

CorporatieGids

MAGAZINE

ONAFHANKELIJK MAGAZINE
OVER BEDRIJFSVOERING EN ICT VOOR WONINGCORPORATIES

3^E JAARGANG NUMMER 1, 2012

DUURZAAMHEID

Truus Sweringa: 'het zit in de genen'

DOSSIER ONDERHOUD - MOZAÏEK WONEN: ONDERHOUD BUITEN DE DEUR

WOONWAARD: ALLE ONDERHOUDSPROJECTEN IN KETENSAMENWERKING

VAKLIEDEN VOLKSHUISVESTING ARNHEM HERWAPENEN ZICH

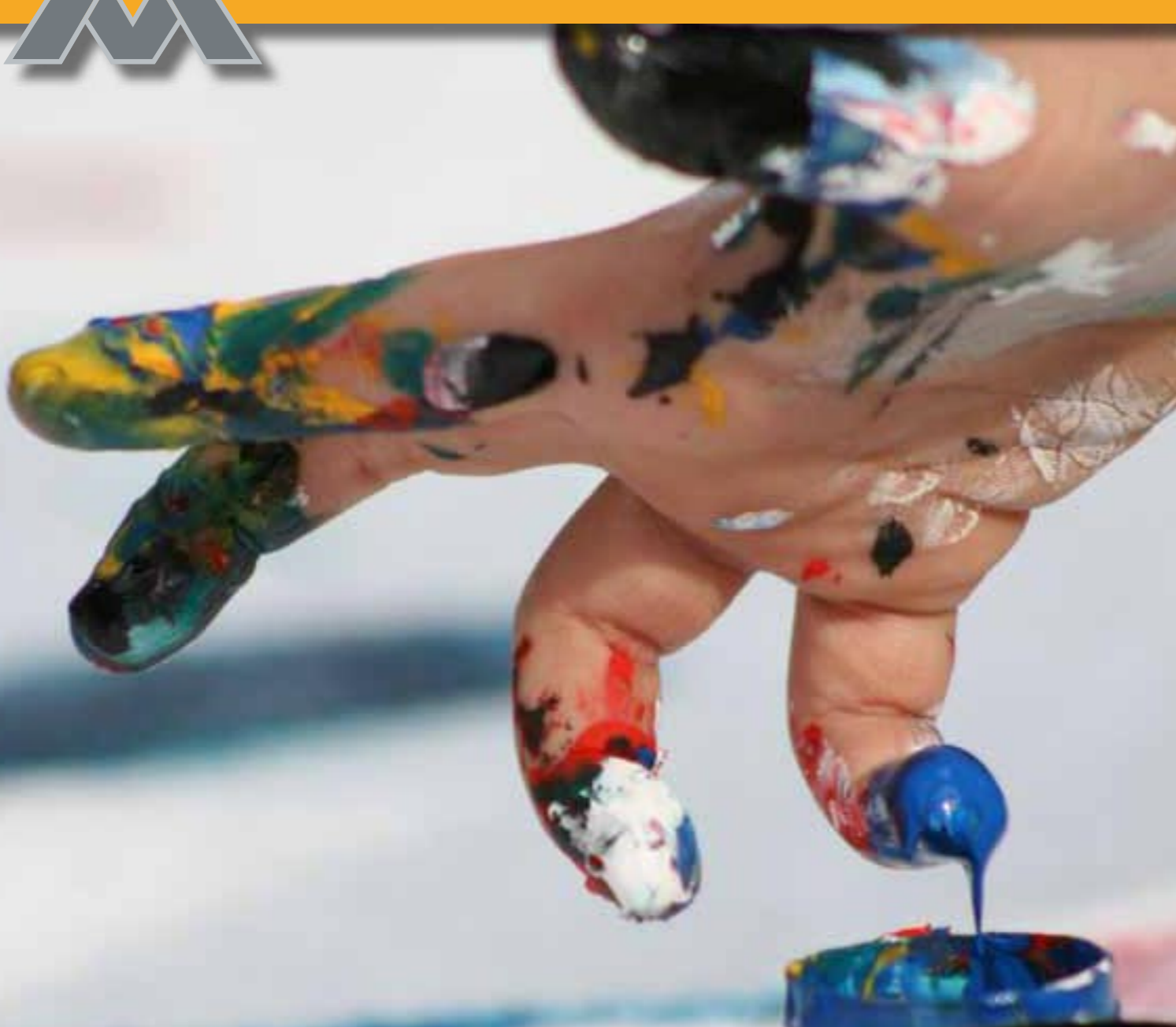
OPZICHTERS ZOWONEN GAAN DIGITAAL

EN VERDER: WOONINVEST: KLANTPROCES ONDER HET MES

TREVIN EN FUTURA: SAMENWERKEN LOONT

WETLAND WONEN: VIRTUELE CORPORATIE - DSA•VISION: GOUDEN TIJDEN

1



Onderhoud is belangrijk. En het kost geld. Daarom is het zaak om dit goed te plannen. Niet te vroeg en niet te laat.

Een systeem voor meerjarenonderhoudsplanning kan daarbij helpen. Maar welk systeem dan? Voldoet het wel aan de eisen? Kan het dit? Maar ook dat? En wat betekent dat voor onze processen?

VVA-informatisering heeft ruime ervaring in de selectie en implementatie van dit soort systemen. Dit doen we samen met u. Niet volgens de geijkte (project)paden, maar op onze geheel eigen manier.

www.vva-informatisering.nl

- Pagina 3 Voorwoord
- Pagina 4 Oost Flevoland
Woondiensten:
Duurzaamheid in de genen
- Pagina 8 Succes DSA•VISION
een kwestie van accenten
- Pagina 11 Valse lucht eruit
bij woningcorporaties
- Pagina 16 Zoals Woonwaard is,
vertrouwt hij zijn gasten
- Pagina 20 Mozaïek Wonen plaatst
onderhoud buiten de deur
- Pagina 23 Vaklieden Volkshuisvesting
Arnhem herwapenen zich
- Pagina 27 Outsourcen van onderhoud
niet langer vloeken in de kerk
- Pagina 28 Welbions heeft niet planmatig
onderhoud (NPO) in de greep
- Pagina 31 ZOwonen digitaliseert
woningopname
- Pagina 35 Trevin: Shared Service Center
als alternatief voor fusie
- Pagina 38 I&A afdeling van...
- Pagina 41 Afsplitsing van Hoffman Krul
& Partners heet AvW2
- Pagina 43 Processen onder het mes
- Pagina 46 Wetland Wonen zet eerste
stappen naar virtuele
corporatie
- Pagina 49 Futura: Samenwerkende
woningcorporaties in
het Brabantse land
- Pagina 54 Column Jacob Spoelstra



Duurzaamheid. Zit het in de genen? Volgens Glazen Huis-prijswinnaar Truus Sweringa, directeur-bestuurder van OFW uit Dronten wel. En niet alleen bij haar of haar organisatie, maar in de genen van iedere woningcorporatie. Die genen moeten natuurlijk wel geprikkeld worden. Door deze of gene. Hoe doen ze dat toch daar in hartje Flevoland?

Woonwaard (Noord-Kennemerland) verduurzaamt door ketensamenwerking. Daarmee is de leanmethode geen lastenverlager maar instrument om de voorraad te verduurzamen, vertelt vastgoeddirecteur Ferry van Wilgenburg. Neemt overigens niet weg dat woningcorporaties tot wel 30% kunnen besparen op onderhoud, zo rekent 'onderhoudsgeeroe' Geert Vijverberg voor. Er zit volgens hem veel valse lucht bij woningcorporaties. Uiteraard vroeg CorporatieGids Magazine hem hoe deze te laten ontsnappen.

Op het vlak van ICT zijn woningcorporaties vertrouwd met outsourcen. Ook het volledig uitplaatsen van nieuwbouw en onderhoud is niet langer vloeken in de kerk. Aldus geschiedde bij Mozaïek Wonen. Vastgoedmanager Annelies Lens motiveert waarom.

Dat ICT de woningcorporatie letterlijk met de buitenwereld verbindt, lijkt een open deur. Toch ontdekken steeds meer corporaties het gemak van mobile devices, digitale inspecties en ga zo maar door. Voor de opzichters van ZOwonen betekent digitale woningopname het einde van het papieren tijdperk. Voor de 'mobiel-ervaren' vaklieden van Volkshuisvesting Arnhem lijkt de ingebruikname van een nieuwe mobiele toepassing een koud kunstje. CorporatieGids Magazine vroeg Berry Souwman van VH Arnhem en Paul Hoffmanns van ZOwonen naar het hoe en waarom.

Futura is misschien wel de bekendste samenwerkingsvorm in corporatieland. Toch is goed samenwerken makkelijker gezegd dan gedaan. Directeur Jan Kammeijer noemt het een organisch proces en vertelt aan CorporatieGids Magazine hoe dat werkt. Trevin is misschien wel het Noord-Hollandse equivalent van Futura. In een vraaggesprek met de betrokkenen blikken we terug en in de toekomst van Trevin.

Maar in dit nummer nog veel meer leuke en interessante onderwerpen. Zo zet WoonInvest het mes in haar processen, wordt Wetland Wonen een virtuele corporatie en bezoeken we DSA•Vision, waar directeur-eigenaar Flip Goudsmit zijn organisatie naar gouden tijden lijkt te loodsen.

Veel leesplezier gewenst en laat gerust weten wat u ervan vindt!

Paul Tuinte en Martin Barendregt
CorporatieMedia

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: Truus Sweringa, directeur-
bestuurder Oost Flevoland Woondiensten

©Copyright CorporatieGids Magazine
Niets uit deze uitgave mag worden vervaelvoudigd,
opgeborgen in een geautomatiseerd gegevens-
bestand 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.



Oost Flevoland Woondiensten: Duurzaamheid in de genen

Oost Flevoland Woondiensten (OFW) won eind vorig jaar de themaprijs 'Verantwoorden over duurzaamheid'. „Een bevestiging dat we met de goede dingen bezig zijn“, stelt **Truus Sweringa**, directeur bestuurder van de Dronter woningcorporatie, tevreden vast. Hoe doen ze dat toch daar in hartje Flevoland? **CorporatieGids Magazine** ging op zoek naar de antwoorden.

Tijdens de prijsuitreiking zei juryvoorzitter Jan Terlouw dat OFW in de corporatiesector met kop en schouders boven de rest uitsteekt. Geen loze kreet die het altijd goed doet tijdens dit soort feestelijke aangelegenheden, zo blijkt. Veel woningcorporaties hebben de afgelopen jaren de lange polderwegen naar Dronten al getrotseerd, op zoek naar de antwoorden op de vraag hoe ze duurzaamheid kunnen integreren in de bedrijfsvoering. Maar ook 'duurzaamheidprofessor' Jan Rotmans (hoogleraar aan de Erasmus Universiteit en voorzitter van de Urgenda) en ambassadeur duurzaamheid Jan Willem Croon van de Energiesprong zien in OFW – dan wel in de

persoon Truus Sweringa – een belangrijke ervaringsdeskundige en kennispartner op het gebied van duurzaamheid. Wat is het geheim van het succes van OFW?

In de genen

Op de vraag of het winnen van de prijs door OFW betekent dat andere woningcorporaties kennelijk nog weinig op hebben met duurzaamheid, zegt Truus: „Ik vind het moeilijk om te zeggen dat anderen te weinig doen. Elke woningcorporatie heeft duurzaamheid op dit moment wel benoemd, maar vijf jaar geleden kreeg je nog wel eens de reactie:

Duurzaamheid? Waar heb je het over? Wij hadden duurzaamheid al sinds 2000 opgenomen in ons beleid. Sinds de invoering van de energielabels in 2006 heeft het bij ons echter een vlucht genomen. Ja, ik kan nu wel zeggen dat duurzaamheid in onze genen zit“.

Duurzame club

De genen van Truus of de genen van OFW, het winnen van prijzen helpt om duurzaamheid uit de sfeer van persoonlijke hobby te halen. „Sommigen zeggen dat ik OFW ben, maar het is natuurlijk een wisselwerking. Als directeur bestuurder ben je wel boegbeeld van je organisatie, dat is onderdeel van je rol. Duurzaamheid zit veel breder geborgd dan alleen in mij. Aan de ene kant ontwikkel je een visie en aan de andere kant geef je de organisatie de ruimte om dit in te vullen. Dan krijgt duurzaamheid ineens veel eigenaren. Iedereen doet het op zijn eigen manier. Dat is een continu groeiproces. Het winnen van prijzen vind ik daarom vooral leuk voor mijn medewerkers. Iedereen heeft er zijn steentje aan bijgedragen. Ze worden er in het land, bijvoorbeeld tijdens een cursus of seminar, ook op aangesproken. 'He, OFW, jullie zijn toch die duurzame club?'

Woonlasten

Maar wat is nu het geheim van duurzaamheid? „Eigenlijk heel simpel. Start met vanuit de klant denken en stel woonlasten – of misschien de verlaging van woonlasten – centraal. Sinds 1997 sturen wij in ons strategische voorraadbeleid op woonlasten. Uiteraard zijn energielasten belangrijk, maar denk ook aan kleine bouwkundige slimigheden die lasten kunnen verlagen“. Als voorbeeld noemt Truus naarbinnendraaiende ramen. „Bewoners kunnen ze dan eenvoudig zelf wassen“.

Geen negatieve energie

„De grootste energiebesparing zit in de bestaande voorraad“, vervolgt Truus. „Bespaar dus energie op de plaatsen waar het makkelijk verloren gaat. Door de buitenschil van woningen in te pakken kunnen bewoners honderden euro's op hun energienota besparen. Dan heb je ze gauw mee hoor! Geen negatieve energie, geen weerstand. We worden zelfs actief benaderd door huurders, zo van: wanneer zijn wij nou eens aan de beurt. Het ongerief van een paar maanden in de rotzooi zitten nemen ze graag voor lief. Ze krijgen er meer comfort en ook nog eens een lagere energienota voor terug. OFW heeft in haar totale bezit al een besparing van 30% op energiekosten gerealiseerd ten opzichte van 2000. Het enthousiasme onder de huurders is verklaarbaar en werkt stimulerend. Dat is plezierig werken“, constateert Truus met een tevreden glimlach.

