

CorporatieGids

MAGAZINE

ONAFHANKELIJK MAGAZINE
OVER BEDRIJFSVOERING EN ICT VOOR WONINGCORPORATIES

2^E JAARGANG NUMMER 4, 2011

CRISIS MAAKT SCHERP

Gert Weenink 'Servatius gaat terug naar de kern'

Nico Overdevest 'Rochdale weer een platte organisatie'

DOSSIER KLANTPORTALEN - MULTICHANNEL KLANTSTRATEGIE **DOMESTA**
WONENBREBURG - '80 PROCENT KLANTVRAGEN ONLINE BEANTWOORDEN'
BRING YOUR OWN DEVICE - NIEUWE TREND IN CORPORATIELAND?
HAVENSTEDER BESPAART 1 MIO - HET NIEUWE WERKEN LOONT
UNIT4 NADRUKKELIJKER OP CORPORATIEMARKT MET BELANG IN NCCW



De klant centraal. In een portaal?

Klantportalen, handig! Een website voor iedere huurder waar hij gegevens kan inzien en kan aanpassen. Dat scheelt telefoontjes en baliebezoek.

Maar staat de klant dan centraal? Juist wel? Of juist niet?

VVA-informatisering heeft ruime ervaring in de selectie en implementatie van klantportalen. Daarbij richten wij ons niet alleen op de IT.

We hebben juist oog voor de corporatie en haar klanten. Want ook voor ons staat de klant centraal. Ongeacht wie de klant is.

Dat is VVA-informatisering.

www.vva-informatisering.nl

Pagina 3	Voorwoord
Pagina 4	Tweeluis Rochdale en Servatius: Hoe overleef je een crisis?
Pagina 12	Volledige kantoorautomatisering zonder zorgen
Pagina 15	Klantportaal: Het mes snijdt aan twee kanten
Pagina 19	'Mijn Domesta' is kanaal in integrale klantstrategie
Pagina 22	WonenBreburch: Huurders aan de knoppen
Pagina 24	Klantportaal is niet meer dan normaal
Pagina 27	Unit4 neemt minderheidsbelang in NCCW
Pagina 28	Sturen op maatschappelijk rendement
Pagina 31	Enkele vragen aan SIG CORA
Pagina 34	De I&A afdeling van.... Havensteder
Pagina 37	CorporatiePlein: 'the place to be'
Pagina 40	Interactieve websites dragen bij aan efficiency woningcorporaties
Pagina 43	Havensteder: bring your own device
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: Gert Weenink, directeur-bestuurder van Servatius (foto: Rafaël Philippen)

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



Rochdale en Maserati. Servatius en Campus. Als kaartjes in een Memoryspel worden ze stevast als paar op tafel gelegd. Maar hoe veeg je het verleden van tafel? Welke impact hebben financiële problemen en een bestuurlijke en organisatorische crisis op de organisatiestructuur en bedrijfsvoering? CorporatieGids Magazine vroeg het Nico Overdevest, lid Raad van Bestuur bij Rochdale en Gert Weenink, directeur-bestuurder van Servatius en presenteert u de antwoorden in een tweeluis-reportage. "Het historische sausje moet slijten".

Waar we als gemiddelde consument nog nauwelijks fysieke briefpost krijgen en al jaren gewapend met inlognaam en wachtwoord op verschillende klantportalen onze digitale brievenbussen moeten legen, lijkt de corporatiemarkt het terrein van klantportalen nu ook voorzichtig te verkennen. Natuurlijk heeft ook onze sector zo zijn voorlopers. „Een klantportaal is één van de kanalen in onze nieuwe multichannel klantstrategie”, zegt Marjan Hamstra van Domesta. „Wij willen binnen afzienbare tijd 80% van alle klantvragen online beantwoorden”, zegt Bas Buitendijk van WonenBreburch. CorporatieGids Magazine brengt u de verhalen, de keuzes en resultaten van Domesta, WonenBreburch, RWS partner in wonen, Het Grootslag en Woongoed Middelburg. Zoals u van ons gewend bent, schijnt ook een aantal adviseurs een deskundig licht op het fenomeen klantportalen.

Hoe bespaart Havensteder in één klap 1 miljoen euro? Gewoon, afscheid nemen van dure huurpanden en een eigen gebouw optimaal inrichten voor Het Nieuwe Werken. Het volledige relaas leest u in de rubriek 'Op bezoek bij...' waar we dit keer op bezoek gingen bij de I&A afdeling van Havensteder in The Red Apple in Rotterdam.

Bring Your Own Device. Ook in onze markt zien we corporaties die het voortouw nemen. Waar veel ICT-verantwoordelijken bij woningcorporaties nog steeds wars zijn van "vreemde laptops binnen de zakelijke muren, laat staan netwerk" zijn het bij Havensteder juist de ICT-ers geweest die BYOD hebben omarmd. Rinus Kroon, directeur Financiën en Middelen verzorgde met bijval van collega Cor Hagendijk, ICT-manager een presentatie over BYOD tijdens de IT-beurs Tooling Events. CorporatieGids Magazine was erbij en doet verslag.

Dit en natúúrlijk nog veel meer leest u allemaal in CorporatieGids Magazine. Veel leesplezier gewenst en laat ons gerust weten wat u ervan vindt!

Paul Tuinte en Martin Barendregt
CorporatieMedia



Rochdale en Servatius: Hoe overleef je een crisis?

Rochdale en Maserati. Servatius en Campus. Als kaartjes in een Memoryspel worden ze stevast als paar op tafel gelegd. U weet in de sector vast nog wel enkele combinaties te vinden. Maar hoe veeg je het verleden van tafel? Welke impact hebben financiële problemen en een bestuurlijke en organisatorische crisis op de organisatiestructuur en bedrijfsvoering? En belangrijker nog: hoe kom je dat te boven?

CorporatieGids Magazine vroeg het de bestuurders Nico Overdevest van Rochdale en Gert Weenink van Servatius en presenteert u de antwoorden in dit tweeluik.

We starten dit tweeluik met Servatius in Limburg. Hoe zat het ook alweer? Servatius leed in november 2009 een gevoelig financieel verlies door het afblazen van het Campus-project, dat huisvesting moest bieden aan vijfhonderd studenten in Randwyck. Een diepe bestuurlijke en organisatorische crisis volgde, waarna aan de hand van een interim-bestuur een herstelplan 'Fit en Gezond' werd gemaakt. In 2010 is het herstelplan geïmplementeerd.

Gespreid bedje

Gert Weenink is sinds december 2010 directeur-bestuurder van Servatius. Kwam hij in een gespreid bedje? „Ja en nee. Aan de ene kant was er al veel gebeurd. Servatius was weer gehuisvest onder één dak, de doorzakoperatie - het apart zetten van corporatiebezit in een afzonderlijke bv om daarmee, buiten de gebruikelijke kanalen WSW/BNG om, geld aan te trekken uit de commerciële markt - was teruggedraaid, er was een herstelplan gemaakt, een nieuwe Raad van Toezicht aangesteld en de externe toezichthouder was weg. Aan de andere kant moest er nog veel gebeuren: de personele kosten waren onvoldoende gedaald, de totale begroting sloot negatief en werd dus afgekeurd en het MT was nog niet compleet. Al met al moest er veel tegelijkertijd en moesten er scherpe keuzes gemaakt worden”, blikt Weenink terug op zijn start bij Servatius.

Terugdringen fte's

De grootste uitdaging die direct op Weeninks bordje kwam, was naar eigen zeggen het verder terugdringen van het aantal fte's. „De organisatie was al gekrompen van 179 naar 155 fte, maar moest nog conform het plan 'Fit en Gezond' terug naar maximaal 125 fte. Als ik er nu zo op terugkijk was het een lastige start in een hectische periode”. Een jaar later terugblikkend is Weenink positief over wat er al is bereikt. „Er zijn een aantal projecten afgerond (visitatie, imago-onderzoek, positief advies van de OR op de reorganisatie) en we gaan de goede kant op. De richting van de organisatie is duidelijker en het MT is bijna compleet en meer ingespeeld”, stelt hij tevreden vast. We zijn onze conditie nog aan het opbouwen, om in termen van 'Fit en Gezond' te blijven en beseffen dat we bezig zijn met een marathon in plaats van een korte sprint. Om fit te toekomst in te gaan, gaan we onze professionaliteit vergroten in kwaliteit van mensen, processen en systemen. Hoe? We hanteren het motto afspraak is afspraak, tonen ons servicegericht en: het resultaat telt. Met betrekking tot processen en systemen zegt Weenink: „We zijn bezig met de aanschaf van een nieuw ERP-systeem. Voordat je dat aanschaf moet processen goed in kaart worden gebracht en zijn beschreven. Daar zijn we nu volop mee bezig”.

Duidelijke richting

Over de richting van de organisatie zegt Weenink: „We focussen ons op de doelgroep en de kwaliteit van onze woningvoorraad. Dat wil zeggen: op de huurder, de woning en het complex en op samenwerking in de woonomgeving. Keuzes maken is moeilijk, maar geeft wel de kans om onze service te verbeteren. We willen ons anders opstellen in de wijken: wel meedenken

met anderen, maar niet meer de taken overnemen. Kortom samenwerken en niet meer alles alleen oplossen. Samen terug naar de kern. Momenteel zijn we in gesprek met de gemeente en toekomstige samenwerkingspartners over deze andere taakinvoering.

Sterke familiecultuur

Financiële problemen, het afblazen van het Campusproject, een bestuurlijke en organisatorische crisis, een reorganisatie. Op de vraag wat dit doet met het moraal en vertrouwen van medewerkers, antwoordt Weenink: „Het moraal van de medewerkers is erg sterk, maar het feit dat we moeten krimpen geeft daar wel een knauw aan. Nee, er zijn geen medewerkers weggevoerd, bijvoorbeeld uit schaamte of negatieve pers. Dit heeft alles te maken met de sterke familiecultuur binnen Servatius. Dat maakt het afscheid nemen van mensen extra pijnlijk, maar is tegelijkertijd de basis van de sterke wil om Servatius weer positief op de kaart te zetten. Het MT kiest ervoor om open en navolgbaar met de medewerkers om te gaan. We zeggen waar het op staat en houden ons zo zorgvuldig mogelijk aan de afspraken en trekken als MT en OR samen op. Het gevoel van urgentie wordt door iedereen gedeeld. Servatius moet haar kostenniveau terugbrengen als onderdeel van het herstelplan”.

Imago-onderzoek

Hoewel uit het imago-onderzoek blijkt dat het imago van Servatius bij gemeente en andere partners wel wat averij heeft opgelopen, blijkt dat ze wel nog steeds vertrouwen hebben in Servatius. „Klopt”, beaamt Weenink. „Servatius heeft in de afgelopen jaren veel credits opgebouwd. Wel geven stakeholders aan dat het tijd wordt dat Servatius weer mee gaat spelen en het verleden achter zich laat”. Weenink vervolgt: „Het beeld dat huurders hebben van Servatius is iets meer negatief geworden. Huurders geven aan dat ze willen dat Servatius zich weer meer gaat richten op de huurders, de bestaande woningvoorraad en op klant- en servicegerichtheid. Meer luisteren, betrekken zijn en meer contact. Kortom, terug naar de kern. En dat is precies wat we gaan doen. Kwaliteitsverbetering en focus”.

De wijze les van Servatius

Op de vraag wat zijn boodschap aan collega directeur-bestuurders is die dit artikel nu lezen, zegt Weenink: „Elke directeur-bestuurder zal dit ongetwijfeld al weten, maar kasstromen zijn net zo belangrijk als het eigen vermogen. Exploitatieresultaat en desinvesteringen moeten altijd in balans worden gebracht met de investeringen. Daarnaast is het noodzaak om de breedte van het speelveld in lijn te brengen met de financiële continuïteit en de waardeontwikkeling van het vastgoed. En risicomangement moet meer aandacht krijgen. Wat de les is die Servatius heeft geleerd? Dat is het aloude gezegde "Schoenmaker blijf bij je leest" in combinatie met "De tering naar de nering zetten". Hij vervolgt: „De sector wordt momenteel hard getroffen door overheidsmaatregelen. Servatius moet nu noodgedwongen ook de tering naar de nering zetten. We zitten midden in een stroomversnelling en zullen er daardoor misschien ook eerder uitkomen”.

>>

CENTRIC WORLD OF INNOVATION



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/symphonies



„Als sector hebben we 2,4 miljoen klanten. Daar zitten altijd mensen tussen die kritiek hebben, maar gelukkig is de grote meerderheid tevreden.“

Nico Overdeest

Precies drie jaar geleden liep Nico Overdeest met zijn partner door de stad Amsterdam, genietend van een laatste onbezorgde herfstvakantiedag. Totdat de mobiele telefoon van de toen nog directeur Concernfinanciën van Rochdale daar abrupt een einde aan maakt. Of hij onmiddellijk naar kantoor wil komen. Het is crisis.

Ruim drie jaar later – Overdeest is dan alweer bijna twee jaar lid van de Raad van Bestuur van Rochdale – blikt hij voor *CorporatieGids Magazine* terug op de periode 2008 tot nu. Wat gebeurt er met een organisatie die in tijden van een economische druk ook nog eens een zware bestuurlijke crisis doormaakt? Welke impact heeft het op de bedrijfsvoering? Hoelang ijlt het verleden na?

Historisch sausje

Op de vraag of “de Maserati” nog vaak voorbij komt in klantdiscussies over bijvoorbeeld onderhoudskosten zegt hij: „Eigenlijk valt dat erg mee. Maar het is een gegeven dat woningcorporaties nog steeds worden gezien als organisaties waar veel geld zit. We weten met zijn allen inmiddels dat de werkelijkheid anders is. Maar is het ook niet heel Nederlands? Afgeven op organisaties die veel geld hebben en kritisch zijn op iedereen met een hoger salaris dan jijzelf? Als sector hebben we 2,4 miljoen klanten.

Daar zitten altijd mensen tussen die kritiek hebben maar gelukkig is de grote meerderheid tevreden. Dit blijkt ook uit klanttevredenheidsonderzoeken en veel corporaties hebben toch bijvoorbeeld het KWH-label, een teken dat het zo slecht allemaal nog niet is. Waar we blij om zijn is dat de mensen (en de media) zien dat Rochdale direct scherp afstand heeft genomen van de praktijken van onze voormalige bestuursvoorzitter. In het verleden ging het over Rochdale, nu gaat het in de media over de voormalige bestuursvoorzitter. Het historische sausje moet slijten”.

