwikkelplatform bieden we onze klanten maximale keuzevrijheid. Of het nu een pc is, een mobiele telefoon of tablet; Symphonies draait op alle devices. Je hebt namelijk enkel een internetbrowser nodig. We bieden feitelijk HTML5-apps aan voor de verschillende rollen. In principe werk je continu online en verrijk je de centrale database. Ben je om welke reden dan ook offline, dan wordt teruggevallen op de lokale database. Deze synchroniseert automatisch met de centrale database zodra je weer online bent. Het is een combinatie van beide werelden en biedt de gebruiker maximale flexibiliteit.“

## Burger, patiënt, huurder

De architectuur en toegepaste techniek voor Symphonies is identiek aan die voor de businessunits Zorg en Overheid. „Uiteraard geen toeval“, beaamt André. „Waar nodig zijn de werelden van Wonen, Zorg en Overheid zo eenvoudig te combineren. Primair zal dat tussen woningcorporatie en overheid zijn, maar dit kan ook goed met de zorg zijn. Denk bijvoorbeeld aan het raadplegen van informatie van een gezinscoach. De burger, patiënt, huurder is één en dezelfde persoon.“

## Investering

Met de introductie van Symphonies geeft Centric een duidelijk signaal af naar de markt. „Wij gaan door“, klinkt André resoluut. „Kijk, we zijn een partij die al jarenlang actief is in de corporatiemarkt. We snappen heel goed wat er speelt. We trekken ons niet terug als het even tegenzit. Als je klant van Centric bent, zit je met een leverancier aan tafel die voor de lange termijn gaat. Centric is een van de grootste Nederlandse IT-bedrijven die voor eigen risico en op eigen titel blijft investeren in softwareoplossingen. Het zichtbaar maken van wat we doen, hebben we de afgelopen jaren te weinig gedaan. We investeren met Symphonies niet alleen in een nieuwe architectuur maar ook in het verbreden van functionaliteit, bijvoorbeeld voor planmatig onderhoud.“

## Marktaandeel

André: “We geloven dat we met dit concept marktaandeel gaan winnen. We zijn al met diverse woningcorporaties in gesprek over implementaties, zowel bij bestaande klanten als prospects. In sommige gevallen zijn we al concreet bezig met het mappen van onze functionaliteit op de backoffice van andere leveranciers. Onze WOCAS-backoffice of die van andere leveranciers, dat doet er niet toe. Tegenwoordig is alles via webservices te ontsluiten. Symphonies is dan een orkestratielaag aan de voorkant. Er zit muziek in onze oplossing,” zegt hij met een knipoog. Dan serieus: “Symphonies gaat het verschil maken in de bedrijfsvoering van woningcorporaties. Uiteindelijk komt het neer op kostenbesparing en dat raakt de thematiek van elke woningcorporatie. Effectiviteit en efficiency. Wij leveren daarvoor het juiste gereedschap. Dat is waarom ze voor ons moeten kiezen. Met onze hamer de spijker recht de muur in slaan.” ■



**Jacob Spoelstra:**  
Stand up comedian & columnist

## Zielig

Op 29 september is het zover. De eerste editie van het CorporatiePlein. Een plein vol met leveranciers die allemaal mooie spiegeltjes en kraaltjes voor u hebben. Want daar zijn wij Nederlanders nu eenmaal goed in: spiegeltjes en kraaltjes. En drugs maar dat is een ander verhaal.

Als klant wil je natuurlijk op het CorporatiePlein helemaal geen spiegeltjes en kraaltjes. Je wilt maar één ding: je broodje opeten.

Natuurlijk heb je altijd de gadgetsjagers. Een poosje terug stond ik samen met een aantal collega's op een beurs waar we in onze stand strandballen uitdeelden. Hoeveel mensen we wel niet in de stand hebben gehad die nadat ze een strandbal hadden gekregen de opmerking maakten: ja, maar ik heb twee kinderen. Waarop mijn collega dan altijd zei, nou dan kunnen ze mooi overgooien.