Bamboe

Bij het energiezuiniger maken van het bezit wordt ook het eigen onderkomen niet gespaard. Ze tikt op het bureau en zegt: „Dit bureau is van bamboe gemaakt. Dat is milieuvriendelijker. En de vloerbedekking is cradle to cradle. De verlichting werkt op beweging en de lichtsterkte past zich aan het daglicht aan. Het kantoorpand is verder voorzien van windmolens en zonnepanelen. De computers zijn relatief energiezuinig, evenals

de koeling van de serverruimte. Dat bedenkt het personeel allemaal“. Het personeel kan overigens gebruikmaken van energiezuinige bedrijfswagens of – nog zuiniger – een bedrijfsfiets. Opleiding van personeel valt onder duurzaam personeelsbeleid.

Hullie en zullie

Duurzame bedrijfsvoering. Hoe doen jullie dat dan? Truus legt uit: „We denken na over hoe we onze organisatie het beste kunnen sturen en proberen dit voortdurend te verbeteren. Dat is een andere benadering dan SMART of: planning is planning. Het is meer: 'kun je het zo organiseren dat...'. Onze medewerkers zijn verantwoordelijk voor het totale proces. Via brown paper sessies zijn eerst resultaten benoemd. Als je dat helder hebt, kun je met elkaar in gesprek. Samenwerken in plaats van hullie en zullie. Dan zie je dat er efficiënte processen ontstaan. Onnodige stappen vallen ertussenuit en taken worden herverdeeld en uitgevoerd door allrounders. In één keer goed doen, zonder onnodige schakels. De volgende stap is dan kijken hoe je dit kunt automatiseren“.

Digitalisering

Een automatiseringsvraag die actueel is bij OFW, is het digitaliseren van correspondentie. „Door middel van ICT willen we de ondersteunende en primaire processen in elkaar over laten lopen. Denk aan digitaal opslaan van correspondentie of zelfs deze stap – het verwerken van een binnengekomen brief of e-mail – elimineren door huurders dit rechtstreeks te laten regelen op "mijn OFW" op onze website“.

Het liefst alles papierloos

Ook in het onderhoud schoont OFW het proces van onnodige stappen. „Denk aan het digitaliseren van werkbonden, het automatisch bijbestellen van gebruikte voorraden, waarbij de servicebus de rijdende voorraad is. Uiteraard wordt de factuurafhandeling ook volledig gedigitaliseerd, waardoor dit direct op de juiste werkbond wordt geboekt. Tijdsverspilling ertussenuit, is het motto. Het verlaagt de kans op fouten en dat vermindert weer de kans op klachten. Het liefst zou ik alle processen volledig papierloos willen hebben“.

Ketenkwaliteit

Het verhogen van de ketenkwaliteit en het verlagen van de total cost of ownership (TCO) – afgekeken van de automotive industrie – past OFW ook samen met ketenpartners succesvol toe. „Met installateur Feenstra hebben we op basis van een open begroting een vast percentage voor winst afgesproken over de aanschaf, installatie en beheerkosten van CV-installaties. De vraag is dan: hoe kunnen we dit samen zo efficiënt mogelijk regelen? Feenstra neemt bijvoorbeeld bij CV onderhoud direct de mechanische installatie mee en regelt de CV-installatie zo energiezuinig mogelijk in. Wij zorgen onder meer voor een zo laag mogelijk niet-thuispercentage onder onze bewoners. Zo werken we samen aan een zo optimaal mogelijk proces“.

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.



Truus Sweringa en haar collega's Alex van Doorn, Marcha Groen, Anja Post, Aart van den Hoorn en Annique Lassche tijdens de prijsuitreiking van het Glazen Huis.

People, Planet & Profit

Hoe word je duurzaam? „Wees authentiek en eerlijk”, antwoordt Truus. „Als je zegt dat je ervoor gaat, ga er dan ook echt voor. Neem duurzaamheid op in je besluitvorming en toets alles wat je doet op de 3 P's: People, Planet en Profit. Maak op deze manier een goede afweging tussen sociaal-culturele, ecologische en bedrijfseconomische argumenten. Kies je alleen voor bedrijfseconomische argumenten, dan krijg je eerder opmerkingen als: kan het niet wat minder? Het mooie is, dat duurzaamheid eigenlijk in de genen van iedere woningcorporatie zit. Corporaties bouwen namelijk woningen die zo'n 40 jaar mee moeten kunnen. Hoe zorg je er dan voor dat ze langjarig aantrekkelijk blijven? Hoe zorg ik dat ze met lage kosten te beheren zijn? Als je hierbij vanuit de klant denkt, dan staan woonlasten centraal”.

De Systeemgrenzen

Het verder ontginnen van het terrein van duurzaamheid brengt ook nog wel de nodige uitdagingen met zich mee. Enerzijds het feit dat het steeds moeilijker wordt om geld te lenen om de duurzaamheidopgave te financieren. Anderzijds is het de beperkende factor van de systeemgrenzen, wat mag een corporatie wel of niet. Truus legt uit. „Wij werken volgens het principe van Trias Energetica. Dat betekent dat je eerst zorgt dat je zo min mogelijk energie gebruikt. Denk aan de woning in een warme jas. Ten tweede wek de energie die je gebruikt duurzaam op en ten derde zorg je dat installaties zo efficiënt mogelijk werken.

Nieuwe technieken

Het tweede punt - duurzame energieopwekking - brengt dan vaak nieuwe technieken met zich mee, zoals zonne-energie en Warmte Koude Opslag (WKO). Maar als het bijvoorbeeld gaat om zonne-energie komt ook de vraag aan de orde: van wie is het dak van de huurwoning? Huren mensen ook de buitenkant van het dak? Of mag alleen de woningcorporatie dit gebruiken? En als de corporatie de daken op het zuiden helemaal vol legt met zonnepanelen, voor wie is dan de opbrengst? De huurder, de corporatie of de huurders in de wijk? Of als we de woningen loslaten en een windmolen plaatsen voor

kleinschalige duurzame energieopwekking? Wanneer is het nog een dienst van algemeen economisch belang (DAEB) en/of valt het binnen het BBSH, en wanneer is het een commerciële activiteit? Hoe verhoudt dit zich met overheden die duurzame energiemaatschappijen willen oprichten? Mogen corporaties hieraan meedoen? Kan er geleend worden met geborgd geld via het WSW of niet? Wat is woninggebonden energie en wat niet en hoe verreken je dat dan met huurders? Het is geen huur en ook geen servicekosten, de zon en de wind zijn gratis, maar de investering is aanzienlijk. De huurprijzenwet voorziet hier niet in”.

Truus vervolgt: „En wat betekent de Warmtewet voor woningcorporaties? En als huurders straks onze huizen mogen kopen en er wordt voor die woning collectief duurzame energie opgewekt, wordt dit dan ondergebracht in een soort VVE? En staat dit dan niet op gespannen voet met de warmtewet die levering van energie aan niet-huurders waarschijnlijk moeilijk maakt voor corporaties”?

Roadshow

Het zijn deze en andere vragen die Truus oppakt met de eerder genoemde Jan Rotmans en Jan Willem Croon. In kleiner verband willen zij daarover een discussie organiseren. Samen met de Energiesprong willen zij in het voorjaar een roadshow voor geïnteresseerden organiseren. Tevens wordt dan het duurzaamheidsplan van OFW gepubliceerd. „Dit is een digitaal stuk waar iedereen die met duurzaamheid bezig is informatie uit kan halen”.

Verwarm de mens!

Gebrek aan geld, grenzen van Het Systeem, het dwingt tot creatief omgaan met de duurzaamheidsopgave. Truus heeft tot slot nog wel een suggestie, wederom ontleend aan de automotieve industrie. „Als het moeilijker wordt om het huis te verwarmen, waarom verwarmen we dan niet de bewoner? Luxe auto's hebben stoelverwarming. Waarom zou dat bijvoorbeeld niet in verzorgingstehuizen kunnen worden toegepast? Zorg voor een wat lagere basistemperatuur en voor de rest: verwarm de mens!” ■



Gert-Jan van der Wal en Flip Goudsmit

Succes DSA•VISION een kwestie van accenten

Toen Rob Hooghiemstra in 2008 DSA•VISION verkocht aan Flip Goudsmit, moet de oprichter misschien even hebben gedacht: *jongen, waar begin je aan*. Maar de gewezen zelfstandig organisatieadviseur wist wat hij deed. Al snel lijkt het erop dat alles wat Goudsmit aanraakt, verandert in goud. Of is niet alles goud wat er blinkt? Een gesprek met commercieel directeur Gert-Jan van der Wal en directeur-eigenaar Flip Goudsmit. „Je moet ook een beetje geluk hebben hoor“.

Succes DSA•VISION een kwestie van accenten ■

Met de jongste aanwinst nog vers in het geheugen – woningcorporatie Eigen Haard tekende 25 januari 2012 een contract voor de aanschaf van Empire – wordt de succesreeks in de corporatiesector gestaag voortgezet. De jaren 2010 en 2011 verliepen erg succesvol en ook in 2012 dingt de softwareleverancier uit Hoofddorp weer mee in de reeds gestarte ERP-selectietrajecten. Toch gingen aan de vette jaren ook magere vooraf. „Het jaar 2009 was voor DSA•VISION, maar ik denk voor de hele sector, een zwaar jaar“, blikt Goudsmit terug. „Het moeilijke jaar gaf mij wel de gelegenheid om mijn businessplan uit te voeren en de accenten te verleggen“. Het bleek een gouden greep.

Langdurige klantrelatie

Goudsmit licht de accentverschuivingen toe: „We constateerden dat we vooral bezig waren met implementeren en in mindere mate met het ondersteunen van bestaande klanten. We hebben in 2009 het accent verlegd naar het aangaan van een langdurige klantrelatie, samen met onze klanten nadenken over de toekomst. Die lijn hebben we vanaf dat moment doorgezet. Om dit tot een succes te maken hebben we een aantal zeer ervaren consultants niet meer ingezet op projecten en ze vrijgemaakt voor onze bestaande klanten. Dat is overigens wel gepaard gegaan met groeipijn“.

Commerciële vastgoedtak

Hij vervolgt: „Een tweede belangrijke verandering is dat we in 2009 besloten hebben om onze commerciële vastgoedtak nieuw leven in te blazen door in deze markt ook Empire te implementeren. Empire is de basis van ons succes, zowel in de corporatiemarkt als in de commerciële vastgoed markt.“

Raakvlakken markten

Gert-Jan van der Wal, sinds 2011 commercieel directeur bij DSA•VISION, vult aan: „Andere verklaring voor het succes is dat de commerciële en sociale vastgoedmarkt verrassend veel raakvlakken hebben. De markten kunnen dus van elkaar profiteren. We zien dat bijvoorbeeld aan de wensen ten aanzien van aanvullende functionaliteit“. Als voorbeeld noemt hij stuurinformatie. „Of het nu om kantoren, sociale huurwoningen of commercieel verhuurde woningen gaat, de behoefte aan stuurinformatie is er altijd. De invalshoeken zijn soms anders, maar wij proberen die werelden bij elkaar te brengen. Op het gebied van planning & control bijvoorbeeld zijn de commerciële vastgoedbeheerders verder dan woningcorporaties“. Goudsmit beaamt: „Beleggers willen de cijfers een paar dagen na de maandafsluiting weten“.

Planning & control

Van der Wal vervolgt: „Het valt ons op dat corporaties tijdens de implementatie de ontwikkeling van de organisatie een hogere prioriteit toebedelen dan de planning & controlcyclus. Het gevaar is dat dan op basis van een set stuurinformatie van

voor de invoering van het nieuwe systeem wordt gestuurd. Als je de planning & controlcyclus echter niet verandert, bestaat de kans dat het nieuwe ERP systeem onvoldoende wordt benut. Je komt dan niet los van de traditionele werkwijze, met weinig bevoegdheden op de werkvloer. Als je effectiever wilt werken, zul je ook anders moeten gaan werken. Meer bevoegdheden op de werkvloer en toch in control blijven. Ook op dat terrein helpen we onze klanten het maximale uit mensen en Empire te halen, waardoor ze beter in staat zijn om te sturen op maatschappelijke doelen en de uitkomsten ervan. We moedigen ze aan om er een business case van te maken. We weten dat de voordelen groter zijn dan de kosten“.

Concreet helpen

„Dit vraagstuk speelt uiteraard ook bij bestaande klanten“, merkt Goudsmit op. „Denk aan de verbeterlagen in processen, maar ook op het gebied van mobiele toepassingen voor inspecties en onderhoud en digitale archivering die we in samenwerking met partners geïntegreerd kunnen leveren. Als je aantoont dat een verbeterlag geld oplevert, waarom zou je het dan nalaten?“ Flip Goudsmit en Gert-Jan van der Wal zijn beiden voor hun DSA•VISION-tijd actief geweest als organisatieadviseur. Toch missen ze het vrije advieswezen niet. „We denken niet mee over de strategie van onze klanten, maar helpen ze wel deze concreet te realiseren met onze oplossingen. Dat geeft veel voldoening“.

Accenten

Het verleggen van een paar accenten en het succes lacht je tegemoet. Is het echt zo simpel? „Door het verleggen van deze accenten is de basis van DSA•VISION verbreed, zijn we in staat om de klanten meer aandacht te geven. Dat heeft ertoe geleid dat we betere referenties kregen. Het klinkt eenvoudig, maar vergeet niet dat we natuurlijk ook gelijktijdig en continu hebben geïnvesteerd in uitbreiding (20 fte gedurende 2010 en 2011 en naar verwachting nog eens 5 tot 10 in 2012), opleiding van personeel en productontwikkeling. Directie en medewerkers, ze hebben allemaal uitsluitend de focus op de vastgoedmarkt. Dat heeft zijn weerslag op de klantgerichte productontwikkeling en een proactieve klantbenadering. Het zijn de mensen die het hem doen“, stelt Goudsmit.