Tom Poes

Hoewel de praktijken van de oud-bestuursvoorzitter in de media zo langzamerhand niet meer aan Rochdale kleven, blijkt het oud zeer uit het verleden behoorlijk slijtvast. „De dingen die zijn gebeurd, die doen we natuurlijk niet meer. Maar we hebben nog steeds wel grond- en ontwikkelposities met oud zeer van voor de crisis in portefeuille. >>

Resultaat bereik je samen!

kostenbesparing

efficiënte processen

grip op informatie

Informatiemanagement en procesoptimalisatie
voor woningcorporaties



Postbus 108
4130 EC Vianen
0347 - 37 51 51
www.qpluso.nl
info@qpluso.nl
@qpluso



Nico Overdeest

In de hoogtijdagen had Rochdale een apart grotendeels zelfstandig bedrijf voor projectontwikkeling, onder een eigen naam, met een eigen bestuur en bijna 150 man sterk. „Als je ziet wat je dan al moet omzetten om überhaupt de kosten terug te verdienen. Inmiddels maakt die activiteit projectontwikkeling in sterk afgeslankte vorm nu als afdeling onderdeel uit van de organisatie Rochdale. Ook het aparte onderhoudsbedrijf is nu weer 'gewoon' een afdeling van de woningcorporatie. Iedereen werkt nu weer onder de naam Rochdale”, licht Overdeest toe.

Centralisatie

Centralisatie speelt een centrale rol in de vernieuwing van Rochdale die in 2009 als gevolg van de economische- en bestuurlijke crisis is ingezet. Overdeest legt uit: „Er was sprake van verregaande gedecentraliseerde bevoegdheden. Op zeven plekken – vier vestigingen, twee dochtermaatschappijen voor projectontwikkeling en onderhoud en het hoofdkantoor – gebeurde iets. De vier vestigingen waren eigenlijk kleine zelfstandige woningcorporaties met grote bevoegdheden en vrijheid. De aansturing vanuit bestuur is dan ingewikkeld. Je krijgt moeilijk alle informatie boven tafel. Van eenheid in beleid en uitvoering was maar beperkt sprake en het is inefficiënt en duur”.

Haarlemmerolie

Parallel aan de reorganisatie werd hard gewerkt aan de invoering van één centraal bedrijfsinformatiesysteem. De invoering van het nieuwe systeem bleek de Haarlemmerolie voor de organisatieverandering. „Klopt”, beaamt Overdeest. „Het komt er technisch gezien natuurlijk 'even' bij maar het dwingende karakter ervan heeft ons enorm geholpen bij het veranderen. Klinkt gek, normaal gesproken is ICT volgend op het organisatievraagstuk. Bij ons is het op een gegeven moment bijna omgedraaid. De reorganisatie en de invoering van het nieuwe systeem waren als het ware met elkaar vergroeid. We moesten en zouden in het Pinksterweekend van 2010 live. Het momentum is dan ook van belang en speelt mee. Haal je dat niet, dan schuift alles zo weer 5 maanden op en is de spanning die je in zo'n proces nodig hebt, weg”.

Pinksterweekend 2010

Wat gebeurde er met de organisatiestructuur van Rochdale? „Kortgezegd zijn alle gedecentraliseerde zaken als financiën, verkoop, onderhoud en stafafdelingen gecentraliseerd en de dochterbedrijven voor ontwikkeling en onderhoud weer teruggebracht binnen de Rochdale-organisatie. We zijn van vier naar drie vestigingen gegaan, die de verantwoordelijkheid hebben voor de woonfunctie en de relatie naar lokale stakeholders”. In het Pinksterweekend van 2010 werd de operatie, inclusief de grote verhuizing naar de beschikbare etages in het bruggebouw over de A10 en de invoering van het nieuwe ICT-systeem volbracht. Op de begane grond is één van de voormalige vestigingskantoren ondergebracht. >>

Het kon destijds niet op. Kantoorgebouwen, grondposities, een paar woningen buiten ons werkgebied?

Het werd gewoon gekocht zonder de financieringsvraag vooraf te beantwoorden. Tom Poes verzin een list. Alsof je als Amsterdamse woningcorporatie, met ruim 40.000 woningen in Amsterdam, Zaandam, Purmerend en Diemen zomaar even een zelfstandige positie elders in het land kunt opbouwen”. De rest is geschiedenis. Of er collega-woningcorporaties opstonden om Rochdale de helpende hand toe te reiken? Overdeest: „Volgens mij moeten we het niet meer over solidariteit in de sector hebben. Iedereen gaat voor zijn eigen belang en zakelijk bezien begrijp ik dat ook. We zitten met zijn allen bij het WSW omdat we daar zelf, ieder voor zich, belang bij hebben. Niet om solidair te zijn met anderen”.

Projectontwikkelaar

Veel woningcorporaties, waaronder Rochdale, kropen enkele jaren geleden nadrukkelijk in de rol van projectontwikkelaar. Overdeest hierover: „Bij Rochdale zat het deels in de persoon maar ook in de organisatie. De focus aan de top lag op projectontwikkeling, niet op beheer. Vergeet niet dat in die periode de maatschappelijke en politieke druk ook al enorm was. 'Corporaties zaten op hun geld, deden er niets mee. Ze moesten in beweging komen'. Dus Rochdale werd ontwikkelaar en we waren zeker niet de enige. Het is te makkelijk om achteraf te zeggen 'dat hadden we niet moeten doen'”.



Leer uw klant kennen, gebruik de Wooncheck.

- Wat wil mijn klant, nu en in de toekomst?
- Waar moet mijn nieuwbouw aan voldoen?
- Hoe verleid ik scheefwoners om te verhuizen?
- Past mijn marktbeleid bij actuele trends en woonwensen?

De Wooncheck is een uniek onderzoeksinstrument dat inzicht geeft in woonwensen en -waarden van woonconsumenten.

De Wooncheck is een product van WoningNet. Onze klanten zijn bijvoorbeeld woningcorporaties, vastgoedontwikkelaars en overheden. Zij gebruiken de

inzichten uit de Wooncheck om hun strategisch voorraadbeheer op af te stemmen en woonmarketing vorm te geven.

Meer weten?

Mail: contact@woningnet.nl
Of bel: 0294 299100
Vraag naar Freja Aurik of Ernest Kuiper.



www.wooncheck.nu

Ruim een jaar later wordt het organisatieplaatje ter evaluatie tegen het licht gehouden. Overdevest: „We concludeerden dat het centralisatieproces een goede is geweest. Het bracht de eenheid terug in beleid en processen, er ontstond een duidelijkere structuur van leidinggeven en ook op het gebied van informatiemanagement werd voortgang geboekt, alhoewel we daar ook nog wel een slag te maken hebben. Het kan echter nog beter. Het werken met 3 vestigingen waarin je beleid, processen en informatievoorziening wilt uniformeren kost veel tijd en er bleven ook verschillen die soms moeizaam op te lossen leken. We hadden bijvoorbeeld nog steeds verschillend beleid in servicekosten, verschillen in procedures op de werkvloer, etc. De ingezette uniformering vroeg om een volgende stap.

Opnieuw een reorganisatie

Overdevest vervolgt: „In augustus van dit jaar is besloten de kwaliteits- en efficiencyoperatie verder door te voeren. Dit betekent opnieuw een reorganisatie. Rochdale gaat naar één afdeling Wonen en sluit de drie vestigingskantoren. De complexbeheerders en de wijkbeheerders blijven uiteraard in de wijk voor de borging met de bewoners. Ook andere functies die dicht bij de klant moeten staan, zullen mogelijk lokaal worden uitgevoerd. Bijvoorbeeld in de vorm van woonservicepunten. Hier denken we nog over na. Medewerkers vragen regelmatig: houdt het dan nooit op? Ik denk inderdaad van niet. We moeten als woningcorporatie voortdurend anticiperen en verbeteren. Soms omdat er van buitenaf iets gebeurt, of soms omdat je vaststelt dat je zaken slimmer en beter kunt organiseren”.

Consequenties

Het voorstel heeft opnieuw personele consequenties. „De eerste operatie – in mei 2010 afgerond – heeft ertoe geleid dat we van circa 600 naar ruim 500 medewerkers zijn gegaan. Een groot deel van deze daling kwam overigens wel op het conto van projectontwikkeling, waar de omvang van activiteiten fors afnam. We verwachten dat deze tweede operatie tot een besparing van nog eens 10% op ons personeelsbestand zal leiden. Wij geloven in een platte organisatie. Straks zijn er nog maar vier directeuren die een aantal managers aansturen en een aantal managers, dat direct onder de Raad van Bestuur valt. Uiteindelijk gaan we van 90 leidinggevendenden, twee jaar geleden, terug naar minder dan de helft. Het plan ligt dan ook bij de OR ter advisering. Wij hopen dat dit in november is afgehandeld, waarna we het plan verder uitwerken. We schatten in dat we in het voorjaar van 2012 kunnen starten met de implementatie. Eind 2012 moet het dan zijn afgerond”.

Onrust

„Tuurlijk zorgt wéér een reorganisatie voor de nodige onrust onder de medewerkers. Begrijpelijk. Wat betekent het voor mij? Gedwongen ontslagen kunnen we helaas niet uitsluiten maar we proberen het zoveel mogelijk via natuurlijk verloop of herplaatsing in goede banen te leiden”, kondigt Overdevest aan.



Project 'Klant'

Inboeten op fte's betekent dat klantprocessen strakker moeten en ICT-tools beter benut. Rochdale is daarom het project "Klant" gestart. Overdevest legt uit: „We willen zo helder en klantgericht mogelijk opereren. De Klant is Koning, maar dat betekent niet dat we alles doen. Maar wat we doen, willen we zo goed mogelijk doen. We nemen centraal jaarlijks zo'n 200.000 telefoontjes aan, waarvan een groot deel betrekking heeft op reparatieverzoeken. Die willen we natuurlijk in één keer goed oplossen. Om dit te kunnen is bijvoorbeeld een uitgebreide "kenniskast" gewenst en die hebben we nu nog niet. Hiermee moet alle relevante klantinformatie direct beschikbaar komen. Klantvragen kunnen zo efficiënt worden afgevangen. Een volgende stap is deze vragen als het ware door de klant zelf te laten afhandelen”.

Portaal

Overdevest legt uit wat hij daarmee bedoelt: „We gaan een portaal ontwikkelen waarop de klant zaken kan regelen wanneer het hem of haar uitkomt. Dat portaal willen we zó goed inrichten dat bellen of langskomen niet meer nodig is. Het klinkt wat onaardig maar de duurste klant is de klant die aan de balie komt. We willen onze 40.000 klanten dus zoveel mogelijk zelf laten doen en ik denk dat veel klanten dit ook willen, kijk naar andere dienstverleners die intensief werken via internet. De door efficiency gedreven Overdevest ziet zelfs 'over Rochdale heen' mogelijkheden voor klantportalen. „Misschien is er wel ruimte voor één Amsterdams- of landelijk portaal voor de afhandeling van reparatieverzoeken. Ik sluit niet uit dat hier een businessmodel voor denkbaar is. Ik vind het een discussie waard. Met de woonruimteverdeling zijn dergelijke slagen ook gemaakt dus waarom niet met onderhoud of andere activiteiten?”.

Gewoon

Gewoon, dat is wat Rochdale misschien wel het liefste wil zijn. En daar werkt de woningcorporatie hard aan. „We profileren ons naar de markt toe als een betrouwbare club, die gewoon doet waar ze voor is, integer zijn en het vertrouwen herstellen. Het wrange voordeel van de economische- en bestuurscrisis is dat het ons bewust heeft gemaakt dat er iets moest veranderen. We zijn op de goede weg maar moeten nu doorpakken”, besluit Overdevest. ■



Michiel Dankbaar en Jan Pieter Cleveringa

Volledige kantoorautomatisering zonder zorgen

Bestaan ze nog? Leveranciers die 'blind' al hun klanten als referentie durven aan te wijzen? „Jazeker”. **Jan Pieter Cleveringa**, algemeen directeur en **Michiel Dankbaar**, sales manager van **NEH Shared Services** doen niets liever. „We houden van ons vak en vertellen er graag over. Maar de beste verkopers van NEH? Dat zijn onze klanten”. *CorporatieGids Magazine* toog naar de Kastanjelaan 3 in Leusden voor een nadere kennismaking.

De Kastanjelaan 3. Het klinkt als een royaal woonhuis op een Golfresidentie. Dat eerste klopt, het laatste niet. „Het pand is inderdaad een voormalig woonhuis”, vertelt Jan Pieter Cleveringa, tijdens een rondgang door het fraaie pand. Trots laat hij zien hoe het zwembad in de kelder is omgetoverd tot hypermoderne “chillroom”. „Hier houden we klantbijeenkomsten,

personeelsbijeenkomsten, trainingen of kijken met zijn allen voetbal op een groot scherm”. Het pand ademt rust en geborgenheid uit. Geen hectiek, geen rondrennende medewerkers. Alles onder controle. Een veilige haven.

Volledige kantoorautomatisering zonder zorgen ■

Networking Expertise

Jan Pieter vertelt hoe hij op 1 september 1997 samen met vier technisch specialisten Networking Expertise Holland (NEH) is gestart. „We bundelden onze kennis op het gebied van automatiseringsnetwerken en zijn in de loop van de jaren uitgegroeid tot een breed georiënteerde dienstverlener en partner op het gebied van ICT en automatisering. En alle vijf oprichters zijn nog steeds actief binnen NEH”.

Volledige kantoorautomatisering

Michiel Dankbaar, die na een start als projectmanager bij NEH zijn vertrouwde skills als salesmanager weer oppakte, legt uit wat NEH aan woningcorporaties te bieden heeft. „We bieden woningcorporaties volledige ontzorging op het gebied van kantoorautomatisering. Wij zijn geen software huis, wij bieden ICT op het vlak van onder andere werkplek, server, beveiliging, lijnverbindingen, systeembeheer op afstand tot en met volledige outsourcing (dus inclusief het primaire systeem als dat bij de corporatie op locatie staat) en meer. Aangevuld met onze “skilled ServiceDesk” zijn wij daarom voor corporaties de beste partner”.

Drang naar verbetering

Hij vervolgt: „Onze missie is om onze klanten steeds verder te ontzorgen op het gebied van ICT. We kijken daarbij over de organisatie heen. Voor klanten dienen wij veelal als Single Point of Contact (SPOC). Wij zijn de externe ICT afdeling die ook meekijkt als er nieuwe ontwikkelingen of applicaties onderzocht worden”. Als voorbeeld noemt hij telefonie integratie of het gebruik van iPads in de organisatie. „Onze mensen volgen naast technische trainingen ook gedragstrainingen. Zakendoen is immers mensenwerk. Gebruikers van corporaties voelen zich direct thuis bij onze collega's van de ServiceDesk. Niet alleen omdat de meeste vragen direct opgelost worden, ook omdat ze een luisterend oor treffen”. De kwartaalbesprekingen en jaarlijkse Klant TevredenheidsOnderzoek (KTO) staan altijd in het teken van: wat gaat goed en wat kan beter.