In een stand staan is niet mijn favoriete hobby. Je loopt als een Tsjechische moeder langs je raam om klanten naar binnen te lokken. Het komt ook een beetje omdat in de brainstorm-sessie voorafgaande aan de beurs er altijd wel iemand is (meestal iemand van verkoop) die zegt: weet je wat wij moeten doen? Een paar lekkere wijven in de stand. Dichter bij de wallen kun je niet komen.

Hoe je overigens zo'n echte sales kunt herkennen? Hij heeft een duur pak aan en staat 's ochtends handenwrijvend in de stand. Waarom ze dat handen wrijven doen weet niemand maar let er maar eens op. Wil je overigens informatie waar je echt iets aan hebt? Vraag het dan aan dat stille mannetje in zijn C&A-pak. Maar als klant wil je natuurlijk ook helemaal geen informatie. Je wilt dat er iemand naar je luistert. Eigenlijk zou het ook anders moeten zijn dat niet de leveranciers in een standje staan maar de corporaties. Met een grote banner boven de stand: Wie helpt mij? Maar dat lijkt ook weer zo zielig. Ik ben ook heel benieuwd welke corporatie dan de grootste stand zou hebben.

**Jacob Spoelstra**

## Ctac slaat met CHARE de brug tussen ERP en woningcorporaties



'We bouwen unieke, branchespecifieke applicaties'

Bouwen kenmerkt Ctac. Als ICT Solution Provider bouwen we aan de klant met een ideale mix tussen kennis en commitment. Je expertise effectief inzetten – daar draait 't om. Ctac denkt creatief mee met woningcorporaties over het verhogen van hun effectiviteit, het stroomlijnen en verbeteren van hun businessprocessen en het verlagen van hun kosten.

CHARE is de innovatieve en betrouwbare standaard oplossing voor de moderne corporatie. De oplossing is gebaseerd op het bewezen SAP ERP platform en bevat de vereiste (wettelijke) functionaliteiten voor de volkshuisvesting. Geleverd en onderhouden door een best-in-class specialist waaraan honderden bedrijven hun ICT business hebben toevertrouwd. Ctac heeft de mensen, middelen en expertise voor een standaard oplossing op maat. Meer informatie? Stuur een e-mail aan [realestate@ctac.nl](mailto:realestate@ctac.nl).

[www.ctac.nl](http://www.ctac.nl)



• CTAC POWERHOUSE

Ctac N.V.  
Goudsbloemvallei 30  
Postbus 773  
5201 AT 's-Hertogenbosch  
T. +31 (0)73 692 06 92  
F. +31 (0)73 692 06 88  
E. [info@ctac.nl](mailto:info@ctac.nl)  
I. [www.ctac.nl](http://www.ctac.nl)





# ICT voor corporaties vanaf 0 vhe

Tientallen grote en middelgrote corporaties ervaren dagelijks het plezier van het werken met het flexibele bedrijfsinformatiesysteem Itrix ViewPoint®. Met het totaalconcept ViewPoint GO! brengt Itrix haar oplossing nu ook binnen het bereik van elke corporatie die zich geen zorgen over ICT wil maken.

ViewPoint GO! staat voor moderne software met een overzichtelijke inrichting, complete management-informatie en altijd en overal toegang via het internet.

ViewPoint GO! voorziet in een gemakkelijke overstap naar deze eigentijdse software, compleet met een volledig pakket diensten waarmee Itrix uw bedrijfsprocessen ondersteunt en uw volledige ICT beheer uit handen neemt.

ICT op een presenteerblaadje, dat is ViewPoint GO! Voor compleet comfort vanaf 0 vhe.

**CORPORATIEN  
PLEIN  
STAND 35-B**

## Compleet comfortabel

Itrix BV T 010 2666111 E [info@itris.nl](mailto:info@itris.nl)

[www.itris.nl](http://www.itris.nl)