Succes

Of het succes aanhoudt? De tijd zal het leren. En nee, niet alles is goud wat er blinkt. Goudsmit: „Het is niet zo dat we in selectietrajecten altijd bij de laatste twee zitten. Soms ontbreekt de bekende klik, maar ook stellen we ons vooraf de vraag: is meedoen verstandig? Van der Wal: „Het moet ook realistisch zijn of je kunt leveren. Maar uiteraard willen we de ingeslagen weg van onze groei voortzetten, bestaande klanten goed bedienen en nieuwe klanten verwerven en ze dichterbij de laatste Microsofttechnologie brengen“. Goudsmit, tot slot: „En ja, soms moet je ook gewoon een beetje geluk hebben“. ■



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



Geert Vijverberg



Macht en tradities versus ketensamenwerking:

Valse lucht eruit bij woningcorporaties

Hoeveel valse lucht zit er in de post onderhoud en renovatie bij woningcorporaties? „Veel”, antwoordt Geert Vijverberg, door de sector bestempeld als ‘goeroe’ op het gebied van onderhoud en renovatie. En hoe kan deze post worden ontvlucht?

„Laat de traditionele werkwijze los en laat je machtspositie varen”.

>>

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



Geert Vijverberg

Geert Vijverberg – ‘goeroe is te veel eer hoor’ - studeerde in 1986 ‘op onderhoud’ af aan de TU in Delft en ging aan de slag bij het Onderzoeksinstituut OTB. „Toen ik in '86 startte telde OTB een handvol mensen, nu zijn dat er 120. Ik heb er twintig jaar in verschillende functies leiding gegeven aan specialisten op het gebied van strategisch voorraadbeleid en technisch beheer. Bij mijn vertrek in 2006 – ik werkte al vanaf mijn start bij het OTB parttime - besloot ik volledig zelfstandig verder te gaan”. Het vakgebied onderhoud en renovatie is nog steeds hot. Vijverberg zelf werkt vooral voor de grotere woningcorporaties als Mitros, Ymere, De Key, Portaal, Woonplus, Zayaz, Havensteder en anderen. Niet vreemd, want het zijn juist de grotere woningcorporaties die bij het verbeteren van het proces van onderhoud en renovatie veel te winnen hebben en er ook de middelen voor over hebben om in innovatie te investeren. Als inleiding op de vraag wat beter kan, schetst Vijverberg eerst wat kengetallen.

Woningvoorraad stabiel

„De ongeveer 400 woningcorporaties in Nederland hebben circa 2,4 miljoen woningen in hun bezit. In 2010 zijn 36.000 van de 65.000 nieuwe woningen door woningcorporaties gebouwd. Dat dit aandeel (57%) sterk is gestegen komt mede door de stagnatie bij commerciële ontwikkelaars. In 2010 hebben woningcorporaties 16.000 woningen gesloopt en 13.000 woningen verkocht. In totaal zo’n 30.000 woningen. De totale woningvoorraad van 2,4 miljoen blijft dus redelijk constant. Wat eraf gaat komt er aan de andere kant weer bij”. Maar hoe zit het met de kwaliteit van dit totale bezit?

Gestage stijging

„De kwaliteit van het bezit laat wel een gestage stijging zien”, leest Vijverberg uit de statistieken van de woningwaardering voor. En dat daarmee ook veel geld is gemoed, blijkt uit de

volgende rekensom. „Woningcorporaties hebben in 2010 circa 130.000 woningen voor in totaal 1,5 miljard euro verbeterd en gerenoveerd. Gemiddeld is dat een kleine 11.000 euro per woning. Overigens neemt dit bedrag als gevolg van de crisis en inflatievolgend huurbeleid af. Uit de cijfers blijkt verder dat corporaties gemiddeld 1500 a 1600 euro per woning uitgeven voor planmatig (2/3) en dagelijks (1/3) onderhoud, in totaal zo’n 3,7 miljard euro. De totale pot met onderhoud en verbetering/renovatie is dus jaarlijks ruim 5 miljard euro”. Maar wordt die 5 miljard eigenlijk wel verantwoord besteed? Zijn er verbeteringen door te voeren in de wijze waarop onderhoud en renovatie worden georganiseerd?

Eigen dienst opgeblazen

„Juist op het vakgebied onderhoud en renovatie hebben woningcorporaties de plicht om dit kritisch onder de loep te nemen”, vindt Vijverberg. „Ruim de helft van de corporaties heeft een onderhoudsdienst met eigen vakkrachten. Eigen onderhoudsbedrijven hebben – mits goed ingezet in het reparatie- en mutatieonderhoud - absoluut een toegevoegde waarde, maar veel corporaties hebben hun eigen dienst de afgelopen jaren breder laten werken in het planmatig onderhoud en zelfs interieurrenovatie”. Om in termen van onderhoud te blijven: in stand gehouden zonder te verbeteren? „Klopt, eigen diensten moet je inzetten op waar hun meerwaarde ligt: de klantkant, herkenbaarheid, snelle interventie voor klein ongerief. De eigen diensten kunnen niet concurreren met het bedrijfsleven voor meer omvangrijk, minder klantgebonden werk. Je zou dan ook het verdienmodel, de juridische positie, de rechtspositie van personeel en de organisatie moeten aanpassen. Grotere corporaties zijn hier wel mee bezig. Voor kleine corporaties is dat vaak een brug te ver. Houd deze dan ook bewust klein, maar probeer ze wel te revitaliseren op werkmethoden, verouderde inzichten en personeelsbestand”.

1 medewerker op 150 VHE

„Tien, vijftien jaar geleden heb ik al gezegd dat woningcorporaties te veel personeel hebben. Er werd toen om gelachen. De bomen groeiden tot in de hemel. Het gemiddelde van 1 medewerker op 100-110 VHE gaat al lang niet meer op. Het gemiddelde is nu 1 op 93, waarbij grotere woningcorporaties (klasse V corporaties boven de 10.000 woningen) zelfs op 1 op 83 zitten. Kleine woningcorporaties doen het beter dan gemiddeld, die zitten op 1 op 120. Komt door hogere betrokkenheid, lager ziekteverzuim en dubbelfuncties door één en dezelfde persoon. Wat dit in euro's betekent? Nou, dat de apparaatskosten (personeel, huisvesting, algemene kosten e.d.) gemiddeld ongeveer 1200 euro per woning bedragen. Ofwel, dat iedere huurder 100 euro van zijn maanduur 'besteedt' aan de inzet van de corporatie bij zijn woning. En aangezien 2/3e van de bedrijfskosten personeelslasten zijn, hebben woningcorporaties hier nog een forse slag te maken. 1 medewerker op 150 VHE moet bij een andere inrichting van de organisatie mogelijk zijn!”



MainFlow
freemium software

Hoeveel wilt u besparen op dagelijks onderhoud?

- Ondersteunt alle gebruikers in de keten
- Volledig webbased
- CORA architectuur en daardoor te integreren met ieder systeem
- Geen verrassingen, een all-in bedrag: geen licentie en onderhoudskosten

Aan de hand van proceskostenvergelijking zelf uw besparingspotentieel vaststellen?
Bel met **070 - 711 28 18**
of ga naar **www.mainflow.nl**

Geheel ontzorgd worden in dagelijks onderhoud?
MainPlus
Ontzorgt in dagelijks onderhoud

CNS

CNS International
Zamenhofdreef 5
3562 JT Utrecht
+31 (0)88 388 0000



CNS Woningbouw Datawarehouse

- ✓ Volledige BI-oplossing voor woningbouwcorporaties
- ✓ Gefundeerde beslissingen op betrouwbare data
- ✓ Meer dan 35 corporaties gingen u voor

CNS
Woningbouw
www.cns.nl

Faalkosten

De traditionele manier van werken levert volgens Vijverberg ook veel faalkosten (slechte vraagspecificatie en ontwerp en bouwfouten) op. „Als ik het huidige landelijke percentage van 10 a 11 procent op onderhoud en renovatie bij woningcorporaties betrek, zijn de faalkosten daar ongeveer 600 miljoen euro. Dit was in 2001 nog 7%. De sector doet het dus steeds slechter. Hoe dat komt? Omdat woningcorporaties te veel in gestandaardiseerde programma's van eisen en maatregelen denken. De oplossing is echter: focus je op het eindresultaat en laat het aandragen van maatregelen over aan comakers. Doe dit niet alleen voor het planmatig onderhoud of renovatie die op de rol staat, maar betrek hierbij ook direct het benodigde onderhoud in de navolgende exploitatieperiode. Op die manier kun je voorwaarts en achterwaarts optimaliseren”.

Kwaliteit in Balans en ICT-hulpmiddelen

Minder meten en focus op wat op lange termijn van belang is. Op dit punt kan ICT ook een handje helpen. „Veel corporaties zijn nu nog niet in staat om de vraag voldoende te specificeren. Je moet kwaliteit meetbaar en discussieerbaar maken. De vraagspecificatie moet je van grof naar fijn en van hoog naar laag opbouwen. In een nieuw ontwikkelde methodiek Kwaliteit in Balans (KiB) werken we 7 kwaliteitsthema's (veiligheid, gezondheid, bruikbaarheid, energiezuinigheid, toekomstwaarde e.d.) uit, in maatgevende kwaliteitindicatoren die uiteindelijk gekoppeld worden aan bouwdeelen en ruimten van gebouwen. Het aardige is dat je de na te streven kwaliteit op die manier goed objectief kunt vergelijken met de aangetroffen kwaliteit. De kwaliteitsthema's zijn uitgewerkt voor onderhoud (instandhouding) en voor verbetering (voorzieningsniveau). We hebben daarbij aansluiting gezocht bij het Bouwbesluit Bestaande Bouw, Keurmerken (PKVW, Woonkeur) e.d. Wat ontbrak hebben we zelf aangevuld. De tool is straks stand alone maar ook geïntegreerd met andere software (MJOB e.d.) te verkrijgen. De kennis is ontwikkeld door woningcorporaties Mitros, Havensteder, Portaal, vastgoedonderhoudsbedrijven Smits Vastgoedzorg en Rutges Vernieuwt, kennisplatform SBR en Vijverberg Consulting. Voor de softwareontwikkeling is na selectie, Centric de partij die ontwikkelt”.

Comakeren

Woningcorporaties kunnen de kans op faalkosten verder beperken door het proces zelf slimmer en efficiënter te organiseren. Er wordt een hoop gebakken lucht verkocht op dit onderwerp. Wij hebben de aanpak op basis van tientallen praktijkprojecten uitgewerkt in een handboek dat samen met de KiB tool op 10 mei 2012 in een symposium wordt gepresenteerd. Het 'comakeren' draagt daar volgens Vijverberg bij aan efficiency. „Vorm na selectie een team van opdrachtnemer en opdrachtgever, geef ze een visie en uitgangspunten mee en laat ze geïntegreerd samenwerken met de KiB tool. Kies voor ketensamenwerking op de lange termijn en deel de risico's. Betrek comakers van begin af aan bij het maken van onderhoud- en renovatieplannen. Ja, ook de architect, zodat het ontwerp beter aansluit op het productieproces en bij de exploitatiekosten. En ja, betrek ook de (toekomstige) bewoners, desgewenst direct in het ontwikkelteam. Er zijn al woningcorporaties die

hiermee ervaring hebben. Je kunt projecten zo in minder tijd en met minder mensen doen. Bovendien neemt de klanttevredenheid hierdoor ook toe”.

Machtwerking doorbreken

Op de vraag wat de voorwaarde voor ketensamenwerking is, zegt Vijverberg: „De machtwerking moet eerst doorbroken worden. Veel woningcorporaties zijn nu nog prijsskopers. Er is veel wantrouwen. Wanneer je voor een langere termijn met eenheidsprijzen werkt, een open begroting, prijstoetsing door externe kostendeskundigen en periodieke markttoetsing, dan weet je dat je als opdrachtgever over een langere periode gezien nooit teveel betaalt. Als comaker weet je dat je altijd een reële prijs krijgt, zowel in tijden van hoog- als laagconjunctuur. Voor goede comakers is continuïteit met een redelijk rendement de drijfveer. Comakers moet je natuurlijk goed screenen. Hiervoor hebben we in het handboek selectiecriteria opgesteld. Opdrachtgevers moeten zich aan gedragsregels van goed opdrachtgeverschap houden”.

Filosofie ketensamenwerking slaat aan

Steeds meer woningcorporaties beginnen de filosofie van ketensamenwerking nu te begrijpen. Gezien de grootschalige reorganisatieprogramma's in corporatieland ook niet zo vreemd. Vijverberg: „Er moet flink worden bezuinigd en op de post onderhoud en renovatie is op een verantwoorde manier het nodige te halen”. Welke tips heeft Vijverberg voor woningcorporaties op dit punt? „Heroverweeg de traditionele wijze van aanbesteden voor een deel van je projecten. Woningcorporaties, sta je machtspositie af en stel je kwetsbaar op. Denk in termen van lange termijn en continuïteit en neem naast het investeringsbudget de levensduurkosten en beheerkosten mee bij de start van je planvorming”. ■

Geert Vijverberg





Zoals Woonwaard is, vertrouwt hij zijn gasten

Zeven jaar geleden zocht Woonwaard een nieuwe directeur Vastgoedbeheer. Minimaal vereist: technische kennis en ruime ervaring in de corporatiemarkt. Het werd Ferry van Wilgenburg, voor wie de corporatiemarkt volstrekt nieuw was en een bouwkundige achtergrond en technische kennis volledig ontbeerde. Inmiddels is Woonwaard één van de corporaties in Nederland die juist op het gebied van ketensamenwerking in vastgoedbeheer voorop loopt. Hoe doet hij dat? *CorporatieGids Magazine* zocht Ferry op voor de antwoorden.