Eerste woningcorporatie en start van Shared Services

Bij toeval kwam in 1998 de eerste woningcorporatie in beeld. Jan Pieter: „Henny Lammers, onze Service Level Manager, liep in een bouwmarkt Hugo Lemke van Woningstichting Hellendoorn tegen het lijf. Ze raakten in gesprek over ICT en de behoefte aan ondersteuning. Hellendoorn werd in 2005 uiteindelijk onze eerste ASP-klant voor kantoorautomatisering. Bijna gelijktijdig volgde klant nummer twee. Toen is NEH Shared Services geboren en sindsdien heeft NEH een sterke focus op de corporatiesector”. Hellendoorn is tot op de dag van vandaag enthousiast en tevreden ASP klant van NEH.

NCCW

„In 2007 vroeg de directie van NCCW of wij de kantoorautomatisering voor haar klanten konden verzorgen. Hun klanten hadden behoefte aan een partner die ontzorgt, dezelfde taal spreekt en proactief is. De keuze voor NEH was een feit. NCCW nam voor 50% deel in het Shared Services initiatief en de naam NCCW Shared Services deed zijn intrede. We hadden er profijt van dat we NCCW in onze naam konden gebruiken. Het opende deuren”.

Groei

Sinds 2007 zette de groei van NCCW Shared Services gestaag en goed door. Maar niet alleen NCCW klanten wisten de weg naar Leusden te vinden. Michiel: „Om een indruk te geven: we hebben meer dan 370 verschillende applicaties draaien. We hebben vier van de acht ERP-systemen en nagenoeg alle DMS-leveranciers in onze datacentra draaien”.

Marktleiderspositie

In 2011 is de naam NCCW Shared Services veranderd in NEH Shared Services. „Met de naamsverandering willen we benadrukken dat we onze dienstverlening leverancierafhankelijk aanbieden. Onze klantenkring van woningcorporaties - en dus verschillende ICT-omgevingen - wordt steeds groter”. Met als resultaat een marktleiderspositie op het vlak van de kantoorautomatisering in de corporatiemarkt.

Het geheim

Maar wat is nu het geheim van NEH Shared Services? „Het is vreemd om het over jezelf te zeggen, maar de menselijke maat is de grootste onderscheidende factor. We hebben medewerkers met liefde voor het vak, met heel veel corporatie specifieke kennis en een tomeloze drive om klanten verder te helpen. Gewoon, omdat ze het leuk vinden. Woningcorporaties herkennen dat feilloos en voelen zich bij ons thuis. Maar liever zeg ik: pak de telefoon en vraag het onze klanten zelf. Onze beste verkopers? Dat zijn onze klanten”, weet Jan Pieter.

Michiel knikt instemmend: „We persen woningcorporaties niet in een keurslijf, maar geven ze hun eigen ICT terug. Je bent dus geen bedreiging, maar bondgenoot, een kennishuis van de eigen ICT. Je denkt proactief mee, je borgt, ontzorgt en biedt zekerheid. Systeembeheerders zijn ons vaak dankbaar dat wij - of collega-corporaties - hun directie hebben weten te overtuigen van onze Shared Services dienstverlening. Ze hebben nu veel meer tijd voor de ondersteuning van de organisatie op het vlak van informatiemanagement. Zaken die de core business van de woningcorporatie beter en structureler ondersteunen”. ■

r i v i u m



Rivium heeft in samenwerking met woningcorporaties ServicePunt ontwikkeld. ServicePunt bestaat uit interactieve portalen ter ondersteuning van de dagelijkse vraagstukken van moderne woningcorporaties. ServicePunt wordt ingezet om online directer met de diverse doelgroepen te communiceren; 24 uur per dag, real-time en inzetbaar via kanalen zoals pc, smartphone of apps. Dit doen wij al vele jaren naar tevredenheid van tientallen woningcorporaties.

De ServicePunt portalen zijn er onder andere voor:

- Inzage / mutaties huurdersgegevens
- Online tonen en reageren woningaanbod
- Online uitvoeren inspecties
- Interactief reparatieverzoek indienen
- Meer controle aannemers & deurwaarders
- Centrale kennisborging op intranet

rivium.nl

Klantportaal: Het mes snijdt aan twee kanten

Waarom kiezen woningcorporaties voor een klantportaal? Wat zijn de resultaten? We vroegen het Natascha Leeuwenkuijl, die als interim-manager betrokken is geweest bij RWS, Frans van der Ploeg, teammanager Bedrijfsvoering bij Woongoed Middelburg en Bart Bakker, specialist ICT beheer bij Het Grootslag. Na deze aftrap een reportage over klantportalen bij Domesta en WonenBregburg. Tot slot geeft een aantal adviseurs uit de sector hun mening over klantportalen.

„Een belangrijke reden voor de inzet van een interactieve website is dat we onze klanten 7x24 uur gelegenheid willen bieden om contact te zoeken met RWS partner in wonen”, licht **Natascha Leeuwenkuijl** toe. „Bijvoorbeeld om het woningaanbod te bekijken en te reageren op woningen, of om reparatieverzoeken te melden. Klanten kunnen bij ons ook hun persoonlijke gegevens in een beveiligde omgeving inzien en wijzigen. Het mes snijdt uiteraard aan twee kanten. Klantportalen dragen bij aan een efficiënter en effectiever werkproces, onder meer doordat we interactief communiceren met Empire, het bedrijfsinformatiesysteem dat RWS partner in wonen recent heeft geïmplementeerd en dat gekoppeld is aan onze website”.

Harde cijfers

Volgens Natascha draagt het klantportaal aantoonbaar bij aan de efficiëntie van de bedrijfsprocessen van RWS. „Zonder dat we dit nu al met harde cijfers kunnen onderbouwen, is de werktijd én doorlooptijd van werkprocessen - zoals het aanbieden en toewijzen van woningen - beduidend verminderd. Vergeet ook niet dat de kwaliteit van het werk verbetert. Gegevens worden op één plek en eenmalig ingegeven, bewerkt en gebruikt. Omdat een deel van het werk bovendien zonder menselijke tussenkomst gebeurt, is de foutkans ook minder. Tegelijkertijd moet gezegd dat er nog slagen te maken zijn met het efficiënter werken als gevolg van klantportalen. Wordt dus vervolgd!

Risicomanagement

Op de vraag in hoeverre RWS de veiligheid van haar klantportaal heeft geborgd, zegt Natascha: „Het bewustzijn groeit



Natascha Leeuwenkuijl

dat verregaande informatisering ook een keerzijde heeft. Het belang van informatieveiligheid groeit evenals het belang om de toegankelijkheid van deze informatie te waarborgen. RWS en ook haar klanten worden steeds afhankelijker van informatisering en automatisering en dat dwingt tot risicomanagement. RWS partner in wonen herkent en erkent het belang van informatieveiligheid, en is bewust bezig met het beveiligen van infrastructuur, applicaties en data.

De eerlijkheid gebiedt te zeggen dat maatregelen van 'technische aard' eenvoudig(er) geïmplementeerd kunnen worden. Medewerkers bewustmaken van hun gedrag en het effect van dat gedrag op de veiligheid van systemen en informatie is daarentegen gemakkelijker gezegd dan gedaan. Tegelijkertijd is het waard om daar in te investeren! Zoals altijd is de mens de sleutel voor succes, ook op het vlak van informatiebeveiliging.”

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

**AEPEX
BEGRIJPT
WONINGCORPORATIES.**



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

SAP SOFTWARE
VOOR WONINGCORPORATIES

AEPEX
BUSINESS CONSULTANTS

Klantenportaal

Uw corporatie 24x7 bereikbaar voor al uw (potentiële) klanten



Voor huurders en woningzoekenden

Met het klantenportaal

- Past uw klant zelf gegevens aan
- Beschikt u over een interactief communicatieplatform voor uw klant
- Vergroot u de selfservice van uw klanten
- Biedt u informatie op wijk of complex-niveau
- Toont u realtime klantgegevens uit BIS



KWH en ProImpact partners in beeldschermcommunicatie voor woningcorporaties.

Beeldschermcommunicatie **Onze passie**
Uw beleving



„Huurderportaal brengt ons dicht bij de klant“
Bart Bakker

Dichter bij de klant

„Met het huurderportaal komen we dicht bij de klant“, motiveert **Bart Bakker**, specialist ICT beheer bij woningstichting Het Grootslag. „Het is enerzijds een verruiming van de mogelijkheden voor onze klanten. Ze zijn niet meer volledig afhankelijk van de openingstijden van ons kantoor. Anderzijds vermindert het bij ons intern de werkdruk aan de telefoon en balie“. Ervaringscijfers zijn er nog niet. Bakker: „Ons portaal is nog volop in ontwikkeling. Op dit moment draagt het klantenportaal nog niet voldoende bij aan de efficiency, maar de komende jaren zullen diverse processen gestart en gevolgd kunnen worden via het klantenportaal. In 2012 gaan we ons concentreren op het reparatieverzoekproces. Met een klantenportaal zijn we voorbereid op de toekomst“. Beveiliging is voor Het Grootslag wel een belangrijk punt. Bart hierover: „Ons portaal is beveiligd met een SSL certificaat en de webservices met WS security“.

Digitale dienstverlening heeft de toekomst

„Wij hebben voor een klantenportaal - gekoppeld aan onze website - gekozen omdat wij in de digitale dienstverlening de toekomst zien“, licht **Frans van der Ploeg** van Woongoed Middelburg toe. „Dienstverlening en interactie met de klant zal meer en meer digitaal gaan plaatsvinden en zal 24/7 beschikbaar moeten zijn. De klant kan nu zelf digitaal vragen stellen en verzoeken indienen. In 2012 gaan we dit uitbreiden door de klant zelf digitaal processen te laten starten die hij ook kan volgen. Daarnaast kan de klant zien welke gegevens wij over hem of haar bijhouden“.

Klantenportaal: Het mes snijdt aan twee kanten ■

Klant centraal

Of een klantenportaal bijdraagt aan de efficiëntie van de bedrijfsprocessen van Woongoed, zegt Frans: „Ik wil het eerst omdraaien en de klant centraal stellen. De klant kan namelijk op de tijd dat het hem uitkomt zijn vraag aan de corporatie stellen. De beantwoording van de vraag kan vanuit de corporatie snel en efficiënt gebeuren. De beleving van de wachttijd zal bij klant en medewerker afnemen. Of er massaal gebruik van wordt gemaakt? We zijn pas recent gestart en zien dat na een 1e ronde ruim 10% van de huurders nu gebruikmaakt van het portaal. In de communicatie naar de huurders zullen we voorlopig nog wel energie moeten steken om dit percentage te verhogen“, stelt Frans vast.

Op de vraag in hoeverre de veiligheid van het klantenportaal is geborgd, antwoordt Frans: „Voor het klantenportaal is uiteraard gekozen voor een https verbinding. De huurder krijgt een unieke code om de 1e keer in te loggen en moet daarna zijn eigen wachtwoord maken. Dit wachtwoord kan slechts eenmaal voorkomen. Na het invoeren van zijn unieke code kan de huurder alleen zijn eigen gegevens zien en beperkt wijzigen. De klant kan alleen die gegevens zien die over zijn persoon, wooneenheid en buurt gaan. ■



Frans van der Ploeg

Eén portal, alle doelgroepen. Dat spreekt voor *Zig!*



'Mijn Domesta' is kanaal in integrale klantstrategie

Domesta zag het aantal bezoekers aan de balie teruglopen en stelde bovendien vast dat de telefonische bereikbaarheid beter kon. Daarnaast speelde een toenemende vraag naar online service. Redenen genoeg om de klantstrategie tegen het licht te houden. „Een klantportaal is één van de kanalen in onze nieuwe multichannel klantstrategie“. Een gesprek met Marjan Hamstra, intern projectleider integrale klantstrategie Woon+ en communicatieadviseur bij Domesta.

“Voor ons is een klantportaal als het ware een zelfbedieningswinkel thuis”, verduidelijkt Marjan. „De huurder kan zelf via zijn persoonlijke 'Mijn Domesta'-omgeving huurge-relateerde zaken regelen. Bijvoorbeeld een reparatieverzoek indienen, een afspraak inplannen, een betalingsregeling treffen, persoonlijke gegevens wijzigen, huur opzeggen, overlast melden, etc. En is een huurder ook woningzoekende, dan is er uiteraard sprake van zogenaamde single sign-on: één inlog waarmee de klant al zijn zaken op dezelfde plek kan regelen“. Domesta bedient woningzoekenden overigens al sinds 2009 met een online service voor inschrijven, opties nemen en volgen wanneer ze aan de beurt zijn voor een woning.

Multichannel klantstrategie

Marjan licht toe hoe ze tot de nieuwe multichannel klantstrategie zijn gekomen. „In een visie- en inrichtingsdocument hebben we onze nieuwe afdeling Wonen geschetst en daarin ook channelmanagement geïntroduceerd. Van regionaal naar functioneel georganiseerd. Wat functioneel georganiseerd inhoudt? Centraal gaan werken, een eenduidige werkwijze, kennis delen, inzetten op best practices en de implementatie van een klantadviescentrum (KAC). In dit KAC worden alle klantcontacten met behulp van een CRM met klantkaarten en kennisbank eenduidig door onze medewerkers beantwoord“.

>>

Zig[®]
WEBSOFTWARE

Gratis demonstratie
BIJ U OP LOCATIE & VOOR AL UW BELANGHEBBENDEN

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.



Hemma Winter, Teamleider Huuradministratie/Inning & Klantenservice bij De Goede Woning

"Met CIC zijn we klaar voor het nieuwe werken; meer op locatie, flexibele werkplekken en de telefonie volgt je vanzelf. De buurtbeheerders merken dat nu al. Vanaf hun bureau in de wijk zijn ze nu toch onderdeel van de hele organisatie."

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



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



„We hebben onze regionale kantoren gesloten. Daarvoor in de plaats hebben we woonpleinen ingericht.“

Marjan Hamstra

Kantoren gesloten

De nieuwe multichannel strategie heeft ook consequenties voor de fysieke locaties waar voorheen klantcontacten plaatsvonden. „Klopt. We hebben onze regionale kantoren gesloten. Daarvoor in de plaats hebben we woonpleinen ingericht. Samen met samenwerkingspartners hebben we op deze pleinen een fysieke baliefunctie behouden. Wel met beperktere openingstijden, maar met verbeterde telefonie en een klantportaal als een nieuw (complementair) kanaal kan dat ook. Met het klantportaal willen we enerzijds onze organisatie toegankelijker en interessanter maken voor de klant door deze nieuwe service te bieden. Anderzijds willen we onze bedrijfsvoering efficiënter maken, door een deel van de klantcontacten te automatiseren.

Kostenreductie

Marjan beaamt dat de multichannel klantstrategie 'onder de streep' zeker ook tot kostenreductie moet leiden. „Ja, gekoppeld aan ons visiedocument hebben we ook een businesscase geschreven. Hierin zijn de initiële investeringen in systemen, huisvestingskosten, teambuilding en dergelijke afgezet tegen de te verwachten besparingen, met daaraan gekoppeld een terugverdientijd. Deze besparingen zitten vooral in de huisvesting – het wegvallen van regionale kantoren - en inderdaad ook in het aantal fte. De besparing op fte komt voort uit handelingen automatiseren, telefonie bundelen en ook verminderde bezetting van de fysieke balie. Het verandertraject heeft dus ook een kleine reorganisatie met zich meegebracht, wat qua impact echter niet onderschat moet worden.

Klantstrategie leidend voor bedrijfsprocessen

Marjan licht toe dat de nieuwe klantstrategie leidend is geweest voor de bedrijfsprocessen van Domesta. Als voorbeeld noemt ze het mutatieproces. „Ons mutatieproces is als onderdeel van dit verandertraject nu volledig gedigitaliseerd. Volgens Marjan moet je eerst oude werkwijzen los durven laten voordat je aan een multichannel klantstrategie begint. „Klantgericht willen werken rijmt niet met vasthouden aan bestaande bedrijfsprocessen. Deze zijn vaak intern gericht en maken dat een klant soms wel langs drie schijven moet, voordat hij antwoord op zijn vraag heeft“.

Op de vraag hoe Domesta dat heeft aangepakt, zegt Marjan: „Wij hebben alle denkbare klantflows gedefinieerd - dus met welke vraag klopt een klant aan bij Domesta - en van daaruit aangegeven of dit eerstelijns - door ons KAC - of tweedelijns (andere afdelingen) afgehandeld moet worden, alsook welke kanalen daarbij ingezet kunnen worden. Doelstelling is om 80%

van de binnenkomende telefoontjes met behulp van de kennisbank eerstelijns af te handelen. De andere 20% moet binnen drie dagen zijn beantwoord door de backoffice. Hiervoor zijn de afdelingen onderling ook SLA's overeengekomen.

In de praktijk

De vraag hoe de nieuwe klantstrategie van Domesta zich in de praktijk houdt, komt net even te vroeg. „Afgelopen september zijn we gestart met onze woonpleinen en het klantadviescentrum. Nu zijn we druk bezig met de laatste afrondingen voor het klantportaal, dat in december live gaat. Op basis van een markt- en eigen klantonderzoek gaan we ervan uit dat minimaal 15% van de huurders gebruik gaat maken van zelfbediening diensten. Dit betekent dat het aantal calls (vooral reparatieverzoeken) met 15% zal dalen. Daarnaast denken we dat de toekomstige en jongere klanten van Domesta steeds meer gebruik zullen gaan maken van internet als kanaal, mits we blijven optimaliseren. Maar, als je het zeker wilt weten, trek over een half jaar gerust nog eens aan de bel! ■

Aandachtspunten van Domesta:

- Denk vooraf goed na over 'het waarom' van een klantportaal: op welke vraag biedt een klantportaal een antwoord? En hoe verhoudt die vraag zich tot wellicht andere vragen en ontwikkelingen? De implementatie van een klantportaal kan nooit een doel op zich zijn. Domesta heeft daarom gekozen voor een integrale klantstrategie, en niet sec voor een klantportaal of - waar ook veel corporaties over nadenken – een klantcontactcentre.
- Beschrijf je wensen zo specifiek mogelijk in een programma van eisen. Vooral ook waar, hoe en wat je wilt automatiseren. Is een pdf-formulier per e-mail goed, of moeten handelingen rechtstreeks worden weggeschreven in je systemen? En wat is de impact daarvan op je huidige processen en werkwijzen? Vaak reikt het gevolg van een beslissing verder, dan je vooraf hebt ingeschat.
- Maak verwachtingen waar: zorg dat het portaal goed en intuïtief werkt en dat openstaande acties tijdig worden opgevolgd. Continue aandacht hiervoor is van belang, maar vernieuwing en aanvulling van diensten zijn minstens zo belangrijk.
- Probeer blijvende meerwaarde van je klantportaal te bieden, door diensten uit te breiden en te optimaliseren. Domesta wil volgend jaar haar klantportaal geschikter maken voor mobiel internet en onderzoekt de mogelijkheden van social media. Zou het bijvoorbeeld niet mooi zijn als je met een druk op de knop een foto van je kapotte raam als reparatieverzoek kunt twitteren naar je corporatie?

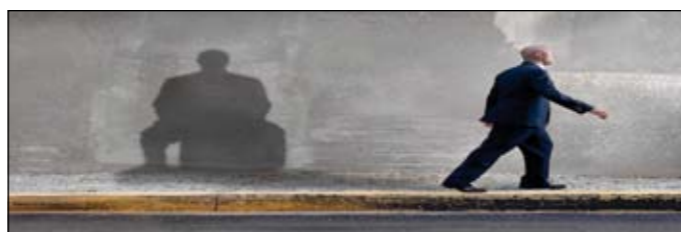
Maak kennis met onze dienstverlening.

- Implementatie van processen en informatiesystemen
- Datakwaliteit
- Architectuur CORA en UP-Wards
- Procesmatig werken
- Basisregistraties Adressen en Gebouwen (BAG)

Bel 015-260 09 20 en maak kennis met onze succesvolle aanpak.



Specialisten in Projectmanagement en Consultancy.



RedSilver
Telecommunicatie

RedSilver adviseert, levert, installeert en onderhoudt telefooncentrales en Klant Contact Centers (KCC).

RedSilver koppelt uw telefooncentrale aan uw primaire pakket.

Uw voordelen:

- Direct alle klantgegevens op uw scherm
- Bellen vanuit uw primaire pakket
- Verhoogde klanttevredenheid
- Meer gesprekken per medewerker

Bel voor een afspraak 088 11 81 300

Bruistensingel 136, 5232 AC 's-Hertogenbosch
T +31(0)88 11 81 300 E mail@redsilver.nl I www.redsilver.nl



WonenBreborg: Huurders aan de knoppen

WonenBreborg wil binnen afzienbare tijd 80% van alle klantvragen online beantwoorden. 800 generieke vraag- en antwoordcombinaties en digitaal indienen van reparatieverzoeken moeten daarvoor zorgen. „Eén digitaal loket voor het doen van transacties is de gedachte”. Een gesprek met Bas Buitendijk, manager Informatisering & Automatisering bij WonenBreborg en Martijn Videler van WVA-informatisering, die WonenBreborg in de rol van projectmanager ondersteunt bij de selectie en implementatie van klantportalen.

Onbekend met het fenomeen klantportalen zijn ze bij WonenBreborg allermist, blijkt al snel na de start van het gesprek. „Voor woningzoekenden – die rekenen we ook tot onze klanten - hebben we momenteel nog drie portalen in gebruik”, begint Bas zijn verhaal. „Twee daarvan zijn gericht op de verschillende regio’s waarin wij actief zijn; Breda en Tilburg. Dat doen we overigens beide met collega corporaties die in dezelfde regio’s actief zijn. Daarnaast hebben we een meer statische website waarin we nu nog beperkte interactieve functionaliteit hebben”.

Martijn vult aan: „Momenteel zijn we druk bezig om het derde woningzoekendenportaal, dat specifiek is gericht op studenten in Tilburg, te integreren met Klikvoorkamers uit Breda. Deze doelgroep kan dus straks over beide steden heen op zoek gaan naar een geschikte studentenwoning”.

Beslisbomen

Naast de portalen voor woningzoekenden beschikt WonenBreborg ook over een portaalfunctie voor huurders. „Klopt”, zegt Bas. „Op onze huidige website kunnen huurders al reparatieverzoeken doorgeven. Met ondersteuning van beslisbomen kunnen zij precies aangeven welke reparatie moet plaatsvinden. De afspraak daarvoor kunnen onze huurders ook direct online inplannen in de agenda van ons onderhoudsbedrijf. Dat is wel zo handig voor beide partijen”. Hij vervolgt: „Klanten zijn niet gebonden aan onze openingstijden om hun reparatieverzoeken door te geven en geven zelf aan wanneer een bezoek het beste schikt. De verzoeken en afspraken die via het reparatieportaal bij ons binnenkomen, staan rechtstreeks in verbinding met ons planningssysteem. Dat scheelt ons veel handelingen en garandeert een optimale inzet van vaklieden. Klanten zijn erg tevreden over deze mogelijkheid”.

Eén digitaal loket voor alle transacties

Op de vraag waar met het huurdersportaal dan nog extra winst is te behalen, antwoordt Bas: „Onze ambitie is om volgend jaar een nieuwe website te lanceren met daarin geïntegreerd een uitgebreid huurdersportaal. Na het inloggen kunnen huurders dan de eigen gegevens inzien en voor een deel ook aanpassen. Daarnaast zullen gegevens rondom de woning, het huurcontract en betalingen inzichtelijk worden gemaakt. Natuurlijk kunnen huurders straks ook via iDeal de huur voldoen. De huidige functionaliteit voor het digitaal indienen van reparatieverzoeken zal ook in dit nieuwe portaal worden geïntegreerd. Eén digitaal loket voor het doen van transacties is de gedachte”.

Klantvraag start van digitale dienstverlening

Martijn vult aan: „Bij WonenBreborg is vooraf eerst onderzoek gedaan naar welke gegevens de huurders van WonenBreborg graag via internet willen kunnen bekijken en aanpassen. Ook hebben we inzicht gekregen in het type transacties dat men graag via internet wenst te doen. We richten ons dan ook op de vraag naar digitale dienstverlening, geredeneerd vanuit de huurders”.

80% online beantwoorden

Dat de digitale ambities van WonenBreborg er niet om liegen, blijkt uit het streven om straks op 80% van de klantvragen online antwoord te bieden. Bas licht toe: „Veel huurdersvragen hebben betrekking op klantspecifieke contactgegevens, huur en betalingen, contractinformatie en reparatieverzoeken. Maar er komen minstens zoveel vragen binnen die meer generiek van aard zijn. Bijvoorbeeld “Kan mijn huurtoeslag via WonenBreborg lopen?”. Ons nieuwe huurdersportaal voorziet in antwoorden op dergelijke vragen.

800 vraag- en antwoorden

Martijn knikt instemmend: „Dat klopt, ruim 800 generieke vraag- en antwoordcombinaties worden straks vanuit onze interne kennisbank extern gepubliceerd op het klantportaal. Voor dergelijke informatie hoeven huurders straks niet in te loggen. Op de nieuwe homepage kan men straks op eenvoudige wijze een zoekopdracht ingeven. De ingebouwde zoekmachine doorzoekt dan de website en de interne kennisbank toont vervolgens de resultaten. Het is zelfs mogelijk om ook andere externe websites te laten doorzoeken en de zoekresultaten in het resultatenoverzicht op te nemen. Dat kan bijvoorbeeld handig zijn bij websites van de belastingdienst of het Nibud”.

Jargonloos

Een intern antwoord is soms niet geschikt als extern antwoord. „In de kennisbank is daarom onderscheid gemaakt tussen antwoorden voor intern- en extern gebruik. Voor deze laatste doelgroep is het jargon er zoveel mogelijk uitgehaald en zijn antwoorden vaak uitgebreider uitgeschreven”, licht Bas toe.

WonenBreborg: Huurders aan de knoppen

Het mes

„Kijk het mes moet altijd aan twee kanten snijden”, antwoordt Martijn op de vraag, wat de portalen WonenBreborg uiteindelijk moeten opleveren. „De klant moet gemakkelijk digitaal diensten van ons af kunnen nemen, wanneer dat hem of haar het beste uitkomt. Maar behalve een kwaliteitsverbetering voor klanten is de inzet van een portaal ook een middel om efficiënter om te gaan met je klantcontacten. Daar zit de kwantitatieve winst voor de corporatie”.

Transacties

Bas vult aan: „Om een scherp beeld te krijgen van welke transacties veel plaatsvinden aan de telefoon en aan de balie, hebben we dat een tijd lang bijgehouden. Ook de duur van de transacties is bijgehouden. Vervolgens hebben we gekeken welke tijds winst we kunnen realiseren door transacties via internet te laten verlopen. Op die manier kun je ook berekenen binnen welke periode de kosten van een portaal terugverdiend kunnen worden. Dat onderzoek moet heel zorgvuldig plaatsvinden om reële verwachtingen te kunnen scheppen richting je interne opdrachtgever”.

Loon naar werken

Het lijkt erop dat WonenBreborg met de portalen loon naar werken krijgt. Bas: „We hebben een positieve businesscase, zoals dat in vaktermen heet. Dat wil zeggen dat naast de kwalitatieve baten voor huurders, ook de kwantitatieve baten voor WonenBreborg groter zijn dan de kosten van realisatie en beheer. We zijn nu aan het onderzoeken wat precies de consequenties zijn van de inzet van klantportalen voor de bestaande klantcontacten en bijbehorende procesinrichting”.

ESB

Op de vraag hoe het klantportaal technisch wordt gevoed met informatie, zegt Bas: „Het klantportaal wordt via web-services gekoppeld aan een Enterprise Service Bus (ESB). Deze ESB wordt op dit moment ingericht als integratielaag voor het gehele applicatielandschap. Hierdoor kunnen we services handig hergebruiken. Uiteraard is ook volop aandacht voor de beveiligingsaspecten van het klantenportaal”.

Tips

Hebben Bas en Martijn nog tips voor collega woningcorporaties? „Zeker”, antwoordt Martijn: Wat goed werkt is het betrekken van huurders en medewerkers om je digitale dienstverlening te bepalen. Waar hebben huurders behoefte aan? Waar liggen kansen voor verbetering van interne efficiency? Het antwoord op deze twee vragen zijn van belang voordat je met je klantportaal aan de slag gaat. Bas vult aan: „Let bij de selectie van een CMS goed op de toekomstvastheid van de oplossing. Kunnen we met deze technologie een breed scala aan portaaloplossingen realiseren? Van intern medewerkersportaal tot extern huurdersportaal met alle bijkomende koppelingen? Zo kom je tijdens de uitvoering niet voor technische verrassingen te staan”.