Hij grijnst als hij terugblijkt op de aanstellingsprocedure. „Mijn gebrek aan kennis is uiteindelijk wel de reden geweest voor ketensamenwerking”, verklaart hij. „In 2005 zaten we met een aanbestedingstraject van keukens. De prijzen van de aanbieders liepen sterk uiteen en ook in de plaatsingstijd zaten grote verschillen. ‘Een keuken is toch een keuken?’, vroeg ik me dan hardop af? Als niet-bouwkundige kreeg ik vaak meewarige blikken, maar in feite is dit de aanzet geweest tot ketensamenwerking”.

Prijsafspraken

„In 2006 zijn we gestart met het maken van prijsafspraken. Nee, geen concurrentievervalsing, maar een prijzenboek dat het vergelijken van appels en peren vereenvoudigt. Regionale aanbieders konden op basis van het prijzenboek offertes indienen. We hechten er waarde aan om met regionale partijen samen te werken, omdat ze letterlijk dichterbij het eindproduct zitten. We hoeven niet voor een dubbeltje op de eerste rang te zitten. Het mag best wat duurder, maar dan willen we ook voor 15 cent aan kwaliteit”.

„Directe aanleiding voor het maken van prijsafspraken was dat we in 2005 de begroting van 15 miljoen voor 2006 niet volledig weggezet kregen. En dat, terwijl de onderhoudsopgave groot was. We realiseerden ons dat we ons onderhoudsbudget anders moesten gaan benutten”.

Stuurgroep

In 2008 nodigde Ferry enkele directeuren van bouwbedrijven uit de regio uit zitting te nemen in een stuurgroep. Opdracht was om samen met specialisten van Woonwaard na te denken over ketensamenwerking. Ferry: „In de gesprekken is open op tafel gelegd welk belang iedere partner heeft. Aannemers willen continuïteit en rendement. Wij vinden kwaliteit, het goed benutten van kennis en kunde en geen gezeur in processen over meerwerk belangrijk”.

4-daagse leantraining

„Uit deze gesprekken kwam eigenlijk een aanpak naar voren waar iedereen zich in herkende. We hebben toen zes pilotprojecten benoemd en tegen onze projectleiders en uitvoerders gezegd: ga nauw eens kijken wat er slimmer kan. Dat leverde aanvankelijk niets op. Later blijkt dat je mensen veel meer moet prikkelen om buiten de gebaande paden te treden. Medewerkers en ketenpartners werden naar een 4-daagse leantraining gestuurd. Daar is uiteindelijk het kwartje gevallen. De cursusleider zei bijvoorbeeld: ‘Jullie trekken voor dat proces 18 dagen uit. Dat kan ook in 9 dagen’. Mooi om te zien dat hoongelach geleidelijk aan verstomt en omslaat in een gedrevenheid om samen tot een beter proces te komen. Na 20 minuten waren de 18 dagen al teruggebracht tot 14 dagen. Dan maak je ineens meters!”

Zoals Woonwaard is, vertrouwt hij zijn gasten ■

Transparantie en vertrouwen

Volgens Ferry is het geheim van de coöperatieve houding tussen partners onderling transparantie en vertrouwen. „De kaarten liggen open en bloot op tafel. Het werken met een prijzenboek en een open begroting maakt partners minder kwetsbaar. Argwaan verdwijnt en dat stimuleert het denken buiten de eigen kaders. Processen kunnen alleen maar beter worden als je eerlijk bent naar elkaar”.

Verduurzaming woningvoorraad

In 2009 heeft Woonwaard besloten alle onderhoudsprojecten in ketensamenwerking te gaan doen. Toch kan Ferry niet concreet aangeven of dit aantoonbaar tot besparing leidt. Vreemd? „Nee”, legt hij uit. „Wij leggen ons budget op tafel en laten er verschillende scenario’s op los. Als voorbeeld: een flat willen we van energielabel F naar minimaal B. Wanneer tijdens het proces blijkt dat er budget over blijft, kijken we waar we bijvoorbeeld label A kunnen behalen. Verbetering van kwaliteit is voor ons dus zwaarderwegender dan besparen. We zien ketensamenwerking dus als een middel om onze voorraad verder te verduurzamen”.

Sikkens en Sigma

Dat faalkosten worden verlaagd door ketensamenwerking is ook een stelling die Ferry niet keihard durft te beamen. „Dat komt simpelweg omdat er nog geen goede definitie van faalkosten is. Waar ik wel in geloof is dat je iedereen zijn vak goed moet laten uitoefenen. Dát verlaagt de faalkosten en verhoogt de kwaliteit. Maar als alles op basis van prijs moet gebeuren, dan gaat dat niet lukken. Wanneer voor de kwaliteit bijvoorbeeld grondverf van Sikkens nodig is en een laklaag van Sigma, doe dat dan. Wanneer je uitsluitend voor de prijs gaat, zal zo’n voorstel nooit op tafel komen. Het prijsmechanisme zit het optimale product dan in de weg”.

Minder fte’s

Ketensamenwerking laat wel onomwonden zien dat Woonwaard meer doet met minder. „In 2004 deden we 12 miljoen aan onderhoud en renovatie en telde de afdeling vastgoed 23 fte. In 2010 deden we ruim 30 miljoen met 19 fte. Bovendien doen we het beter; in 2005 stonden we nog wel eens voor de huurcommissie of rechter vanwege klachten van huurders. Het afgelopen jaar niet één keer!”

Financieel inzicht

Ketensamenwerking heeft ook het financiële inzicht van Woonwaard verbeterd. „Als ik in 2005 de cijfers van de afdeling vastgoed vergeleek met de lezing van de afdeling financiën, dan zaten daar verschillen in. Nu is dat exact gelijk. Bij vastgoed zijn kasstromen natuurlijk belangrijk voor goede sturing. Er wordt bij ons nu vanuit veel meer invalshoeken gekeken naar een realistische begroting, mede ook omdat we de uitvoerende partijen erbij betrekken”.



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. Met de Microsoft ERP-kern van Dynamics Wonen bieden wij branchespecifieke oplossingen voor beleid, vastgoed, verhuur, financieel en documentmanagement.

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

Zoals Woonwaard is, vertrouwt hij zijn gasten ■

Schuttinkjes

Ketensamenwerking raakt de hele organisatie en ook andere afdelingen binnen Woonwaard werken volgens het Lean principe. „Bewust of onbewust hadden we intern ook nog de nodige schuttinkjes tussen afdelingen. Wanneer je die afbreekt en mensen procesgericht laat samenwerken, verdwijnen de vooroordelen. Bij Woonwaard is de leegstand zelfs gehalveerd door enkel het interne proces te optimaliseren. Moraal? Ego's overboord gooien en zorgen dat je transparant met elkaar omgaat”.

Omzetgarantie

Steeds meer woningcorporaties en bouwbedrijven kloppen aan bij Woonwaard om het verhaal van ketensamenwerking in de praktijk aan te horen. „Het is erg in”, beaamt Ferry. Hij is ervan overtuigd dat ketensamenwerking niet enkel een product is van de huidige conjunctuur. „Partijen doen aan lean om de eigen interne kosten te drukken. Slim organiseren van mensen en middelen”. Woonwaard bemoeit zich zelfs met de bedrijfsvoering van de ketenpartners. Argument hiervoor is dat Woonwaard gegarandeerd 30% van de omzet van vorig jaar aan werk bij ze onderbrengt. „Dat is een aanzienlijk deel en dan wil je ook weten dat de bedrijfsvoering op orde is”.

Plakken en pakken

Voor het verdelen van de omzet organiseerde Woonwaard in 2009 bij wijze van experiment een 'Plak-en-Pak-dag'. In een zaaltje werd het te verdelen werk aan de muur gehangen en partners konden tot hun omzetdeel (inkoopbeleid Woonwaard) aan stickers plakken op het werk dat ze graag willen uitvoeren. Ferry: „Het mooie is dat de partners elkaar vooraf zijn gaan bevragen op de sterke punten. Zo hebben ze onderling het werk verdeeld. Als dit goed uitpakt, verdelen we op deze wijze alle projecten tot en met 2015. Per project hebben we overigens wel een externe adviseur erbij. Dat is 'het steentje in de schoen' die toeziet op prijs, kwaliteit en tempo. Zo houd je toch de marktwerking in stand. Maar ben je een goede ketenpartner, dan weet je dat je in 2013 ook weer een project kunt beginnen”.

Morgen beginnen!

Aanbevelingen voor andere woningcorporaties heeft Ferry ook. „Ik geloof in: morgen beginnen! Iedere woningcorporatie heeft wel een aannemer waar ze al jarenlang mee samenwerken. Pak gewoon een project van een paar ton en betrek de aannemer vanaf moment 0. Geef aan wat je hebt begroot en ga er samen mee aan de slag. Geef vertrouwen, dan krijg je er vertrouwen voor terug. Dit is de snelste en makkelijkste methode en je kunt zo snuffelen wat het oplevert. Het is voor elke woningcorporatie toepasbaar en weet: bouwen kan 20 tot 30% goedkoper. Sleutelwoorden zijn vertrouwen in elkaar, continuïteit als uitgangspunt, ruimte voor vakmanschap en innovatie”.



„Ketensamenwerking raakt de hele organisatie en ook andere afdelingen binnen Woonwaard werken volgens het Lean principe”.

Ferry van Wilgenburg

Mozaïek Wonen plaatst onderhoud buiten de deur

Woningcorporaties worden steeds creatiever als het gaat om het besparen op onderhoud én bedrijfskosten. Mozaïek Wonen uit Gouda gaat om die reden sinds kort zonder eigen vakmensen door het leven. Maar vaklieden zijn toch de ogen en oren in de wijk? Moet alles wijken voor besparing? Annelies Lens, manager Vastgoed, motiveert de keuze voor het buiten de deur plaatsen van onderhoud.

Annelies Lens



Mozaïek Wonen is een middelgrote woningstichting uit Gouda met ongeveer 8.500 woningen in eigendom en 1.000 woningen in beheer voor derden in het verzorgingsgebied Gouda, Bodegraven en Moordrecht. Op de vraag waarom voor outsourcing van de onderhoudsafdeling is gekozen, zegt Annelies: „In 2009 heeft Mozaïek Wonen besloten om 15% op haar bedrijfskosten te besparen. We lagen als corporatie op dat moment boven het gemiddelde. Een eigen onderhoudsbedrijf vraagt ook in de lijn de nodige capaciteit. De voordelen ervan vonden wij niet opwegen tegen de bedrijfsrisico's van een aannemingbedrijf. Daarom is gekozen om dit onderdeel uit te plaatsen”.

Alles

Op de vraag wat allemaal wordt uitbesteed, zegt Annelies: „Alle nieuwbouw en onderhoud wordt uitbesteed. Mozaïek heeft dus geen eigen vakmensen meer. Althans, de vijftien vaklieden staan nog wel op de loonlijst bij Mozaïek Wonen, maar worden volledig aangestuurd door de externe aannemers. We hebben dus geen aansturing, magazijn, busjes of werkplaats meer, dat doet de aannemer. Die zijn daar ook beter in”.

OR besluit

Annelies legt uit hoe het besluit tot stand is gekomen. „Bij de afweging om het onderhoudsbedrijf uit te plaatsen zijn de voor- en nadelen van een eigen onderhoudsbedrijf op een rijtje gezet en tegen elkaar afgewogen. Het voornemen tot uitplaatsing moest uiteraard wel eerst door de OR worden goedgekeurd”. Ook voor de OR medewerkers was dit een lastig besluit, zegt Annelies: „De OR leden moesten het besluit goed kunnen uitleggen aan de achterban en de medewerkers van het onderhoudsbedrijf. Ook de vakbonden zijn hierbij uitgenodigd. Met de vakbonden zijn afspraken gemaakt om de belangen van de medewerkers zo goed mogelijk te borgen.

„Pluspunten zijn een verbetering van de dienstverlening aan bewoners, door minder verschillende aannemers en een efficiëntere bedrijfsvoering”

Annelies Lens



Met de medewerkers van het onderhoudsbedrijf waren geregeld lunchbijeenkomsten met broodjes kroket om hun te informeren over de stand van zaken. Ook nu nog hebben ze één keer per maand overleg. Met de vaklieden, OR en vakbonden is een afbouwregeling afgesproken, zodat zij in dienst komen van de aannemers. Wij denken dat dit naar de toekomst toe de werkkansen voor de vaklieden vergroot”.

3,5 fte

„Naast het eigen onderhoudsbedrijf besteedde Mozaïek Wonen al veel onderhoud uit. We waren al gewend om met veel externe aannemers te werken. Het bedrijfsproces is in die zin eenvoudiger en efficiënter geworden. Er is 3,5 fte bezuinigd door de aansturing van het onderhoudsbedrijf bij de aannemers onder te brengen. De besparing komt nu nog overeen met de loonkosten van die fte's”, rekent Annelies voor.

Meer besparing verwacht

Op termijn verwacht Annelies meer te kunnen besparen, omdat niet alleen de onderhoudsmedewerkers zijn uitgeplaatst. Ze licht toe: „Er zijn raamcontracten met drie aannemers afgesloten die al het dagelijks onderhoud doen. Voorheen waren naast het eigen onderhoudsbedrijf ruim 20 partijen direct en regelmatig bij het dagelijks onderhoud betrokken en moesten deze worden aangestuurd en bewaakt. Nu beperkt zich dat tot 3 relaties”.

Klanttevredenheid

Volgens Annelies gaat het uitbesteden van onderhoud niet ten koste van de klanttevredenheid. Misschien is het tegendeel zelfs waar. „Uit eerdere onderzoeken naar de klanttevredenheid onder bewoners naar de dienstverlening van externe aannemers of het eigen onderhoudsbedrijf bleek dat er geen grote verschillen waren. Het is niet zo dat het eigen onderhoudsbedrijf structureel hoger scoorde dan andere aannemers. Het eigen onderhoudsbedrijf scoorde rond 7,5. Externe partijen scoorden tussen de 7 en 8”.