Frits van Dijk



Ruud Kerssens



Antoon Veldhuis



Martijn Videler



Luc Wolfs

„Om te zorgen dat een klant ook daadwerkelijk het klantportaal gaat gebruiken is een online-strategie nodig”

Antoon Veldhuis

Klantportaal is niet meer dan normaal

Draagt een klantportaal voor een corporatie bij aan een hogere klanttevredenheid & efficiency? We vroegen het de adviseurs in de sector en brengen u de reacties.

„Het hebben van een klantportaal is niet meer dan normaal”.

Frits van Dijk van QplusO was een aantal jaren geleden nog niet zo optimistisch over klantportalen. „Ik dacht toen nog: zittende huurders doen zo weinig zaken met een corporatie dat ze hun inlogcode en wachtwoord vergeten. Gevolg is dat ze dan toch maar weer gaan bellen met de klantenservice”. Die tijd lijkt volgens Frits nu achterhaald. Sterker nog; waar vroeger een klantenportaal een kans was om extra of betere dienstverlening te leveren, is het nu bijna een must geworden. Klanten verwachten digitaal zaken te kunnen doen. Het niet hebben van een klantportaal is dan eerder een *dissatisfier*. Het hebben van een klantportaal is niet meer dan normaal”.

„Klantportalen zullen gemeengoed gaan worden”, beaamt ook Ruud Kerssens van BDO. „Enerzijds omdat de huidige klant al steeds meer wordt opgevoed met het werken via gedigitaliseerde contacten met bedrijven. Van woningcorporaties zal de klant niet anders verwachten dan dat zij in deze ontwikkeling meegaan. Anderzijds werkt ook de versnelde ontwikkeling om diensten naar ‘de cloud’ te verplaatsen als een katalysator.

Dit zijn kansen voor leveranciers om met aansprekende producten als een klantenportaal te komen. En dat maakt de drempel om als woningcorporatie in te stappen aanzienlijk lager, immers er worden werkende versies gedemonstreerd”.

Een klantportaal kan zeker een belangrijke rol spelen in het bereiken van een hogere klanttevredenheid, hogere efficiency en lagere kosten”, stelt Antoon Veldhuis van HC&H Klantadvies. „We moeten echter goed voor ogen houden dat het inzetten van een klantportaal slechts één van de communicatiekanalen is waarlangs een klant contact zoekt met de corporatie. Het is dus belangrijk dat een klant via een klantportaal eenzelfde antwoord en eenzelfde dienstverlening krijgt aangeboden als via één van de andere communicatiekanalen. Een juiste mix van de verschillende communicatiekanalen draagt hier zeker toe bij. Om te zorgen dat een klant ook daadwerkelijk het klantportaal gaat gebruiken is een online-strategie nodig, waarmee dit kanaal voor bepaalde groepen en diensten wordt “gepromoot” ten opzichte van andere kanalen.

In het jargon heet dit kanaalsturing. Aandacht hiervoor is minstens zo belangrijk als aandacht voor de technische kant van een klantportaal. Uiteindelijk zal dit resulteren in een efficiëntere bedrijfsvoering die aansluit op de wensen van de klant”.

„Mits goed geïmplementeerd draagt een klantportaal zeker bij aan klanttevredenheid & efficiency”, aldus Martijn Videler van VVA informatisering. „Goed implementeren begint dus al met de keuze van de informatie die huurders op het portaal kunnen inzien en muteren. Uit onderzoek blijkt dat huurders op dat vlak duidelijke voorkeuren hebben. Speel je daar als corporatie goed op in dan zal het rendement maximaal zijn”. Hij vervolgt: „Om maximaal efficiencyvoordeel te behalen zullen corporaties vrij snel een workflow of BPM oplossing moeten koppelen aan hun klantportaal en primaire systeem. Het overgrote deel van de klanttransacties heeft betrekking op (financiële of reparatie) processen. Deze kunnen niet direct een backoffice systeem ingeschoten worden, maar vragen nog om een menselijke beoordeling. Heb je daar een goede workflow- of BPM oplossing aan gekoppeld, dan kan de interactieve dienstverlening aan klanten via Internet echt grote vormen aan gaan nemen”.

Volgens Frits van Dijk kunnen corporaties meerwaarde halen uit het klantportaal door optimaal gebruik te maken van de mogelijkheden van de huidige communicatie. „Maak je klantportaal beschikbaar op de smartphone. Laat klanten foto’s plaatsen bij hun reparatieverzoek zodat je een betere inschatting kunt doen van de aard van het probleem. En laat klanten zelf hun afspraken inplannen met de opzichter en de aannemer. Je moet leren denken vanuit het communicatiemodel dat past bij social media. Dat betekent dat je niet in alle gevallen de regie hebt over de communicatie, maar dat je de communicatie zo veel mogelijk faciliteert en stimuleert. Op die manier gebruik je het klantportaal niet alleen als een manier om de telefonische klantenservice te ontlasten, maar kun je een schat aan informatie krijgen over klanten, woningen en wijken.

„Een fancy klantportaal met dito processen zal in onze ogen nooit bijdragen aan de verbetering van de klanttevredenheid en efficiency zolang de medewerkers niet klantgericht denken”, stelt Luc Wolfs van ORGfit. „Klanttevredenheid moet in eerste instantie een speerpunt uit het strategisch beleid zijn. Een hogere klanttevredenheid begint met klantgericht denken en handelen. Is de cultuur wel klantgericht? Handelen al onze medewerkers al zo? Zijn er belemmerende overtuigingen die klantgericht handelen in de weg staan? Om deze gedragsverandering door te kunnen voeren is het benoemen van nut en noodzaak zeer belangrijk: “Waarom?” Een klantportaal kan het vehikel zijn waarmee de gedragsverandering in gang wordt gezet. Corporaties doen er goed aan die processen waarbij klanttevredenheid een rol speelt, eerst daadwerkelijk klantgericht te maken in termen van gedrag van medewerkers. De inzet van een klantportaal is dan ondersteunend aan het juiste gedrag om daadwerkelijk een hogere klanttevredenheid te realiseren. De efficiency volgt dan vanzelf”!

„Een klantportaal biedt voor woningcorporaties kansen de dienstverlening nog verder af te stemmen op de wensen van de eigen klanten en kostenbesparingen te realiseren”, vat Ruud Kerssens samen. Hij plaatst als kanttekening: „Klantportalen zijn het venster van de corporatie naar buiten en zullen ook persoonsgebonden informatie vastleggen en/of verstrekken. Een adequate beveiliging om de exclusiviteit van die gegevens en betrouwbaarheid te waarborgen is noodzakelijk. Corporaties zitten op zeer waardevolle gegevens: inkomensgegevens, huurgegevens, adressen. Er zullen voldoende gegadigden zijn om er misbruik van te maken”. ■

Uw ICT onze Zorg



NEH ontzorgt u bij de kantoorautomatisering!

Dat betekent onder andere: bedenken, leveren, implementeren, beheren, meedenken, regelen, organiseren, bieden van zekerheid en stabiliteit ten behoeve van uw bedrijfscontinuïteit.

Op het vlak van outsourcen zijn we zelfs marktleider.

Wilt u meer weten over onze visie en hoe corporaties door ons ontzorgt worden? Vraag onze bedrijfsbrochure aan bij marketing@nehgroup.com

Een machtig verhaal waarin ook onze klanten met u delen wat de samenwerking voor hen betekend heeft.

Vraag onze brochure aan via
marketing@nehgroup.com



www.nehgroup.com

UNIT4 neemt minderheidsbelang in NCCW



Wibo Pollmann

Softwareleverancier UNIT4 en NCCW gaan intensief samenwerken. Om de intensieve samenwerking gestalte te geven neemt UNIT4 een minderheidsbelang van 49% in NCCW. UNIT4 ziet met de deelname in NCCW en Corporatie Cloud een interessante afzetmarkt voor haar applicaties ontstaan. *“Hoe verhoudt de goedgevulde applicatiewinkel van NCCW zich met de leverancieronafhankelijke positionering van de Corporatie Cloud?”* We vroegen het **Wibo Pollmann**, algemeen directeur van NCCW.

„Het klopt dat één van de grote krachten van de Corporatie Cloud is dat je niet afhankelijk bent van een leverancier”, legt Pollmann uit. „Uitgangspunt is het proces. Welke systemen worden gebruikt maakt niks uit, mits deze web-services kunnen leveren. Dit doen we nu bijvoorbeeld ook met systemen van Cegeka of WoningNet. De klant maakt daarin de keuzes. Daar waar functionaliteit ontbreekt of corporaties een oplossing van NCCW willen, werken we al samen met een aantal partners. Door de samenwerking zijn we nu in staat om met o.a. oplossingen van UNIT4 de Corporatie Cloud functioneel te verrijken. We schrijven dus geen service systemen voor, maar bieden wel service systemen aan waarvan NCCW de werking kan garanderen”. UNIT4 wordt leverancier van een aantal van deze service systemen, te beginnen met HRM & Payroll”.

Is de meest ideale Corporatie Cloud uit oogpunt van onafhankelijkheid eigenlijk niet een organisatie die woningcorporaties helpt met BPM, zonder zelf ook een winkel met oplossingen te hebben?

Pollmann: „Wat je vaak ziet is dat het stukt bij BPM. Als corporatie wil je niet alleen een mooie tekening van het proces, maar wil je het ook operationeel hebben. De kracht van NCCW is het executeerbaar maken van het proces en zorgen dat het goed wordt geïmplementeerd.

En juist omdat we niet afhankelijk zijn van één systeem maakt het dat we het flexibel en snel kunnen invullen. Waarbij de klant uiteraard kiest wat hij wil gebruiken”.

Unit4's oplossing Decade Financials is ook onderdeel van de ERP-oplossing van één van jullie concurrenten. Wat is hiervan de impact?

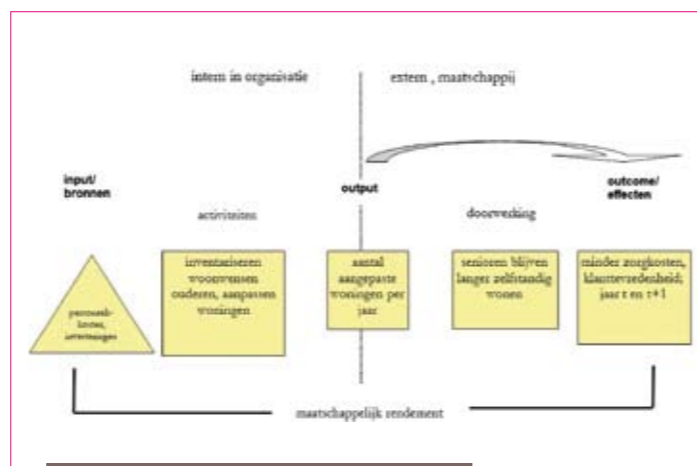
„Het is interessant te zien dat UNIT4 reeds diverse producten levert aan woningcorporaties, waaronder CODA (bij ongeveer 30 corporaties), Audition en Decade Financials. Dat deze oplossingen worden gebruikt door ICT leveranciers in de corporatiebranche, geeft aan dat Unit4 zeer krachtige applicaties heeft voor woningcorporaties”, aldus Pollmann. ■

NCCW bedient ongeveer 200 woningcorporaties met 270 medewerkers en realiseert daarbij over 2011 ongeveer € 33 miljoen omzet. De omzet van Unit4 in 2010 bedroeg 421,7 miljoen euro. Het bedrijf telt meer dan 4.000 werknemers en het hoofdkantoor is gevestigd in Sliedrecht. De automatiseerder heeft activiteiten in zeventien landen in Europa en zeven landen in Noord-Amerika, Afrika & Azië-Pacific.

Drie praktische aanbevelingen: Sturen op maatschappelijk rendement

Op basis van berichten in de media zou je nog steeds kunnen geloven dat woningcorporaties te ruim in hun jas zitten. Er is een focus op de besteding van de middelen en wat er niet goed gaat. Het blijft dus van belang om aandacht te besteden op de andere kant: dingen die wel goed gaan, maar ook de afweging waarin je als corporatie wel en niet investeert. Benut de professionele bedrijfsvoering om structureel je maatschappelijke performance te volgen. Vraagt dat aanpassingen in de bedrijfsvoering? Jazeker! In dit artikel geven Vincent Dobbe en Luc Wolfs handvaten hiervoor met een speciale rol voor de informatiemanager. Ze doen dat in de vorm van drie aanbevelingen.

Met maatschappelijk rendement bedoelen we de verhouding tussen enerzijds de inzet van mensen en middelen en anderzijds de maatschappelijke effecten (de outcome). Waarbij een goed rendement uitgedrukt kan worden als: een groot maatschappelijk effect, met weinig input. Omgekeerd is sprake van een slecht rendement bij een klein maatschappelijk effect en veel input. De afgelopen jaren zijn enkele praktijkhandboeken maatschappelijk rendement verschenen. Daaruit weten we dat we met 'slimme' indicatoren die de stand van zaken van een effect aangeven, goede, getalsmatige uitspraken kunnen doen over de mate waarin een effect wel of niet optreedt. Het uitdrukken van maatschappelijk rendement in cijfers of in verhaalvorm zijn beide waardevol. Vaak geeft een combinatie van cijfers en verhalen het beste resultaat. Getallen hebben uitleg nodig en krijgen pas betekenis tegen een bepaalde achtergrond. En een verhaal wordt sterker als het kan worden geïllustreerd met getallen¹.



Figuur 1: praktijkvoorbeeld meten van maatschappelijk rendement

In Oost-Nederland hanteert Vivare al drie jaar een eigen 'rendementsstelsel'. Met enthousiasme onder medewerkers en bestuurders. De drie aanbevelingen helpen u om uw eigen rendementstelsel te ontwikkelen.

Vivare

Vivare (24.000 verhuureenheden, 330 medewerkers) heeft een uitgebreide applicatie gebouwd waarin medewerkers registreren welke acties ze doen in de wijken. Ook worden structureel effecten in de wijken gemeten. Medewerkers kunnen de applicatie, de wijkmonitor, online raadplegen. Wijkmedewerkers en stafmedewerkers evalueren hun aanpak. Dat betekent dat medewerkers soms op basis van de metingen zien dat een bepaalde aanpak niet effectief is.