Op de vraag hoe je een onderhoudsafdeling kunt uitbesteden en toch in control blijft, zegt Annelies: „Mozaïek Wonen was al gewend om met externe partijen als aannemer te werken en is daarbij ook al in control door vooraf goede afspraken te maken en deze te bewaken. In dit geval is vooraf een Service Level Agreement opgesteld; een raamovereenkomst waarin precies staat wat er van de aannemers verwacht wordt. De aannemers weten dus waarop ze beoordeeld worden. Door maandelijks overleg en rapportage wordt bewaakt of dit gehaald wordt en worden indien nodig maatregelen genomen”.

Eigen vakmensen worden gezien als de ogen en oren in de wijk. Annelies legt uit dat deze signaalfunctie niet verloren gaat. „Ook voorheen waren er al goede contacten met de externe aannemers over de signalen in de wijk en werden deze al doorgegeven. Met enige regelmaat worden door Mozaïek Wonen trainingen gegeven aan vaklieden van zowel de aannemers als aan eigen medewerkers. Ze leren dan waar ze op moeten letten en welke signalen zij moeten doorgeven. Daarnaast zijn de busjes van de aannemers naast het eigen logo ook voorzien van het logo van Mozaïek Wonen”, licht ze toe.

Wat ziet Mozaïek Wonen als de belangrijkste pluspunten van outsourcing van de onderhoudsafdeling? „Pluspunten zijn een verbetering van de dienstverlening aan bewoners, door minder verschillende aannemers en een efficiëntere bedrijfsvoering. Doordat de aannemer een vaste partner is – met drie aannemers is het makkelijker afspraken maken dan met 25 – krijgen zij meer zicht op de wijk en de bewoners. Ze zijn daarmee voor ons een betere samenwerkingspartner geworden”, besluit Annelies. ■

Buitengewoon eenvoudig

De fieldservice specialist voor wooncorporaties, bouw & installatiebedrijven

Grip op gegevens is essentieel in uw organisatie. Met de fieldservice oplossing van Connect-It beschikt u eenvoudig over de meest recente informatie van binnen- en buitendienst, zoals planning, uren- en materialenregistratie.

Al meer dan 50 organisaties profiteren van de voordelen van Connect-It. Overtuig uzelf en bekijk onze referenties op www.connect-it.com.



Connect-It is een onderdeel van ViaData

Connect-It werkt o.a. samen met de volgende ERP leveranciers:  

Businesspark Friesland West 45 | 8466 SL Nijehaske | T 0513 - 619350 | info@connect-it.com | www.connect-it.com

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



RUN SMARTER STRONGER SHARPER EASIER FIERCER FURTHER SAFER SAVVIER



Vaklieden Volkshuisvesting Arnhem herwapenen zich

Afgelopen 2 januari was het D-day bij Volkshuisvesting Arnhem. De Arnhemse woningcorporatie, gevestigd aan de voet van de John Frostbrug, nam die dag een compleet vernieuwde ICT-omgeving in gebruik. Gelijktijdig met de introductie van een nieuw ERP-systeem werd ook de automatisering van de technische buitendienst vernieuwd. Een brug te ver? We vroegen het Berry Souwman, teamleider Uitvoering.

>>

Samen kom je verder

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

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

DSA-VISION Informatieoplossingen voor woningcorporaties

www.dsa-vision.nl >

„Het is veel in een keer”, geeft Berry toe. „Maar een brug te ver zeker niet. Wij hadden het voordeel dat de vakmannen al gewend waren aan het werken met een handheld. Voor hen was de verandering dit keer iets minder groot. Voor andere afdelingen, waar men nog niet gewend was aan werken binnen een ERP systeem, duurt zo’n gewenningsperiode wat langer. Dit komt vooral omdat er nu op een andere manier wordt gewerkt. Maar goed, na een gezellig Nieuwjaarsontbijt is iedereen aan de slag gegaan. Dat was dus best even spannend. Daarna hebben we een paar erg drukke dagen gehad maar nu zijn de meeste opstart problemen wel verholpen”, blikt Berry tevreden terug.

Zes jaar ervaring

Volkshuisvesting Arnhem heeft tien vakmannen in de eigen dienst. Hiervan werkt één vakman de helft ook op kantoor als planner. Waar veel woningcorporaties nog moeten beginnen met mobiele oplossingen voor vaklieden, hadden Berry en zijn mannen al ruime ervaring. „Klopt. Ruim zes jaar geleden zijn we al overgestapt van de papieren opdrachtbon naar een volledig digitaal systeem. De vakmannen liepen met zo’n grote handheld rond die ongeveer drie keer groter was dan de huidige. Maar het eerste jaar werd er voor de zekerheid ook nog een papieren bon meegegeven. Dat geeft al aan dat het moeilijk wennen was destijds.

Sinds 1 januari zijn we overgestapt naar Connect-IT. Dit programma sluit beter aan bij Empire, het nieuwe primaire systeem dat eveneens op 1 januari in gebruik is genomen.

Opdrachten schuiven

Volgens Berry is het nieuwe systeem vooral voor de planners veel makkelijker. „Zij kunnen de planning goed op hun computerscherm overzien en opdrachten gemakkelijk heen en weer schuiven”, legt hij uit. „Zo kan je eenvoudig de ideale route voor elke vakman plannen. Voor de vakmannen verandert er ook het een en ander. Zij moeten steeds meer registreren om het systeem van informatie te voorzien. Dit kan voor vooral de oudere vakmannen, die niet zijn opgegroeid met computers, soms lastig zijn. Gelukkig pakt iedereen het bij ons goed op”. Op de vraag of het geautomatiseerde proces ook efficiencyvoordeel oplevert, antwoordt Berry: „We zijn efficiënter in de routeplanning maar ook vooral in het bestellen van verbruikte materialen. Wat een vakman nu gebruikt ligt gemiddeld morgen weer bij hem in de auto, zonder dat we zelf een groot voorraad magazijn hebben. Ook de kilometerregistratie wordt gelijk, volgens de normen van de belastingdienst, goed geregistreerd. Dit scheelt achteraf weer een hoop gepuzzel met de handgeschreven briefjes die de vakman eerder moest inleveren. Ook de kostenposten zoals uren en materiaal worden financieel gelijk op de juiste plek weggeschreven”. Ook voor de klant levert het voordeel, zegt Berry. „Zeker. Als de administratie op orde is, en de planning duidelijk komen we elke afspraak na. Het komt vaker voor dat de klant niet thuis is dan dat wij de afspraak missen. En als de vakman de meest voorkomende materialen in zijn bus heeft kan hij het probleem gelijk oplossen. Vervolgafspraken zijn dus minder nodig. En zo zijn we dus weer efficiënter”.



Inzicht

Het nieuwe systeem biedt volgens Berry vooral veel inzicht. „Op dit moment kunnen wij op de minuut nauwkeurig zien wat de status van een opdracht is. Is de vakman aan het rijden of aan het klussen en is de klus geklaard of moet er nog iets gebeuren? Alles is te volgen op het digitale planbord. Dankzij de koppeling met het ERP-systeem is de status van een opdracht ook voor andere medewerkers inzichtelijk.

Minder mensen

Of minder processtappen, minder papier ook minder mensen betekent, antwoordt Berry resoluut: „Zo zou je het automatiseren kunnen gebruiken, maar zo doen wij dat niet! De tijd die vrijkomt door het efficiënter werken, benutten onze vakmannen bijvoorbeeld door ook op pad te gaan om onze woningen te controleren op slecht of niet onderhouden tuinen of verkeerd opgehangen schotels. En hoe meer we zelf kunnen uitvoeren hoe minder we hoeven uit te zetten bij derden, zoals aannemers en installateurs.

Mensen betrekken

Dat de medewerkers relatief snel met de nieuwe ICT-omgeving en mobiele oplossingen uit de voeten kunnen, komt volgens Berry ook doordat ze er vroegtijdig bij betrokken werden. Hij licht toe: „Wij hebben ervoor gekozen om veel zelf te doen en niet al het werk uit te besteden aan een ander. Hierdoor zit je zelf diep in het systeem en betrek je veel collega’s uit je directe omgeving, die later ook met dit systeem moeten gaan werken. Zo komt het nieuwe programma voor iedereen wat dichterbij en heeft vooraf een groot deel zijn of haar mening al kunnen geven. Hiermee voorkom je weerstand. Daarnaast hebben we voor alle betrokkenen een cursusdag georganiseerd om alle nieuwe werkzaamheden nog eens door te nemen. Hieruit zijn ook weer verbeterpunten gekomen die we gelijk hebben doorgevoerd. En wat ook erg belangrijk is, neem de tijd voor iedereen die vragen heeft op het moment dat hij of zij moet werken met het nieuwe systeem. Niet alles is voor iedereen vanzelfsprekend”. ■



Wij zijn HC&H:
 HC&H Consultants
 HC&H Klantadvies
 HC&H Competenties

Allemaal HC&H'ers!

Voor veel corporaties zijn wij een bekend gezicht. Als consultant, projectleider, trainer, coach, interimmer of functioneel beheerder. Mensen met ideeën!

Samen met corporaties werken wij aan oplossingen voor hun vraagstukken. Van strategisch advies, applicatieselecties en -implementaties, procesoptimalisatie, fusies, klantgerichter werken tot het selecteren van tijdelijk en vast personeel. Iedere HC&H'er op zijn eigen vakgebied. Maar altijd pragmatisch en met oog voor uw doelstellingen.

In 2012 bestaat HC&H 10 jaar. En daar staan wij graag even bij stil. Want het bereiken van dit 2e lustrum is een prestatie die ons inspireert! Onder ons motto 'samen denken & samen doen!' staan wij de komende 10 jaar weer met veel bevoegdheid voor u klaar.

Wij zijn HC&H. Waar kunnen wij u bij helpen?

- www.hcenh.nl
- www.hcenhklantadvies.nl
- www.hcenhcompetenties.nl
- info@hcenh.nl • 078-681 08 00

Outsourcen van onderhoud niet langer vloeken in de kerk



Joost Versteeg

Michel Amptmeijer

Op het vlak van ICT zijn woningcorporaties inmiddels gewend aan het begrip outsourcen. In navolging hierop is ook het buiten de deur organiseren, plannen en uitvoeren van service- en mutatieonderhoud voor woningcorporaties niet langer vloeken in de kerk. Kostenbesparing en een duidelijke kostenstructuur lijken de zalvende woorden. „Vastgoed-exploitanten zoeken zekerheid“, motiveert Michel Amptmeijer de kentering.

Michel Amptmeijer is algemeen directeur van MainPlus. Deze dienstverlener is geworteld in het vastgoedonderhoud en biedt vanuit de praktijk 'ontzorging voor dagelijks onderhoud'. "Dan praten we over een volledig geautomatiseerd proces van intake tot uitvoering, controle en administratieve afhandeling", opent Amptmeijer. MainPlus treedt in het beheer- en onderhoudsproces op als regisseur die alle betrokken partijen met elkaar in verbinding brengt. "Dit geldt voor de bewoner, corporatie, onderhoudsbedrijf en materiaalleverancier. We nemen de volledige verantwoordelijkheid over de afwerking van het reparatieverzoek door contractpartners, terwijl de corporatie volledig grip houdt op het onderhoudsproces."

Ketenpartners

Één van de kenmerken in dit rollenpatroon is de flexibiliteit van de dienstverlener. "Omdat wij corporaties de vrije hand geven in de keuze van onderhoudsbedrijven. Daar staat tegenover dat de ketenpartners zich wel moeten conformeren aan onze werkwijze. Dat zie ik als waarborg voor het realiseren van de doelstellingen. Wij hanteren een hoge standaard als het gaat om competenties, vakbekwaamheid en een correcte omgang met bewoners." Dit is een cruciaal aspect: "Absoluut. Vaklieden zijn de enige mensen die uit naam van de corporatie achter de voordeur van de bewoners komen."

Reductie faalkosten

De werkwijze van MainPlus draait om een volledig geautomatiseerd protocol in combinatie met 24/7 dienstverlening. Voor de corporatie geldt naast de totale ontzorging ook de invulling en ondersteuning van het modulaire dienstenpakket op maat. Daarbij staat het in eigen beheer ontwikkelde programma MainFlow centraal. Deze software sluit aan bij de standaarden van de CORA referentiearchitectuur en is ook standalone leverbaar. MainFlow is daardoor te integreren met elk primair

systeem. Commercieel directeur Joost Versteeg geeft toelichting op deze webbased (SAAS) applicatie, de ruggengraat van MainPlus. "MainFlow is volledig toegespitst op de optimale aansturing en beheersing van reparatie- en mutatieonderhoud. Alle activiteiten vinden plaats in een geautomatiseerd proces dat alle partijen na één contactmoment activeert. Dat gebeurt via internet, telefoon, mail of SMS. Met als belangrijkste pluspunt dat de huurder zelf het moment van reparatie of vervanging kiest. De vakman ontvangt nieuwe opdrachten op een tablet-PC en het systeem registreert reistijd, materiaalverbruik en de exacte duur van de reparatie." Bij vertrek vanaf het magazijn liggen de benodigde materialen al in de bus. "En voor de monteur voor de deur staat ontvangt de bewoner een reminder per SMS en mail over zijn komst."



Amptmeijer en Versteeg bieden corporaties zicht op een kostenbesparing op de post reparatie- en mutatieonderhoud die oploopt tot 30 procent. "De winst zit vooral in het reduceren van faalkosten. De corporatie bepaalt in combinatie met MainPlus en MainFlow zelf hoeveel besparing wordt gerealiseerd op de post onderhoud. Het surplus is een hogere klanttevredenheid onder bewoners. Die zekerheid is goud waard in corporatieland." ■

AEPEX BEGRIJPT WONINGCORPORATIES.



DE BESTE WONINGCORPORATIES KIEZEN VOOR ATRIUM VAN AEPEX.

SAP SOFTWARE VOOR WONINGCORPORATIES



DOCUMENT MANAGEMENT



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

Op zoek naar een oplossing om uw dynamische informatiestromen te managen? Maak kennis met E-Content DMS, intranet, portalen, content managementsysteem en een toonaangevende elektronische factuurverwerking. Wij komen graag bij uw corporatie op bezoek voor een live demonstratie.

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



SPECIALIST IN SHAREPOINT OPLOSSINGEN



Welbions

heeft niet planmatig onderhoud (NPO) in de greep

Er lijkt veel te gebeuren om het niet planmatig onderhoud (NPO) in de greep te krijgen.

Maar benchmarking op dit gebied laat zien dat de laatste jaren de uitgaven aan onderhoud veel harder zijn gestegen dan de inflatie. Gelukkig breekt deze trend in 2010. Maar hoe ver gaat dat? „Elke corporatie moet nadenken over de vraag: Hoe ver wil ik gaan voor een beter NPO en wat moet ik daar voor doen?“. Marc Griffioen van QplusO en Hans Leferink, manager Markt en Patrick Kip, manager Wijken van Welbions schetsen de praktijkcase van woningcorporatie Welbions uit Hengelo.



Marc Griffioen

„NPO, klachtenonderhoud, correctief onderhoud, reparatieonderhoud, dagelijks onderhoud. Allemaal termen voor hetzelfde soort onderhoud. Corporatieland is er vol van: NPO als uithangbord van dienstverlening, slimmer inkopen, beslismomen toepassen, efficiënter uitvoeren, gebruik van tablets, klantportalen – het zijn allemaal termen die je tegenkomt in combinatie met het NPO“, geeft Marc als opstapje naar het antwoord. „Maar het antwoord op die vraag welke aanpak het beste werkt, is eigenlijk heel eenvoudig. Dat is een resultaatgerichte aanpak“.

Open deur

Op de vraag of dit niet heel erg een open deur antwoord is, zegt hij: „Ja natuurlijk, maar daarmee nog steeds heel erg waar. Helaas lopen veel corporaties in veel gevallen toch zomaar door deze open deur en gaan aan de slag. Jammer“.

Welbions: Eerst focus..... de rest kan later

Om te laten zien hoe het kan schetsen Hans, Patrick en Marc de case van Welbions, gericht op efficiencyverbetering. Hans: „Bij Welbions werd NPO een aantal jaren geleden als diffuus fenomeen gezien. Inderdaad lastig beheersbaar maar we hadden wel de wens te breken met de trend van stijgende onderhoudslasten. De vraag was ‘Wat moet een beter NPO hier opleveren?’. Doel is een efficiënte uitvoering van het proces, zowel intern als bij ketenpartners voorzien van een goede processturing“. Marc knikt instemmend: „Deze doelstelling geeft focus voor de aanpak van het project, maar zeker ook in de communicatie intern en extern geeft het houvast“.

Integrale aanpak

Patrick: „Met dit doel in het vizier is een business case opgesteld waarin de projectkosten (eenmalige investering) zijn afgezet tegen de structurele opbrengst. De opbrengst bestaat hier uit inkoopvoordelen en een besparing in de eigen bedrijfsvoering. Er is voor een integrale projectaanpak gekozen omdat alleen dan efficiency kan worden gegaran-



Patrick Kip

deerd. Bij efficiëntie gaat het om een slimme inzet van financiële, personele en materiële middelen“. „Het advies is dan ook om te zoeken naar een integrale aanpak waarin deze drie aspecten terugkomen“, vult Marc aan en zoomt in op deze aspecten.

Financiële middelen

„Kijk voor inzet van financiële middelen bijvoorbeeld naar inkoopvolume. Een groter volume betekent veelal een lagere prijs. Dit kan ook betekenen dat je zoekt naar mogelijkheden om met een aantal corporaties gezamenlijk in te kopen. Koop alleen in wat nodig is. Per ongeluk inkopen voor VVE's of inkopen terwijl het garantie betreft is niet efficiënt en moet worden voorkomen“.

Personele efficiency

„Voor de personele efficiency gaat het erom te bepalen wat de toegevoegde waarde van handelingen van medewerkers is. Kijk hiervoor kritisch naar het proces en vraag je af wat er gebeurt als je activiteiten weglaat of combineert. Het dubbel registreren van gegevens is een mooi voorbeeld. Of het uitvoeren van factuurcontrole. Een andere is dat het inzichtelijk maken van de voortgang van werkopdrachten voor klanten betekent dat er minder herhaaltelefoontjes komen met vragen“.

Materiële middelen

„Bij materiële middelen kan de efficiency worden verhoogd door gebruik te maken van standaardmaterialen. Een heel ander voorbeeld is de inzet van ICT. Door ketenpartners te laten werken met dezelfde middelen - bijvoorbeeld via een portal - kunnen de kosten hiervan beter worden verdeeld. Ook hier is factuurcontrole een mooi voorbeeld. Door slimme inrichting van systemen kunnen facturen voor werkopdrachten waarbij voor- en nacalculatie gelijk zijn direct worden geaccordeerd en betaalbaar gesteld“.

Projectmatige aanpak

Naast een slimme inzet van financiële, personele en materiële middelen is daarnaast een projectmatige aanpak noodzakelijk. „Dus, wat wil je bereiken en hoe maak je het resultaat meetbaar? Welk proces biedt de grootste kans op het behalen van de doelstelling? Welke mogelijkheden heb je of wil je voor ICT-ondersteuning en hoe richt je dat goed in zodat het proces maximaal wordt ondersteund? Welk kwaliteitsniveau hanteer je voor onderhoudsbeleid en inkoop dienstverlening? Wat is het type contract dat je wilt met welke dienstverlening? Welke informatiebehoefte heb je op procesniveau en voor sturingsinformatie? Richt dit dan ook zo in en gebruik 'm ook. Betrek de werkvloer bij het proces en train alle actoren, dus ook ketenpartners. En tot slot, ga ook heel dicht op de uitvoering zitten in de weken na implementatie van nieuwe onderdelen. Iedereen heeft recht op zijn eigen weerstand en heeft de neiging zijn eigen pad te volgen“.



Hans Leferink

En de praktijk?

„Er is een flinke inspanning geleverd bij Welbions“, stelt Patrick tevreden vast. „De contracten met de comakers zijn ingegaan in juli 2011, het proces is grotendeels ingeregeld, de uitvoering vraagt intensieve aandacht. Helaas is het aannemersportaal nog niet beschikbaar. We kunnen nu al wel zien dat we een flinke trendbreuk realiseren bij de onderhoudslasten“. Hans vult aan: „De doelstelling van het project blijft zeker haalbaar. Eind 2012 moet deze zijn behaald“.

Hou je ambities vast!

Op de vraag of de projectmatige aanpak en focus leidt tot het gewenste resultaat, zegt Marc: „De praktijk is vaak weerbarstig. Oplossingen zijn misschien (nog) niet beschikbaar. Maar let op: Niet alles hoeft in een keer. Faseren mag best. Dit is vaak ook beter voor het draagvlak. Maar hou vast aan je ambities. Concessies zijn een vijand voor de focus en leveren geen efficiency“. ■

NU BESCHIKBAAR!

VVE BEHEER^{AX}

integrale oplossing voor uw vve-administraties

Welke functionaliteit biedt Vve beheer^{AX} u?

- ▲ Volledige registratie van VvE's, appartementsrechten en -indexen.
- ▲ Eenvoudige eigendomsoverdracht.
- ▲ Opvoeren en aanpassen van bijdrageprognoses/begroting.
- ▲ Volledige facturering, voor alle VvE-bedrijven tegelijk.
- ▲ Integratie bijdrageprognose/bijdragefacturatie.
- ▲ Aanmaningen.
- ▲ Liquiditeitsprognose.
- ▲ Inlezen dagafschriften voor alle VvE's tegelijk.
- ▲ Registreren van servicemeldingen.
- ▲ Verstrekken van werkopdrachten.
- ▲ Registreren en verwerken inkoopfacturen.
- ▲ Bewaken meldingen en opdrachten.
- ▲ Snelle opstart van vereniging door geautomatiseerde verwerking van de acte van splitsing.
- ▲ Middels een internetportaal toegang tot de gegevens voor leden van de vereniging.
- ▲ Eenvoudige opslag en toegang tot belangrijke documenten (o.a. begroting, acte van splitsing).
- ▲ Aparte opslag van de informatie van iedere vereniging; alle informatie van een vereniging is dus altijd overdraagbaar.
- ▲ Financiële overzichten over bedrijven heen.

Voor het administratief beheer van een onbeperkt aantal VvE's, overzichtelijk en binnen één toepassing.

Nieuwsgierig naar meer informatie over ons of onze producten?

www.sg.nl



ZOwonen digitaliseert woningopname

Paul Hoffmanns

Wat doe je als je opzichters meer met administratief werk bezig zijn dan met hun kerntaken? Wat doe je als de kans dat gegevens verloren gaan onacceptabel groot wordt? We vroegen het Paul Hoffmanns van ZOwonen, waar in 2010 het niet-planmatig onderhoudsproces volledig op de schop ging.

Doorontwikkeling

„In 2010 hebben we het initiatief genomen voor een doorontwikkelingsproject van ons niet-planmatig onderhoudsproces. De doelstellingen waren het verhogen van de kwaliteit van dienstverlening aan de klanten, het creëren van uniformiteit en efficiency in de werkwijzen van medewerkers, het terugdringen van mutatieleegstand, professioneel samenwerken met aannemers en het creëren van helderheid en eenheid in de organisatie. Een van de pijlers van de doorontwikkeling werd het digitaal opnemen van woningen”, vertelt Paul.

Digitale woningopname

Om de processen van de wijkopzichters te stroomlijnen en de gegevens die verzameld worden te borgen in de organisatie, was het idee voor een digitale woningopname snel geboren. „Als de opzichter een opname in een woning uitvoert, moet hij op het moment dat hij de voordeur achter zich dichttrekt klaar zijn. Het systeem moet zorgen voor een directe digitale communicatie met collega-afdelingen en het vastleggen van de gegevens in de woningcartotheek”, vertelt Paul. Na een uitgebreide marktorientatie is gekozen voor het Woningopnamesysteem (WOS) van Movin'U.

„De wijkopzichters verzamelen tijdens opnames enorm veel gegevens over de circa 14.000 woningen en wooneenheden die ZOwonen bezit”, start Paul Hoffmanns, hoofd van het Reparatie- en MutatieCentrum (RMC), zijn verhaal. Hij blikt terug op hoe dit proces in het recente verleden verliep. „Voor het mutatieproces moesten soms letterlijk tientallen formulieren worden ingevuld, gescand en per e-mail doorgestuurd. Op die manier werden afdelingen als Huuradministratie, Klant (verhuur) en Administraties ingelicht. En om de eigen onderhoudsdienst of een aannemer voor mutatieonderhoud aan het werk te zetten, werd een werkschrijving in een tekstverwerkingsprogramma getypt. Gevolg, opzichters zaten meer achter hun bureau om administratieve handelingen te verrichten, dan dat ze buiten aan het werk waren om de kwaliteit van het vastgoed te bewaken en toezicht te houden op onderhoudswerkzaamheden. Tevens werden op deze manier de vastgoedgegevens onvoldoende benut ten behoeve van de meerjarenonderhoudsbegroting (MJOB) en het Strategisch VoorraadBeheer (SVB). Bovendien was de kans dat gegevens op de een of andere manier verloren gingen onacceptabel groot”, aldus Paul Hoffmanns.

Klantgericht werken

Klantprocessen

- verhuur- mutatieproces
- reparatieproces
- huur en betalen
- (planmatig) onderhoud
- projecten
- leefbaarheid
- klachten

Bereikbaarheid

- telefonie, balie, internet, post, mail, ...

Kennisbank corporaties

Projectbegeleiding

Cultuurverandering

byourbrand
CUSTOMER CONTACT CONSULTANTS

0318 55 42 53
info@byourbrand.nl
www.byourbrand.nl

Volg ons via twitter:



VAN DINTHER
the document company

DOCUMENT MANAGEMENT



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

Op zoek naar een oplossing om uw dynamische informatiestromen te managen? Maak kennis met E-Content DMS, intranet, portalen, content managementsysteem en een toonaangevende elektronische factuurverwerking. Wij komen graag bij uw corporatie op bezoek voor een live demonstratie.

Van Dintther The Document Company
Elftweg 2a, 4941 VP Raamsdonksveer
Tel. 0162-51 99 55 - info@vandintther.net
www.vandintther.net



SPECIALIST IN SHAREPOINT OPLOSSINGEN



Paul Hoffmanns

Ketensamenwerking

ZOwonen wilde echter meer dan enkel het digitaal opnemen van woningen. Paul legt uit: „Het doorontwikkelingstraject richtte zich ook op ketensamenwerking. Op het gebied van niet-planmatig onderhoud wil ZOwonen op een eigentijdse en vernieuwende manier samenwerken met aannemers. ZOwonen is een professionele opdrachtgever en beweegt zich van project- naar relatiemanagement“. In dit traject zou het WOS een cruciale rol spelen. Paul vervolgt: „De prijsvorming voor projecten in het kader van mutatieonderhoud en individuele woningrenovaties en –verbeteringen gaat namelijk via een prijzenboek verlopen. De aannemers worden verdeeld over onze rayons en krijgen een vast gebied. De wijkopzichter stelt de definitieve werkopdrachten en de aanneemsom vast via het woningopnamesysteem en de aannemer kan aan de slag“, vertelt Paul. De back-office krijgt van het WOS een signaal en verstrekt een officiële opdracht met de uit te keren aanneemsom aan de aannemer. Meerwerkdiscussies behoren hiermee grotendeels tot het verleden en de aannemer wordt medeverantwoordelijk gemaakt voor de kwaliteit van het bezit in zijn gebied. Inmiddels worden ook werkopdrachten in het kader van reparatieonderhoud op dezelfde wijze aangemaakt en kan de opzichter kleurkeuzen van de huurder voor tegelwerk en/of een keukenblok vastleggen.