Vivare is enthousiast over de gekozen aanpak. Vivare zegt hierover: "We zijn erg tevreden over onze aanpak. Het zorgt voor een professionele dialoog en brengt energie onder onze medewerkers. We zien dat we door deze aanpak meer resultaten neerzetten in de wijken en voor de bewoners. Het past bij een lerende organisatie. Ook de Raad van Commissarissen reageert positief op onze presentaties over de resultaten. Het geeft hun inzicht in wat we met onze input bereiken."

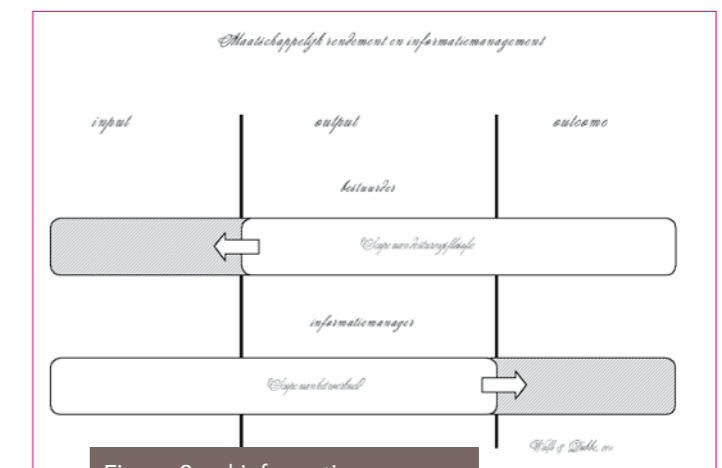
Aanbeveling 1: Koppel strategie aan input en outcome

Wanneer een corporatie structureel wil sturen op maatschappelijk rendement, verdient het aanbeveling om het onderdeel te maken van de planning & control-cyclus. Dat begint in de visie van de corporatie. Van hieruit is het noodzakelijk om strategieën te bedenken die de visie tot realisatie maken. Voor de planning en control cyclus is het dan van belang om de strategie meetbaar te maken met normen en beoogde resultaten. Het management stelt vooraf meetbare maatschappelijke doelen en stuurt hierop. Focus op zowel input, resultaten als outcome wordt cruciaal. Dit gaat verder dan de huidige planning & control-cyclussen bij veel woningcorporaties die zijn gefocussed op input (personeel, middelen, processen). Die focus leidt nu vaak tot plan-do-stop in plaats van plan-do-check-act. Zijn we er hiermee? Nee, want we weten allemaal dat er meer nodig is dan planning en control om een proces levendig te houden. Het sturen op zowel input, output en outcome vereist ook een andere vorm van informeren. Daarover gaat de 2e aanbeveling.

Aanbeveling 2: Investeer in informatiemanagement en geef het een strategische positie

Blijven ouderen langer zelfstandig wonen dankzij de inspanningen van onze corporatie? Loont het om betalingsachterstand extra te monitoren om zo uitzetting te voorkomen? Vragen die je liever op basis van informatie zou willen beantwoorden. De centrale informatiesystemen zijn (nog) niet ingericht op deze specifieke vragen rond maatschappelijk rendement. Informatiemanagers hebben daarom een belangrijke rol. Om op de juiste wijze te kunnen sturen is de juiste informatie op het juiste moment in de juiste vorm noodzakelijk. Bij veel woningcorporaties is informatie niet bedrijfskritisch en wordt nog teveel geassocieerd met informatietechnologie (IT).

IT is bij veel corporaties een faciliterend onderdeel en is vaak gepositioneerd onder de afdeling Facilitair of Financieel Management. De focus ligt daarbij veel meer op de maatregel (IT) dan op het resultaat (informatie). Corporaties denken misschien wel in termen van resultaten, maar ze handelen er nog onvoldoende naar. Onvoldoende aandacht wordt geschonken aan de kwaliteit van de informatievoorziening. Het gaat niet meer om de wijze waarop de organisatie intern functioneert maar om de prestaties/resultaten die de organisatie levert extern, aan de maatschappij. Informatiemanagers werken nog vaak vanuit de IT-afdeling en worden aangestuurd door managers die de operationele processen zo foutloos mogelijk willen uitvoeren. De link vanuit informatiemanagement met de strategie ontbreekt en er ontstaat een gap tussen de informatie die de bestuurder wenst en de informatie die de informatiemanager levert (zie figuur 2). De informatiemanager zorgt ervoor dat informatie over normen en beoogde resultaten beschikbaar zijn. Ook is het de informatiemanager die voor de complexe taak staat om betrouwbare gegevens over de input en output te koppelen aan maatschappelijke effecten (outcome). Daarom is het van belang om een informatiemanager niet deel uit te laten maken van een IT-afdeling maar van een afdeling Strategie of zelfs rechtstreeks te positioneren onder de directeur/bestuurder.



Aanbeveling 3: Creëer interne verbinding

Een corporatie heeft als maatschappelijke onderneming haar voelspriet in de regio's waar ze actief is. De uitdaging ligt erin om dit niet uitsluitend een aangelegenheid te laten zijn van de bestuurder of een klein groepje medewerkers, maar om ook andere medewerkers hierbij te betrekken. Het meten van het maatschappelijk rendement en het evalueren 'hoe we het doen' creëert interne verbinding. Wij hebben in de praktijk gezien dat het de betrokkenheid van medewerkers verhoogt.

Over de auteurs: Vincent Dobbe is zelfstandig interim-manager en gespecialiseerd in procesverbetering. Luc Wolfs is associate partner bij het Sittardse adviesbureau ORGfit en gespecialiseerd in sturing op strategie en informatiemanagement. 'Voor dit artikel is gebruik gemaakt van het Praktijkboek II SEV 'Zicht op maatschappelijk rendement' van J. Deuten en P. Doevendans, 2010. ■

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



Arjan van Dijk overhandigt het eerste exemplaar van CORA 2.0 aan FLOW bestuurslid Aart van den Brink.

Enkele vragen aan SIG CORA

Op CorporatiePlein is CORA 2.0 gelanceerd. CorporatieGids Magazine vroeg SIG CORA om een aantal korte reacties.

CORA.... wat was ook alweer de aanleiding?

De inhoud van CORA is bepaald op basis van een inventarisatie van breed gevoelde knelpunten en vraagstukken bij woningcorporaties. Deze luiden: er is verwarring over begrippen en definities; de dienstverlening van corporaties wordt steeds complexer met meer (tijdelijke) samenwerkingsverbanden; corporaties willen meer klantgericht en -gestuurd gaan werken, wat tot een kanteling van de organisatie leidt (procesgericht in plaats van taak- en afdelingsgericht); het koppelen van informatiesystemen (applicatie-integratie) wordt complexer; (externe) toezichthouders eisen steeds meer transparantie en verantwoording; informatie-uitwisseling binnen de primaire keten (richting klanten en leveranciers) en daarnaast met toezichthouders en de overheid wordt lastiger; bestaande IT-voorzieningen missen de flexibiliteit om al deze veranderingen te kunnen volgen.

Daarnaast is rekening gehouden met groeiende verwachtingen van woningzoekenden, klanten, gemeenten, de rijksoverheid, projectontwikkelaars en andere partners over wat een goed functionerende woningcorporatie is.

vensdefinities, de opzet van bedrijfsprocessen en de hierbij ondersteunende informatievoorziening. De eenduidigheid die hierdoor binnen de corporaties ontstaat, zal de IT-leveranciers prikkelen tot het ontwikkelen van betere herbruikbare oplossingen (minder variatie, meer innovatie). Corporaties hebben op drie samenhangende gebieden profijt van CORA, te weten vanuit een intern perspectief biedt CORA hulpmiddelen om de efficiëntie van de bedrijfsprocessen en informatievoorziening te verbeteren en daarmee de bedrijfsvoering beter te ondersteunen, vanuit een ketenperspectief helpt CORA om de samenwerking met ketenpartners te verbeteren door standaarden voor de gegevensuitwisseling (begrippen, gegevensdefinities) tussen samenwerkende partijen vast te leggen en vanuit IT-perspectief versterkt CORA de positie van corporaties naar IT-leveranciers, doordat – gezamenlijk met andere corporaties – de informatiebehoefte eenduidig wordt vastgelegd. Bovendien kunnen IT-leveranciers door eenduidige definities aan de hand van CORA hun oplossingen beter passend maken voor woningcorporaties.

Welke doelstelling heeft CORA?

Met CORA kunnen individuele corporaties hun bedrijfs- en IT-architectuur invullen en verbeteren. Daarmee wordt harmonisatie binnen de sector bereikt op het gebied van gege-

Welke principes hanteert CORA?

CORA heeft een aantal principes benoemd. Zo bepalen de doelstellingen van de corporatie en de inrichting van de bedrijfsvoering de inrichting van de informatievoorziening en de inzet van IT. Er wordt binnen de woningcorporatie gewerkt



SG|tobias^{AX}

De volledige **AX-suite** is nu **beschikbaar!**

Benieuwd naar wat dit voor u kan betekenen? Neem contact op met uw **accountmanager** of kijk op www.sg.nl.

SG|automatisering
member of the Aareon Group

SG|automatisering
Postbus 2036
7801 CA EMMEN

C. Houtmanstraat 36
7825 VG EMMEN

tel.: (0591) 630 111
e-mail: info@sg.nl

Is uw corporatie groen genoeg?

- SWYCS geeft duidelijkheid in energieverbruik
- SWYCS is transparant en eerlijk
- SWYCS is kostenbesparend voor corporaties en huurders
- SWYCS biedt commerciële mogelijkheden
- SWYCS verbetert de communicatie tussen huurder en woningcorporatie
- SWYCS biedt een imago-upgrade voor de woningcorporatie
- SWYCS draagt bij aan een beter milieu en geeft invulling aan Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO)



SWYCS

SEE WHAT YOU CAN SAVE

BESPAAR € 15,-

BESPAAR € 125,-

BESPAAR € 30,-

BESPAAR € 75,-

Uw corporatie de beste in duurzaam ondernemen? Kijk op www.energycombat.nl



Energiehuishouding
in de hand



SWYCS® is een product van
DSP innovation
t +31 (0) 118 436 501
info@dsp-innovation.nl
www.dsp-innovation.nl

Special Interest Group CORA



De volgende 11 corporaties zijn de initiatiefnemers van CORA: De Woonplaats, Eigen Haard, Lefier, Mitros, Portaal, Vestia, WonenBregburg, Woonbron, Woonbedrijf SWS-Hh-vl, Woonstad Rotterdam en Ymere. Daarnaast zijn ook de volgende corporaties betrokken geweest bij CORA 2.0: Woonzorg Nederland, Stadgenoot en Havensteder.

Vanuit de leverancierszijde zijn de volgende partijen betrokken geweest bij de totstandkoming van CORA: Aepex, Bitti, Centric, CFV, Daxecon, EDPendent, IMN, Info Support, Itris, Juris, Kubion, Level Up, NCCW, Opdion, Reasult, SG, Woning-Net en Zig Websoftware.

Bezoek www.netwit.nl/cora voor meer informatie of neem contact op met Arjan van Dijk, voorzitter van SIG CORA, via a.van.dijk@ymere.nl.

vanuit een branche- en bedrijfsbreed begrippenkader. Bij veranderingen wordt gestuurd op de integrale samenhang. Processen worden ontworpen vanuit de toegevoegde waarde die zij bieden bij het leveren van producten en diensten aan (interne of externe) klanten. De bedrijfsvoering en informatiehuishouding sluiten aan op (relevante) overheidsbrede basisregistraties. Basisgegevens (over bijvoorbeeld relaties, overeenkomsten, vastgoed, onderhoud en projecten) worden eenmalig aan de bron vastgelegd en de kwaliteit van deze registraties wordt geborgd. En de uitwisselbaarheid van gegevens is gebaseerd op breed geaccepteerde en actuele standaarden.

Een corporatie zou moeten besluiten welke CORA-principes overgenomen worden. Deze kunnen dan worden aangevuld met eigen principes.

Zijn er al woningcorporaties concreet aan de slag met CORA? Zo ja, wat levert het op?

Er zijn zeker al corporaties aan de slag met CORA. In ieder geval die corporaties die bij het initiatief betrokken zijn. CORA is geen blauwdruk die één op één kan worden overgenomen. CORA zal met name ingezet worden als hulpmiddel voor die onderdelen die voor de eigen organisatie van belang zijn. De belangrijkste baten van het gebruik van CORA zijn een verdere professionalisering van de bedrijfsvoering en dienstverlening; besparingen door het hergebruik van CORA-principes en -modellen; kwaliteitswinst, doordat gebruik wordt gemaakt van eenduidige, betrouwbare principes en modellen gebaseerd op de inzichten van een groot aantal corporaties; betere samenwerking met andere corporaties, partners, klanten en leveranciers. CORA is ook een hulpmiddel bij fusies en reorganisaties.

Wat moet er bij een woningcorporatie gebeuren om aan te sluiten op CORA?

Het uitgangspunt is dat woningcorporaties volgens CORA werken als ze de CORA principes hebben overgenomen in hun bedrijfsvoering. Bij elk van de principes is binnen CORA uitgewerkt hoe je dat kunt toetsen. CORA-conformiteit duidt de mate aan waarin een organisatie aantoonbaar voldoet aan de CORA-principes. CORA heeft nog geen methode om conformiteit vast te stellen, in een volgende versie komt daar uitsluitel over. Maar je zult er ook pragmatisch mee om moeten gaan: alleen dat gebruiken wat ook daadwerkelijk nu nodig is.

Hoe ziet de toekomst van CORA er uit?

Belangrijke focus ligt op het gaan gebruiken van CORA 2.0. Van de ervaring die hiermee wordt opgedaan kan weer worden geleerd voor volgende versies. Daarnaast heeft het CORA 2.0 traject een lijst met punten opgeleverd die mogelijk in een volgende versie uitgewerkt kunnen worden. Ook zijn marktpartijen geïnventariseerd die hierbij mogelijk een rol kunnen spelen. De SIG CORA komt dit jaar nog bijeen om over het vervolg te praten. Dat er een vervolg gaat komen lijkt wel zeker; de inhoud en vorm zijn o.a. onderwerp van gesprek. Belangrijk punt is ook de funding van volgende versies. CORA 2.0 is met een subsidie vanuit FLOW tot stand gekomen.

Over de auteurs van dit artikel

Henk van der Koijk (PMTD) en Olke Jan van der Meer (HC&H Consultants). Zij vormden samen met Anton Opperman (PMTD) het kernteam dat het proces heeft begeleid om tot CORA 2.0 te komen. ■

De I&A afdeling van.....