Gegevens raadplegen

Paul vertelt dat de opzichter met het woningopnamesysteem werkopdrachten kan vaststellen en er meteen ook een conditiemeting mee kan uitvoeren. „Hij beoordeelt de woning tijdens een opname op kwaliteit op basis van ruimten, elementen en kenmerken. Die gegevens worden vastgelegd in de

woningcartotheek. De organisatie kan vervolgens hiermee aan de slag ten behoeve van de MJOB en het SVB. De gegevens zijn voor de gehele organisatie via een web-based viewer beschikbaar“. De viewer zorgt ook voor het overbrengen van de opnamegegevens door middel van voor ZOwonen op maat gemaakte rapportages. „Denk bijvoorbeeld aan een overzicht met werkopdrachten en andere noodzakelijke gegevens ten behoeve van het mutatieonderhoud en een overzicht van de WWS-punten voor het vaststellen van de nieuwe huurprijs bij mutatie“, geeft Paul als voorbeeld. Ook laat de viewer zien wanneer het mutatieonderhoud wordt opgeleverd en wanneer de woning dus opnieuw verhuurd kan worden. „Op deze wijze worden werkelijk alle processen waarbij de wijkopzichters betrokken zijn optimaal gefaciliteerd“.

Resultaten

In 2011 zijn de wijkopzichters van ZOwonen allemaal uitgerust met een koffer met daarin een tablet-pc en een printer. Ze voeren alle opnames met het woningopnamesysteem uit en kunnen benodigde informatie voor een huurder in de woning afdrukken, bijvoorbeeld een overzicht van herstelwerkzaamheden, met bijbehorende kosten, voor de vertrekkende huurder naar aanleiding van een vooropname. De door de huurder digitaal ondertekende brief wordt tevens als pdf-bestand opgeslagen. „De dienstverlening aan de klanten is hiermee sterk verbeterd door een betere informatievoorziening. Het wegvallen van allerlei administratieve handelingen voor de wijkopzichters levert een enorme tijdswinst op en het stroomlijnen van de opdrachtverstrekking is direct merkbaar in de leegstandcijfers. De technische kwaliteit van het bezit zal stijgen, terwijl de onderhoudskosten zullen dalen. Maar dat effect zal pas op lange termijn merkbaar zijn“, besluit Paul. ■

F FRONTLINE
systems

Expert op het gebied van communicatieoplossingen voor woningcorporaties



Onze oplossing voor woningcorporaties:

- Communicatieplatform voor de gehele corporatie
- Multimediaal: telefoon, e-mail, webchat, sms, social media
- Presence Management
- Thuis- en mobiel werken: Het Nieuwe Werken
- Integratie met primaire softwarepakketten
- Standaard uitgebreide rapportage (o.a. KWH)



Win een gratis
communicatiescan

Kijk voor meer informatie op onze website of neem contact met ons op via telefoonnummer 0182-680780
Frontline Systems | Stavorenweg 4 | 2803 PT | Gouda | www.frontline.nl

INTERACTIVE INTELLIGENCE
Elite Partner

CENTRIC WORLD OF INNOVATION



TIJDROVENDE INSPECTIES VERLEDEN TIJD MET DE APP KEY2INSPECTEUR

Wilt u sneller en nauwkeuriger inspecties uit laten voeren? Met Key2Inspecteur, de app voor inspecties, halveert u tijdens een mutatieproces de tijd die gemoeid is met inspecties.

Key2Inspecteur leidt de inspecteur op intuïtieve wijze door het inspectieproces en ondersteunt verschillende soorten woningopnames (verhuurmutaties, meerjarenonderhoudsplan en energieprestatie metingen). Alle benodigde gegevens en documenten worden automatisch via het mobiele device van de inspecteur in het ERP voorbereid en (terug)verwerkt zonder tussenkomst van front- en backoffice.

De voordelen

- platform- en hardwareonafhankelijk
- Ook offline te gebruiken
- *Touch-enabled*: te bedienen met simpele handbewegingen
- Aantoonbare tijdwinst voor inspecteur/opzichter en backoffice
- Geen voorbereiding front- en backoffice nodig
- Snellere doorlooptijden voor afhandeling leegstand



www.centric.eu/apps



Trevin: Shared Service Center als alternatief voor fusie

IntermarisHoeksteen, Wooncompagnie en Woonwaard - drie corporaties in Noord-Holland - hebben in 2010 de krachten gebundeld in Trevin, een coöperatie van corporaties. Trevin, gevestigd in Alkmaar, verzorgt sindsdien de inkoop voor de drie corporaties, biedt ICT-dienstverlening en faciliteert een programmanetwerk voor innovatie. Wim Gijsbertse, organisatieadviseur bij Mensit, was nauw betrokken bij de voorbereiding en realisatie van het Shared Service Center ICT van Trevin, en blikt met de spelers van het eerste uur terug.

Klant- en marktgericht

De ontwikkelingen in de corporatiesector volgen elkaar steeds sneller op. Corporaties moeten steeds meer klant- en marktgericht werken in plaats van vastgoedgericht. Tegelijkertijd wordt verwacht dat ze meer investeren in de maatschappij en stelt de overheid steeds hogere eisen. Terwijl diezelfde overheid steeds minder ruimte geeft. Vraagstukken waar elke corporatie tegenaan loopt. Voor de deelnemers in Trevin voorkomt de gezamenlijke aanpak een spagaat tussen willen en kunnen en versterkt Trevin de individuele marktposities.

Trevin verbindt

Inmiddels staat de basis van Trevin. Aad Pereboom, directeur van Trevin: "In 2010 hebben we hard gewerkt om een bedrijf neer te zetten met zo'n 25 medewerkers. De helft komt uit de drie corporaties, de anderen zijn extern geworven. Onze slogan is 'Trevin verbindt'. We kunnen de corporaties sterker maken in bestuurskracht, in denkkraft en in daadkracht. Met als resultaat een sterkere positie naar buiten, gebundelde kennis en specialismen en beter georganiseerde ondersteunende diensten."



Wim Gijsbertse

CENTRIC SYMPHONIES De nieuwe productlijn voor woningcorporaties. Kijk ook eens op www.centric.eu/symphonies

mensit ontknoopt
Mensit: Project- en Programmamanagement, Procesinrichting en Advies voor organisaties Midden in de Maatschappij
www.mensit.nl

BATAVIA GROEP

Batavia Groep introduceert
Klantportaal voor woningcorporaties

- ✓ Gestandaardiseerd product
- ✓ Flexibele inrichting zonder maatwerk
- ✓ Best practice koppelingen primair systeem
- ✓ Korte implementatietijd
- ✓ Aantrekkelijk prijsniveau

Kijk voor meer informatie op www.bataviagroep.nl.

Crisis als kans

Complicerende factor in de ontstaansperiode van Trevin was natuurlijk dat de gevolgen van de economische crisis ook doordrongen tot de corporatiesector. Pereboom daarover: "Natuurlijk betekende dat een beperking van de financiële ruimte. Maar het maakt ons ook sterker. Het legt een nog grotere druk op efficiënt werken en op de manier waarop we ons als Trevin positioneren in de markt".



Aad Pereboom

Groei in de breedte en diepte

Over de verdere ontwikkeling van Trevin in de nabije toekomst is Pereboom helder: "Op het gebied van ICT moeten we eerst de basis goed hebben, voordat we verder gaan kijken naar een eventuele integratie van systemen of het aangaan van een samenwerking met andere partijen. Op het gebied van inkoop kunnen we al wel een stap verder gaan en onze dienstverlening aan andere partijen aanbieden." Op dit moment bestaat Trevin uit de 'founding members', maar er is ook interesse vanuit andere corporaties. Ook zorgaanbieders zouden kunnen toetreden. Naast het bieden van ondersteunende diensten kan Trevin ook andere backoffice activiteiten van corporaties overnemen. Corporaties kunnen zich dan helemaal richten op hun kerntaken als dienstverlener, vastgoedbeheerder en sleutelspeler in het sociale domein.

Shared Service Center ICT

Ton Jonker is manager van het SSC-IT van Trevin. Hij zegt: "De rolverdeling tussen Trevin en de drie corporaties is helder gedefinieerd. De corporaties blijven zelf verantwoordelijk voor hun informatiemanagement en functioneel beheer. De rollen en verwachtingen zijn duidelijk vastgelegd in een dienstverleningsovereenkomst." Vóór Trevin was hij binnen Woonwaard onder meer verantwoordelijk voor ICT: "We hadden al enkele jaren behoefte aan samenwerking. Als kleine partij moet je vaak het wiel uitvinden.

Ook was onze positie richting leveranciers beperkt. We bieden de corporaties nu meer slagkracht." Wim Gijsbertse, Programmamanager bij de totstandkoming van het SSC-ICT: "De meerwaarde van het SSC-ICT wordt gevormd door een sterke vermindering van de continuïteitsrisico's, een hogere kwaliteit van dienstverlening en méér kunnen doen met dezelfde middelen. Het SSC-ICT leidt tot meer resultaat - kwantitatief en kwalitatief - met de mensen en middelen." Bij de totstandkoming van Trevin zijn dat ook de uitgangspunten geweest. Gijsbertse: "Door een programma te definiëren met vier sporen - één voor het bouwen van Trevin en drie voor het vormgeven van het opdrachtgeverschap in de drie corporaties - is met alle betrokkenen gewerkt aan een stevige structuur om de voordelen ook daadwerkelijk te kunnen realiseren."

Financiën en inkoop

De heldere financiële structuur zorgt voor weinig kasstromen, weinig onderlinge verrekeningen en weinig kans op financiële verrassingen. IntermarisHoeksteen, Woonwaard en Wooncompagnie brengen vrij van BTW kapitaal, arbeid, goederen en diensten in Trevin. De drie corporaties betalen niet voor de diensten van Trevin, maar krijgen de winstuitkering uitgekeerd in de vorm van arbeid en goederen. Inschakeling van derden door Trevin wordt aan de individuele corporaties doorberekend met een winststopslag. Naast het SSC-ICT heeft Trevin ook de gezamenlijke inkoop voor de drie corporaties opgezet. Zo lopen er projecten voor de inkoop van energie, cv-ketels, uitzendkrachten en keukens. Pereboom: "We zijn hiermee een grote speler voor veel leveranciers. Prijs is belangrijk, maar het gaat vooral om kwaliteit en duurzaamheid". ■

Door verschillende ontwikkelingen in de markt en de koers van de individuele corporaties, wordt de samenwerking in een andere vorm gegoten. Voor de zomer volgt een plan van aanpak hoe Trevin de ICT- en Inkoopactiviteiten na augustus 2013 (het moment waarop de eerste samenwerkingsperiode van vier jaar eindigt) voortzet.



Ton Jonker

man De I&A afdeling van.....

De afgelopen edities hebben we in deze rubriek royaal bevolkte I&A afdelingen geportretteerd. Toch is bij veel woningcorporaties in Nederland van een I&A-afdeling geen sprake. Soms rust de verantwoordelijkheid voor informatisering en automatisering op de schouders van slechts één persoon. Zo ook bij Omnivera (2.200 huurwoningen, 100 garages en 3 woonzorgcentra) in Hardinxveld-Giessendam, waar de draagkrachtige schouders toebehoren aan **Paul van der Walle**.

CorporatieGids Magazine zocht hem op en vroeg hem:

„Hoe ziet jouw doorsnee werkdag eruit?“

„Eigenlijk heb ik geen doorsnee werkdag“, antwoordt Paul desgevraagd. „Die probeer ik overigens wel te plannen maar meestal lukt dit niet. De meeste werkzaamheden van I&A zijn goed te plannen, maar ik fungeer ook als eerste lijns helpdesk voor mijn collega's. Dan vlieg je soms van de ene taak naar de ander. Het is dus wel een noodzaak om flexibel te zijn“.

Hoeveel tijd besteed je aan I&A?

„Sinds ongeveer een half jaar heb ik hier 18 uur per week voor. Voorheen was I&A een functie die aan mijn takenpakket (medewerker bedrijfsbureau) was toegevoegd en er een beetje bij hing. Daardoor was er weinig tijd om ergens eens goed aandacht aan te besteden. Sinds ik hier meer tijd voor heb gekregen en de taken goed zijn beschreven, kan ik alles veel beter oppakken en afronden. Naast eerstelijns werkplek- en netwerkbeheer voor collega's is er ook het beheer van diverse programma's bij gekomen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het publiceren van programma's via Citrix bij een collega of een documentbeheersysteem“.

Red jij dat binnen die uren dan?

„Ja hoor. Sterker nog, meestal houd ik tijd over. Het is ook niet zo dat ik me per se aan die uren moet houden. I&A-uren die ik overhoud, besteed ik als medewerker bedrijfsbureau“.

En of het nog niet genoeg is, voegt Paul terloops toe: „Daarnaast loop ik ook een aantal uren per week mee met een projectleider op een aantal projecten“.

Vraagt je dochter 'wie is die man die zondags het vlees snijdt'?

„Haha, nee hoor. De werkzaamheden die ik doe zijn onder werktijd goed op te pakken waardoor overwerken of werk mee naar huis nemen niet nodig is. Begin dit jaar ben ik begonnen met een proef binnen Omnivera om 4x9 uur te werken. Ik moet zeggen dat me dat best goed bevalt. De vrijdag is dus voorlopig omgedoopt tot 'Papa dag', dus volop de tijd voor dochter Fenne. Wel moet ik deze dag mobiel bereikbaar zijn“.

In je ééntje de I&A op orde houden. Hoe doe je dat?