Een appel hoort rood te zijn. En ondanks dat 'witspecialist' Jan des Bouvrie naast KCAP Architecten mede tekende voor het ontwerp, doet het exterieur van The Red Apple in Rotterdam zijn naam meer dan eer aan. Het spraakmakende nieuwbouwproject is sinds kort het onderkomen van Havensteder, (fusie van PWS Rotterdam en Com•Wonen). *CorporatieGids Magazine* nam een kijkje en vroeg Rinus Kroon, directeur Financiën en Middelen, Cor Hagendijk, manager ICT en Ferry van der Pal, manager Proces- en Informatiemanagement: „En? Hoe is het in The Red Apple?”

„A l na één week het "nieuwe Werken" bij Havensteder kan ik zeggen dat het prima bevalt”, steekt Rinus Kroon van wal. „Even wennen, maar het wordt steeds makkelijker. We begonnen maandag 3 oktober niet alleen in een fantastisch mooi nieuw kantoor zonder 'eigen' bureaus, maar we zijn ook allemaal professioneel uitgerust met een laptop en een smartphone. Thin clients en vaste telefoons kennen wij niet meer”. Cor Hagendijk vult zichtbaar tevreden aan: „Bijzonder is dat ICT-technisch alles meteen werkte. Al hebben we nog wel wat aanloopproblemen met de telefonie, maar ook dat wordt elke dag beter”.

De volledige backoffice van Havensteder is nu gehuisvest in The Red Apple. „Dat klopt”, beaamt Ferry van der Pal en somt op: „Bestuur en staf (de bestuurder, HRM, Concern Control en het Bestuurssecretariaat), de directies F&M (Financiële Administratie, Financieel Management, Facilitair, ICT, VVE Diensten en Proces- en Informatiemanagement & Inkoop), S&P (Strategie en Portefeuille- en Waarde Management) en O&O (Onderhoud, Bedrijfsbureau en Ontwikkeling). In totaal zo'n 300 collega's. Daarnaast heeft Havensteder nog een aantal kantoren in de wijken. Daar gaan we in december mee aan de slag”.

Het beeldmerk van Havensteder toont verbondenheid. Cor licht toe hoe de kantoren ICT-technisch gezien met elkaar in verbinding staan. „Onze kantoren zijn al sinds 2005 via een glasvezelverbinding met elkaar verbonden. Ons nieuwe datacenter is al ingericht, maar we werken nog tot 1 januari 2012 in twee aparte domeinen. Vanaf 1 januari 2012 werkt Havensteder in één domein met één Exchange platform, één informatiesysteem voor de ondersteuning van de primaire en secundaire processen van Havensteder (Omega), één documentair informatiesysteem (DISKIS) en één platform om bestanden en

informatie te delen (SharePoint). Op de kantoren zelf werkt iedereen overigens met een draadloze netwerkverbinding”.

Fuseren en snel erna verhuizen is een intensief proces, constateren Rinus, Cor en Ferry unaniem. „Door gedegen voorbereiding vanuit en samenwerking met alle disciplines in de organisatie is dit toch mogelijk gebleken. Tuurlijk, er gaat wel eens wat fout, maar de kracht van de organisatie is dat we niet gaan klagen maar gaan oplossen”, aldus Rinus. Ferry vult aan: „Het vraagt veel van de organisatie, maar het resultaat is het waard! Het was niet alleen verhuizen, maar eigenlijk 3 megaprojecten gelijktijdig; verhuizing, integratie vaste- mobiele telefonie en implementatie van Het Nieuwe Werken. En dat ook nog eens in en net na de vakantieperiode”.

Cor heeft wel een verklaring waarom de missie voorspoedig is verlopen. „Havensteder heeft een goede ICT afdeling waar de lat erg hoog ligt en men er een uitdaging in ziet om zoveel mogelijk zelf te doen. Hiervoor zijn ook de juiste specialisten 'aan boord'. Daar waar het niet anders kan, worden de 'huisleveranciers' betrokken. Maar onze zelfredzaamheid is groot”.

Op de vraag wat ze een volgende keer anders zouden doen, antwoordt Rinus: „Een belangrijke conclusie is dat je nooit genoeg aandacht kan besteden aan de voorbereiding van alle activiteiten en dan vooral aan het aspect communicatie. Communicatie kan altijd beter, al is veel geleerd van de operatie die Com.wonen in 2007 en 2008 heeft uitgevoerd. En verder zou ik nooit meer de verhuizing en de overstap naar een totaal ander telefoniesysteem in hetzelfde weekend plannen”, glimlacht hij. Toch overheerst de trots. „Ondanks de grote hoeveelheid veranderingen en de druk, zijn we er toch in geslaagd om volgens afspraak samen te beginnen in The Red Apple en samen te



Havensteder

sterk in wonen



Zittend: Robèrt Bartels, Divera Herwegh, Ron Mostert, Rinus Kroon, René Willems, Misha van der Rest. **Staannd:** Hugo Neeskens, Dennis Nossent, Arjan Rijdsdijk, Cor Hagendijk, Remco Nicolai, Ed Moerland. Op de foto ontbreekt de in het interview geciteerde Ferry van der Pal.

starten met het "nieuwe werken". We zijn waanzinnig trots op de ongelofelijke inzet - en dan bedoel ik ook in het weekend en 's nachts - van de ICT-ers, die zonder veel extra capaciteit deze klus zelf geklaard hebben”.

Het Nieuwe Werken in The Red Apple heeft Havensteder al een besparing van 1 miljoen euro opgeleverd. Kroon: „De belangrijkste besparing is de vermindering van vierkante meters kantoorruimte. We hebben huurpanden afgestoten en zijn van 10.000 naar 5.000 m² gegaan”.

Verandering is een constante en hoort bij een moderne organisatie als Havensteder. Veel rust is de Havensteders niet gegund. Rinus hierover: „In december zijn onze gebiedskantoren aan de beurt, dan verhuizen weer zo'n 100 collega's naar andere kantoren en sluiten we weer een kantoor. Dan is de hele Havensteder organisatie over op het "nieuwe werken" en klaar voor de toekomst!” ■



De verbindende
kracht

Slim samenwerken, slim verbinden

Als regisseur van het online kanaal bewijzen wij het al ruim 16 jaar. Wij zijn de verbindende kracht. Wij bieden uw klanten meer service en zelfredzaamheid doordat wij uw online kanalen verbinden met al uw softwarepakketten zoals SG Tobias, Cegeka Dynamics Wonen of bijvoorbeeld NCCW BIS NOA.

Het resultaat: geïntegreerde gebruiksvriendelijke websites, portalen of mobiele sites. Optimaal beheersbaar door onze toonaangevende content management software. Kies ook voor de verbindende kracht van Snakeware en kijk snel op www.snakeware.nl/wonen



CorporatiePlein 'the place to be'

NetwIT en CorporatieMedia organiseerden 29 september 2011 voor het eerst in de geschiedenis: CorporatiePlein, bedrijfsvoering & ICT-beurs voor woningcorporaties. We vroegen Harry Hofman, voorzitter van NetwIT, hoe hij de eerste editie heeft ervaren.

„De afgelopen jaren heeft NetwIT regelmatig geparticipeerd bij de opzet van beursactiviteiten, klantcontactdagen en meer. Toen het idee voor het CorporatiePlein ontstond, ging er een lang gekoesterde wens in vervulling. We wilden al langer een zo breed mogelijk palet aan leveranciers en dienstverleners specifiek voor de corporatiemarkt bij elkaar brengen”, vertelt Harry Hofman. „De verwachting dat hieraan dringend behoefte is, is volledig uitgekomen. De sfeer was geanimeerd en ontspannen. Het aantal inschrijvingen overtrof de verwachting. Bijna iedereen die gezegd had te komen is ook gekomen. Daarmee is volgens mij geschiedenis geschreven. Kortom het was voor zowel de deelnemers als de bezoekers een schot in de roos”, stelt Harry tevreden vast. CorporatiePlein 2012 staat dan ook alweer genoteerd: 27 september 2012, wederom in Expo Houten.

Succesfactor

Op de vraag wat de succesfactor is van CorporatiePlein, antwoordt Harry: „Corporaties bevinden zich in een transitiefase van voorzien in betaalbare huisvesting voor lagere inkomensgroepen naar maatschappelijk ondernemen. Door de maatschappelijke en technologische ontwikkelingen is er groeiende

belangstelling voor effectiviteits- en efficiëntieverbetering, digitalisering, mobiele toepassingen, internetintegratie, om er maar enkele te noemen. Het CorporatiePlein is er ten volle in geslaagd om zich te profileren als 'the place to be'. Het plein voorzorg in een compleet aanbod van leveranciers en adviseurs op dit vlak”.

NetwIT-theaters

Tijdens CorporatiePlein was er veel belangstelling voor de kennissessies in de NetwIT-theaters. Volgens Harry geeft dit aan dat persoonlijke uitleg onmisbaar is om een goed totaalbeeld te krijgen van een bepaald onderwerp. „Door de interactieve opzet worden de onderwerpen ook nog eens vanuit verschillende invalshoeken belicht. In een korte tijd wordt zo gerichte informatie gegeven. In de kennistheaters werden in sessies van een half uur specifieke onderwerpen en oplossingen besproken. Voor sommige sessies was zelfs meer belangstelling dan dat er plaats was. Een duidelijk signaal dat informatieoverdracht niet alleen via publicaties of internet gegeven kan worden maar dat persoonlijke communicatie een welkome aanvulling is”.

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



SMARTER
STRONGER
RUN SHARPER
EASIER
FIERCER
FURTHER
SAFER
SAVVIER

Kennis delen

Over de doelstelling van NetwIT voor de toekomst zegt de voorzitter: „Kennis delen is de rode draad door alle activiteiten van NetwIT. Dit gaan wij verder uitbouwen door het verder ontwikkelen van de CORA, het referentiekader voor de corporatiebranche, met aandacht geven aan 'best practices' en deze belonen met de jaarlijkse NetwIT Award. Het verhogen van de bekendheid van NetwIT als platformorganisatie zal binnen de organisatie van NetwIT meer aandacht krijgen. Want kennis delen op het gebied van informatie- en communicatietechnologie kan zich heugen in groeiende belangstelling van zowel grote als kleine woningcorporaties". Op de vraag of CorporatiePlein bijdraagt aan de doelstellingen van NetwIT, antwoordt Harry resoluut: „Dat kan ik met een volmondig 'ja' beantwoorden. Het is de ideale manier van kennisdeling door vraag en aanbod bij elkaar te brengen. De combinatie leveranciers en dienstverleners met kennissessies, geeft toegevoegde waarde voor de bezoekers”.

'ICT van noodzakelijk kwaad naar bedrijfsmiddel'

NetwIT bestaat ruim 10 jaar en Harry ziet grote verschillen op het gebied van ICT toen en nu bij woningcorporaties. „Vanaf het moment dat we de millenniumangst overleefde hadden, zijn de ontwikkelingen in een rap tempo gegaan. Ik kan me de tijd nog herinneren dat er serieuze afwegingen werden gemaakt welke werkplekken toegang tot internet mochten hebben, de fax was nog een teken van moderne technologie. De 'noodzakelijk kwaad' positie die ICT ooit had is omgebogen naar 'een bedrijfsmiddel' om gestelde doelen te halen. ICT is betrouwbaarder, gebruiksvriendelijker en beter betaalbaar geworden, waardoor de acceptatie van moderne technologieën nog eens worden versneld. De belangstelling verschuift van technologie naar informatisering. Voor NetwIT breken er interessante tijden aan. Het motto van NetwIT blijft van alle tijden: Kennis moet je delen", besluit de voorzitter van NetwIT. ■

„Kennis delen is de rode draad door alle activiteiten van NetwIT”

Harry Hofman, voorzitter NetwIT



Maak kennis met onze dienstverlening.

- Implementatie van processen en informatiesystemen
- Datakwaliteit
- Architectuur CORA en UP-Wards
- Procesmatig werken
- Basisregistraties Adressen en Gebouwen (BAG)

Bel 015-260 09 20 en maak kennis met onze succesvolle aanpak.



Specialisten in Projectmanagement en Consultancy.
Level Up B.V. Delftechpark 26 2628 XH Delft Telefoon: 015-260 09 20 www.level-up.nl



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 Dinter The Document Company
Eiftweg 2a, 4941 VP Raamsdonksveer
Tel. 0162 - 51 99 55 - info@vandinter.net
www.vandinter.net



SPECIALIST IN SHAREPOINT OPLOSSINGEN



Peter Riemens, Toney Hesselink en Eric Hans van Wingerden

Interactieve websites dragen bij aan efficiency woningcorporaties

Rivium. Dat is de nieuwe naam van Tri-ennium en Oracle-specialist E-qual. De bedrijven werken sinds 2010 samen en hebben ervoor gekozen om onder één naam naar buiten te treden. Door de samenwerking kunnen we onze focusmarkten – waaronder woningcorporaties - breder en completer bedienen”, licht directeur Peter Riemens toe. Zijn Rivium-collega’s Eric Hans van Wingerden, manager Sales en accountmanager Toney Hesselink schuiven ook aan voor het vraaggesprek.

Rivium de nieuwe naam van Tri-ennium ■

Rivium is gespecialiseerd in real-time businessoplossingen. Peter legt uit wat dit inhoudt: „De rode draad door onze onderneming is integratie. Dit houdt in dat we gespecialiseerd zijn in het koppelen van meerdere applicaties, databronnen en processen tegelijkertijd en indien nodig real-time. Specifiek voor woningcorporaties biedt dit als voordeel dat we in staat zijn om real-time gegevens van en naar primaire systemen te transporteren”. Toney merkt op: „Trend is dat primaire systeemleveranciers hun systemen steeds meer ontsluiten voor deze diensten. En daar komen onze interactieve websites dus in beeld. Voor ServicePunt, zoals we onze interactieve portalen hebben genoemd, maakt het niet uit welk ERP-systeem ‘eronder’ zit”.

ServicePunt

ServicePunt is speciaal bedoeld om de communicatie met huurders, aannemers en andere stakeholders te faciliteren”, licht Toney, die recentelijk de overstap naar Rivium maakte, nader toe. „Er zijn nu al 16 woningcorporaties die verschillende portalen van ServicePunt in gebruik hebben en het aantal is groeiende”. Eric Hans vult aan: „Maar we doen veel meer. Naast interactieve websites bieden we Business Intelligence oplossingen en integratie oplossingen. Ook kunnen we uitstekend maatwerktrajecten verzorgen”.

Borging van marktkennis

Volgens Eric Hans maakt de borging van marktkennis de oplossingen van Rivium bijzonder: „In de ServicePunt portalen van Rivium is een enorme hoeveelheid marktkennis tot standaardoplossingen verwerkt. Met onze ‘as is’ standaardoplossing ServicePunt kunnen grote en kleine corporaties heel snel een volledige dienstverlening via internet aanbieden. Niet elke keer wielen opnieuw uitvinden dus. In ServicePunt zit bijvoorbeeld een complete beslisboom voor reparatieverzoeken ingebouwd. Stel, je hebt jaarlijks 15.000 inkomende telefoontjes, waarvan 10.000 betrekking hebben op reparatieverzoeken. Als je dat dan digitaliseert en afvangt met ServicePunt ontlast je enerzijds de frontoffice en anderzijds neemt het aantal eerste inspecties af. Hoe dat kan? Omdat de vragenboom de klantvraag eenduidig afhandelt waardoor de foutkans enorm afneemt. Je krijgt dus efficiëntere processen en vaak ook een hogere klanttevredenheid. Dat laatste ook, omdat de klant alles zelf kan regelen. Desgewenst buiten de openingstijden van de woningcorporatie om”.

Mobiele inspectiemodule

Toney valt hem bij. „Het efficiency voordeel van ServicePunt neemt helemaal toe in combinatie met onze mobiele inspectiemodule. De inspecteur neemt zijn iPad mee, doet de inspectie en deze is vervolgens direct verwerkt. Er komt geen papier of handwerk achteraf meer aan te pas. Reken maar uit wat dit in termen van tijd en geld oplevert”. Eric Hans knikt en zegt: „Met onze krachtige BPM en integratietools van TIBCO kunnen we als geen ander handen en voeten geven aan de optimale inrichting van bedrijfsprocessen.

Door de inzet van deze middleware is het voor ons ook kinderspel om ons te conformeren aan CORA. Deze ontwikkelingen volgen we op de voet. Tenslotte bieden we met onze Business Intelligence afdeling de mogelijkheid om systeemafhankelijk inzicht te geven in de uitvoering van de strategie van een organisatie”.

Online dienstverlening

De mannen van Rivium zien een toenemende vraag van woningcorporaties naar online dienstverlening voor hun stakeholders. „Klopt, we zien ook dat er bij klanten ook daadwerkelijk steeds meer online gebeurt”, stelt Peter vast. „Zo zijn er bijvoorbeeld klanten die hun woonkrant inmiddels niet meer op papier maar alleen nog online aanbieden. Andere corporaties willen zo ver gaan om zelfs het afsluiten van huurcontracten online te faciliteren. Net als bij banken zal zoveel mogelijk gezocht moeten worden naar een win-win situatie tussen de huurder en de corporatie. In dit kader zie je ook allerlei initiatieven om de huurder zo vaak mogelijk naar de website te laten terugkeren. Dit kan bijvoorbeeld door themagericht communities te faciliteren en door bepaalde informatie alleen nog digitaal te verstrekken. De bankensector is al veel verder in het doorvoeren van digitale dienstverlening. Bij woningcorporaties blijft het warme persoonlijke contact nog zeer belangrijk. Banken hebben dat de afgelopen jaren onderschat. Wat dat betreft kunnen corporaties profiteren van deze ervaring”.

Mobiele devices

Op de vraag welke belangrijke ontwikkelingen Rivium ziet voor de nabije toekomst, antwoordt Eric Hans: „Belangrijke ontwikkeling blijven mobiele devices. Behalve de bestaande portalen werken we voor vrijwel al onze applicaties aan een mobiele component. Verder spelen we met onze applicaties in op de veranderingen in het dienstenpalet van woningcorporaties. We ontwikkelen bijvoorbeeld een portaal waarin aanbestedingen digitaal kunnen worden gedaan en oplossingen waarmee ondersteuning van communities gemakkelijk kunnen worden gefaciliteerd, onder andere via social media”. Toney vult aan: „We volgen de ontwikkelingen in de branche uiteraard op de voet. Dit doen we onder andere door onze klanten actief te betrekken in onze ServicePunt community. Deze community heeft ook inspraak in een belangrijk deel van onze ontwikkelkalender. Al onze klanten zijn welkom om hierin deel te nemen”. ■

Voor de volledigheid

Het voormalige Tri-ennium opereert onder de naam Rivium Business Solutions. E-qual onder de naam Rivium ICT en Infra. De twee bedrijven blijven daarmee juridisch zelfstandige entiteiten.

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

andersom

www.tijdvoorandersom.nl

Havensteder: bring your own device

Hoe treffender kun je een presentatie over Bring Your Own Device beginnen. **Rinus Kroon**, directeur Financiën en Middelen bij Havensteder, drukt een USB-stick in de gereedstaande laptop en wil zijn presentatie starten. De oude laptop sputtert en weigert, waarop Kroon de aanwezigen uiteindelijk met een grijns vraagt: "Iemand toevallig een laptop met Office 2010 bij zich"? De zaal grinnikt en de voorspelbare reactie blijft niet uit: "Had uw eigen device meegenomen".

Niet zo bedoeld, maar het brengt Rinus Kroon wel direct in zijn onderwerp. Althans deels, want zijn presentatie op de IT-beurs Tooling Event - 2 november - in de Jaarbeurs heeft als titel Het Nieuwe Werken en Bring Your Own Device. Terwijl een techneut van de Jaarbeurs snel een nieuwe laptop installeert, richt Kroon zich alvast op zijn toehoorders. Collega Cor Hagendijk, ICT-manager van Havensteder, zit voor mentale – en inhoudelijke - support op de eerste rij. „Wie van jullie gebruikt zijn eigen device voor de zaak?” steekt Kroon van wal. Een paar vingers gaan de lucht in. „Wie van jullie checkt zijn zakelijke e-mail op zijn eigen device?” Bijna alle handen gaan de lucht in. Kroon knikt tevreden.

Eigen apparatuur

Het is een feit dat Nederlandse werknemers steeds vaker eigen apparatuur meebrengen naar het werk. Eigenlijk zoals werk en privé zich op bijna natuurlijke wijze mengt – niet in de laatste

plaats door de keur aan mogelijkheden van social media - zo lijkt dat ook met de devices te gebeuren die ervoor worden ingezet. Bij Havensteder is dat niet anders. Waar veel ICT-verantwoordelijken nog steeds wars zijn van "vreemde laptops binnen de zakelijke muren, laat staan netwerk" zijn het bij Havensteder juist de ICT-ers geweest die BYOD hebben omarmd. Dat is vooral ingegeven door het feit dat de Rotterdamse woningcorporatie Het Nieuwe Werken heeft ingevoerd.

ICT-technisch gezien meer werk

Kroon: „We zijn van thin clients en netwerk naar laptops, smartphones en wifi gegaan. Met betrekking tot de laptops is daar eigenlijk het BYOD-initiatief uit voortgevloeid”. Op de vraag uit de zaal wat dit voor het beheer betekent, valt Cor Hagendijk zijn collega vanaf de eerste rij bij. „Laptops betekenen absoluut meer beheerwerk dan domme thin clients.

>>

Ketenintegratie = Corporatie Cloud


CORPORATIE CLOUD



Rinus Kroon tijdens zijn presentatie over Bring Your Own Device. Rechts onder op de foto Cor Hagendijk.

Alles kan kapot aan een laptop. ICT-technisch gezien betekent het dus meer werk". Over veiligheid zegt hij: „Wij vinden dat de verantwoordelijkheid van de medewerker. Uiteraard verstrekken we een virusscanner en kunnen devices enkel met een bij ons bekend MAC-nummer op het netwerk, maar we hebben ervoor gekozen om laptops helemaal open te laten. Het zijn dus geen draagbare thin clients. Natuurlijk hebben we wel enkele spelregels, maar we gaan bewust niets dichttimmeren”.

Besparing

„Het Nieuwe Werken en BYOD hebben Havensteder al een besparing van 1 miljoen euro opgeleverd”, vertelt Kroon. „Voor een organisatie met 500 medewerkers is dat best aanzienlijk. De belangrijkste besparing is de vermindering van vierkante meters kantoorruimte. We zijn van 10.000 naar 5.000 m² gegaan”. Waar de werkplekfactor eerst 1,25 was, is dat nu 0,60. Toch lijkt iedereen een plekje te kunnen vinden. „Alleen waar, is soms de vraag”, grijnst Rinus. De oude huurpanden zijn ingeruild voor hypermodern naar Het Nieuwe Werken-ingerichte verdiepingen in The Red Apple in Rotterdam.

Apple

Het Nieuwe Werken is bij Havensteder geen keuze, maar een feit. „We bieden iedereen de mogelijkheid te werken waar en wanneer men dat wil. BYOD is daarentegen wel een keuze”, licht Kroon toe. Hij vervolgt: „Op dit moment doen 40 werknemers mee aan het BYOD-project. Dat zijn vooral veel kenniswerkers, mensen die al gewend zijn aan thuiswerken. De keuze voor BYOD is dan vooral: ik kan precies kopen wat ik graag wil. Bijvoorbeeld een Apple. Ze krijgen een vergoeding van € 20,- per maand voor een periode van drie jaar. Aan het einde hebben ze dus € 720,- budget voor een nieuwe laptop”.

Iets kapot? Zelf regelen!

Werknemers kunnen met hun eigen laptop op het bedrijfsnetwerk inloggen via een VPN-verbinding. Als voordeel van BYOD ziet Kroon het feit dat Havensteder niet meer verantwoordelijk is voor het beheer van de gekochte pc's. „Iets kapot? Zelf regelen. Uiteraard hebben we wel leenlaptops beschikbaar, want er moet per slot van rekening wel gewerkt worden”.

Overigens knippen de medewerkers van de ICT-afdeling wel een oogje toe. „Natuurlijk probeer je iemand met een eigen device ook te helpen in geval van problemen. Maar dat is eigenlijk niet de bedoeling natuurlijk”, legt Hagendijk uit.

Werk en privé

De belangrijkste redenen dat 90% van de medewerkers nog niet meedoen is dat ze werk en privé gescheiden willen houden of dat ze door ICT “ontzorgd” willen worden. Ook praktische zaken als ‘ik wil niet met een laptop rondfietsen of meenemen in het Openbaar Vervoer’ spelen een rol. Kroon: “Toch hebben wij de verwachting en ambitie dat uiteindelijk 80% van onze medewerkers aan het BYOD-principe gaat deelnemen. De groep medewerkers die geen eigen laptop meebrengt, krijgt de keuze uit een drietal standaard laptops, 13”, 15” of 17”. Dat noemen we choose your own device. Het grootste verschil is dat de medewerkers die voor onze ‘standaarden’ kiezen, de laptop enkel zakelijk mogen gebruiken en natuurlijk geen BYOD-vergoeding krijgen.”

Blackberry, Android of iPhone

Het choose your own device geldt ook voor alle medewerkers als het gaat om de smartphone. „Iedereen mag kiezen uit een Blackberry, HTC/Samsung als Androidtoestel en een iPhone. Vergis je niet, we hadden nog medewerkers die nog niet eens een mobiele telefoon hadden! Nu moeten ze zich aan- en afmelden met hun telefoon. Dat was in het begin best wennen, maar nu we bijna twee maanden verder zijn, gaat dat al veel beter”, aldus Kroon.

Van 10% naar 80% medewerkers

Als je zoveel kennis deelt, mag je ook wat terugvragen, moet Kroon gedacht hebben. Hij vraagt de toehoorders suggesties om van 10% naar 80% BYOD-deelnemers te groeien. De zaal peinst en argumenten als ‘de regeling financieel aantrekkelijker maken’ en ‘scholing en training voor de groep die graag ontzorgd wil worden door ICT’ worden genoemd. Vandaag werd Kroon in ieder geval door de technici van de Jaarbeurs ontzorgd. Dat is maar goed ook, want de presentatie bevatte onder meer zeer tot de verbeelding sprekende filmpjes. Kijken? U vindt ze op www.corporatiegids.nl. ■



Jacob Spoelstra:
Stand up comedian & columnist

De broek zakt af

Ik heb ze niet geteld maar het aantal seminars en beurzen voor corporaties met het thema "De broekriem aanhalen" is dit jaar niet te tellen. Maar er komen massaal mensen op af dus het onderwerp leeft. Corporaties hebben blijkbaar een te grote broek aan of de maat is op zich goed maar de branche is massaal aan het Sonjabakkeren geslagen.

Op dieet gaan is nooit leuk. Twee maanden voor de vakantie vindt mijn vrouw ook altijd dat ze op dieet moet. Als zij dat wil moet ze dat zelf weten, alleen wat is het motto van een elke dieëterende vrouw? 'Ik een ellendig leven, jullie een ellendig leven!'. Dus papa en de kinderen moeten ook Sonjabakkeren. En op zich wil ik best met haar Sonjabakkeren, alleen niet tijdens het eten. Dan moet ik zeker weer aan de rijstwafels. Lekker 's avonds op de bank in plaats van borrelnootjes, piepschuim eten.

Maar is op dieet gaan de juiste manier om de crisis te lijf te gaan? Europa denkt van wel. Althans voor de helft. De andere helft van de maatregelen houdt in dat we leningen gaan terugbetalen met leningen. En mochten we die leningen ook niet terug kunnen betalen dan lenen we toch van China. Dus er moet gesaneerd worden. Niet echt een hobby van corporaties. Kijk naar de gemiddelde fusie. Voor de fusie zijn er twee corporaties, twee administraties, twee directies en twee secretariaten. Na de fusie is er één corporatie en zijn er twee directies, twee administraties, twee secretariaten en een extra management laag ertussen om de boel aan te sturen.

Blijft er nog maar één middel over: efficiënter werken. Leuke uitdaging voor ICT-leveranciers om corporaties daar bij te helpen. En dan bedoel ik niet het ene systeem vervangen door hetzelfde systeem maar dan in het rood. Nee, echt helpen met een heldere business case en een duidelijke uitkomst wat het oplevert. Of toch maar Sonjabakkeren.

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.

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
I. www.ctac.nl



ICT voor corporaties **vanaf nul vhe**

Tientallen grote en middelgrote corporaties ervaren dagelijks het plezier van het werken met het flexibele bedrijfsinformatiesysteem Itris ViewPoint®. Met het totaalconcept ViewPoint GO! brengt Itris 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 Itris uw bedrijfsprocessen ondersteunt en uw volledige ICT beheer uit handen neemt.

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

Compleet comfortabel

Itris BV T 010 2666111 E info@itris.nl

www.itris.nl