„Ik werk altijd heel gestructureerd en probeer zoveel mogelijk vast te leggen. Ik denk dat dat zeker nodig is om alles op orde te houden. Het doornemen van alle documentatie van mijn voorganger en uitzoeken wat nog actueel was heeft me in het begin aardig wat tijd gekost. Maar nadat ik daar eenmaal doorheen ben geworsteld leverde het mij veel gemak op. Tijdens vakanties neemt een collega mijn werkzaamheden over. Mocht deze er niet uit komen dan hebben wij altijd nog Aspect ICT, een automatiseringsbedrijf waar wij diverse contracten bij hebben lopen“.



Foto: Carin du Burck

Naam	Paul van der Walle
Leeftijd	26 jaar
Werkt bij	Omnivera sinds 2006
Gehuwd	sinds 2009 met Karin
Trotse vader	van dochter Fenne
Hobby's	alles wat met multimedia, Pc's en auto's te maken heeft
Grootste droom	een leuk huis aan het plaatselijke riviertje de Giessen

Hoe houd jij je kennis op peil?

„Op internet en de diverse bladen die er zijn is hier altijd wel wat over te lezen. Daarnaast probeer ik ook elk jaar een cursus of training van iets volgen om bij te blijven. Omnivera stimuleert zijn medewerkers ook om elk jaar weer trainingen of cursussen te gaan volgen om jezelf bij de tijd te houden“.

Waar ben je trots op als je kijkt wat je op het gebied van I&A hebt gerealiseerd?

„De afgelopen 1,5 jaar ben ik samen met 2 collega's bezig geweest om een documentbeheersysteem te implementeren en of dat al niet genoeg is ook een programma te implementeren voor gestandaardiseerde brieven. Mijn collega's werken hier allemaal al minimaal 15 jaar en een dergelijke grote verandering kan dus heel veel teweeg brengen. Door iedereen goed te informeren over het proces en ook collega's erbij te betrekken is het invoeren hiervan iets geworden wat door iedereen gedragen werd en daardoor ook zonder al te veel moeite is ingevoerd“.

Welke I&A-vraagstukken houden jou bezig?

„Dit jaar staat het vervangen van de server op de agenda. En met die vraag passeren veel mogelijkheden de revue. Ja, ook outsourcen is in dat opzicht actueel. Ik ben me nu goed aan het verdiepen in de mogelijkheden die er zijn en of deze mogelijkheden ook wat voor Omnivera zijn“.

Welke ambities hebben jullie voor de komende periode?

„Ik denk dat de grootste ambitie misschien dit jaar nog wel aan de orde komt. Dit is namelijk de website van Omnivera. Deze is voordat ik me bezig ging houden met I&A in gebruik genomen. Maar bij ingebruikname was de website eigenlijk al direct verouderd. Uiteraard ben ik verleden jaar op CorporatiePlein geweest om te kijken naar de mogelijkheden die hiervoor zijn. Daar heb ik veel goede ideeën op kunnen doen. In het opstarten van dit traject gaan waarschijnlijk nog heel wat uren zitten“. ■



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



Afsplitsing van Hoffman Krul & Partners heet AvW2

Henk Fissering en Jos Vervoort

Sinds 1 januari 2012 is de corporatiemarkt een nieuw adviesbureau rijker. De vestiging Venray van Hoffman Krul & Partners (HKP) gaat autonoom als AvW2 verder. Henk Fissering (HKP) en Jos Vervoort (AvW2) geven tekst en uitleg.

De hamvraag: waarom deze splitsing?

„Door de lokale verankering in de twee werkgebieden hebben beide vestigingen de afgelopen jaren een eigen identiteit ontwikkeld. De vestigingen – met elk 8 mensen - werkten ook al volledig autonoom. Dit is nu gestalte gegeven door ze als afzonderlijke bedrijven voort te laten bestaan. De vestiging Heerenveen heet nog steeds HKP en de vestiging Venray heet nu dus AvW2 B.V. De medewerkers van de vestiging Venray werken nu bij AvW2, en van de vestiging Heerenveen bij HKP”, lichten Henk en Jos eensgezind toe. De werkgebieden van beide ondernemingen blijven hetzelfde.

„Samen met Marten Venemans en Alexander Stuivenwold gaan we HKP verder uitbouwen”, legt Henk Fissering uit. Remco Heijnen en Jos Vervoort, die sinds 2003 aan HKP verbonden waren, zijn de stuwende krachten achter AvW2. Jos: „We wilden iets anders en geven dat op deze wijze vorm”. Het nieuwe adviesbureau voor woningcorporaties (en waterschappen)

wordt gebouwd op de fundamenten van HKP zuid. „AvW2 is ervaring, resultaat en passie in een nieuw jasje”, vat Jos samen. „HKP vertrouwde kwaliteit”, zegt Henk op zijn beurt. Voor beide geeft deze splitsing nieuwe energie.

Wat verandert er voor woningcorporaties?

In de praktijk is er veel samenwerking en uitwisseling van ervaring tussen HKP en AvW2. De focus voor zowel HKP als AvW2 blijft op het verbeteren van de bedrijfsvoering. Van elkaar zeggen ze: „We zijn en blijven specialisten in interne bedrijfsvoering. Denk aan organisatiesturing, procesverbetering en het toepassen van ICT. Op termijn kunnen hierbinnen natuurlijk wel verschillen ontstaan met betrekking tot aanpak en thema's en branches”. En de medewerkers? „Alle medewerkers hebben de splitsing positief en enthousiast ontvangen. Iedereen bouwt graag mee aan een nieuwe organisatie. Voor iedereen is deze keuze een nieuwe start met nieuwe kansen”. ■



Noordenweg 75
2994 AD Ridderkerk
0180 844891
www.prof-it4all.nl
info@prof-it4all.nl

Bent u als Woningcorporatie op zoek naar ICT of Organisatie specialisten met kennis van uw branche?

Heeft u te maken met verloop, uitval, ziekte of heeft u extra capaciteit nodig, onze medewerkers staan voor u klaar.

Waarvoor kunt u ons inschakelen?

• ERP applicatiebeheerders

- Wocas/X, Wocas4all
- BIS NOA, First NOA, SAP
- Omega, Dynamics Wonen
- Empire, Viewpoint, SG|tobias
- Diskis, Spooler, Werkstromen, Focus, Pharos

• Functioneel applicatiebeheerders processen

- Bouw
- Projecten
- Financiën
- Onderhoud
- Wonen en Zorg

• Informatiemanagement specialisten

- Informatie Analist
- Functioneel Applicatiebeheerder
- Consultant Informatievoorziening
- Consultant Mavim/Bwise / Sensus methode

• Microsoft specialisten

- MS DBA
- MS Excel
- MS Sharepoint
- MS SQL Server
- MS Dynamics Navision / Axapta

• Output en Datawarehousing consultants

- Rapporten
- MS SQL Reporting Services(SSRS)
- Crystal Reports, Business Objects, Cognos
- MS SQL Server Analysis(SSAS) en Integration Services(SSIS)
- Brief sjablonen diskis, key2brief, wordlink, smartdocuments

• Organisatie en ICT-functies

- Testcoördinator, tester
- Servicedeskmedewerker
- Programma-, IT manager, projectleider
- Teamleider Servicedesk, coördinator ICT

Detachering, Werving en Selectie

ICT en organisatie specialisten met branche kennis

Kijk op www.prof-it4all.nl
of bel ons 0180-844891.



andersom

www.tijdvoorandersom.nl

Andersom ontwikkelen en verbinden

Andersom ondersteunt u en uw medewerkers bij bewegen, veranderen en groeien. Wij verbinden mensen met hetgeen hen wordt aangereikt en zorgen voor draagvlak. Plezier tijdens het werk is onze basis voor samenwerking.

Andersom begeleidt bij:

- strategie en beleid
- fusie en samenwerking
- implementatie (van koers, systemen en werkwijzen)
- informatiseringstrajecten.

Andersom richt zich daarbij op ontwikkeling van:

- het individu
- het team
- de organisatie.

Het eigenaarschap van trajecten leggen we in uw organisatie. Dáár ontwikkelen we uw medewerkers, parallel aan onze andere werkzaamheden.

Sinds 2005 werkt Andersom met negen professionals bij woningcorporaties aan veranderingen die impact hebben, bijvoorbeeld op het vlak van ICT. Wij hebben bewust geen kantoor, wij werken bij onze klanten. Hierdoor kijken we in veel verschillende keukens. De inzichten die we daar opdoen delen we graag met u.

www.tijdvoorandersom.nl



WoonInvest: Processen onder het mes

Corné Moerland en Birgit Hijdra

Een geolied proces zonder klantinteractie is als een geslaagde operatie waarbij de patiënt is overleden. Hoe borg je klantinteractie in je bedrijfsprocessen? Of: hoe zorg je voor springlevende processen? We vragen het Birgit Hijdra, manager Klantenservice bij WoonInvest, die onlangs een project Optimalisatie Klantcontacten is gestart. Ze wordt hierin begeleid door Antoon Veldhuis en Corné Moerland van HC&H Klantadvies.

Birgit motiveert de reden voor de start van het project. „WoonInvest is zo'n 8 jaar geleden gestart met de klantenservice vanuit de gedachte dat balie en telefoon gecentraliseerd afgehandeld kunnen worden. We dachten dat zo'n 80% van de inkomende gesprekken afgehandeld konden worden door de klantenservice. Inmiddels is gebleken dat deze doelen niet werden gehaald. Dit komt ondermeer omdat niet iedereen binnen het bedrijf zich bewust is van het feit dat telefoontjes alleen goed afgehandeld kunnen worden als de informatie-

voorziening goed is. Er wordt nog teveel informatie niet gedeeld. Door een duidelijke knip te maken in de dienstverlening tussen klantenservice en back office, moet meer duidelijkheid komen over wie wat afhandelt, maar ook over wie verantwoordelijk is voor welke informatievoorziening. We hebben daarom besloten om samen met medewerkers die betrokken zijn bij de procesgang, alle klantprocessen nog eens de revue te laten passeren op basis van de nieuwe inzichten”.

>>

WOW! Zo kan het dus ook



Dynamisch plannen



Online afhandeling door uw huurders



3 keer zo snel opvoeren en inplannen



De beste aannemer selecteren



Financieel controleren

Het reparatieverzoek via de Corporatie Cloud

Klanttevredenheid omhoog en kosten omlaag



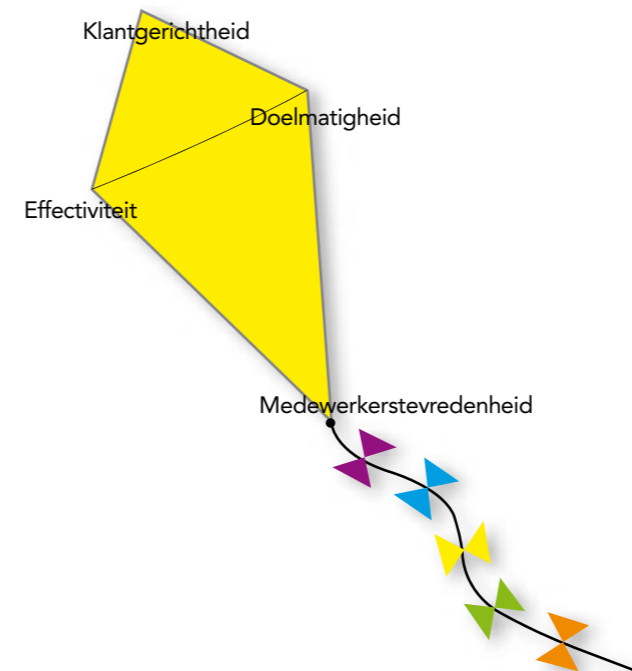
CORPORATIE CLOUD

Kijk op www.corporatiecloud.nl

Antoon Veldhuis legt uit welke werkwijze daarbij is gevolgd. „Er is niet meer uitsluitend gekeken naar een interne insteek. De processen worden ook ingericht conform de opgave en doelstellingen van de corporatie. De rol van de klant krijgt een plaats in deze inrichting maar ook de doelgerichtheid en de doeltreffendheid van alle activiteiten die de corporatie doet. Uiteraard wordt hierbij het organisatieperspectief niet vergeten, medewerkers maken immers het werk. Uiteindelijk gaat het om de juiste balans tussen elk van deze aspecten”.

Corné Moerland legt uit waarom de tijd rijp is voor 'Processen 2.0', zoals de procesbenadering wordt genoemd. „Corporaties hebben de afgelopen jaren veel energie gestoken in het beschrijven van bestaande processen, vooral vanuit een AO/IC-inzicht. Dat is niet meer van deze tijd. Veranderende marktomstandigheden, zoals de behoefte aan meer en efficiëntere klantinteractie, vragen om een bedrijfsmatige benadering van de invulling van de (klant)processen. Bij het procesontwerp heeft WoonInvest gebruik gemaakt van 'de vlieger' van HC&H Klantadvies. Birgit legt uit: „De vlieger geeft het evenwicht aan tussen klantgerichtheid, efficiency en effectiviteit, waarbij de medewerkers door hun houding en gedrag zorgen dat de vlieger mooi stil in de lucht staat, in plaats van te zwabberen”.

De vlieger werd ook opgelaten tijdens workshops waarin alle klantprocessen tegen het licht werden gehouden. Antoon Veldhuis hierover: „Tijdens de workshops hebben we ons steeds afgevraagd waarom WoonInvest een bepaalde stap of activiteit uitvoert, wat de klant hieraan heeft, en of het proces en de interactie tussen klant en organisatie en tussen afdelingen onderling ook wel soepel verloopt. Bij elk interactiemoment hebben we vanuit de vlieger gekeken of de projectdoelstellingen en daarmee ook de organisatiedoelstellingen worden gehaald. Ook de vraag of het goedkoper zou kunnen, hebben we steeds in ons achterhoofd gehad”. Vanuit de workshops zijn diverse aanbevelingen opgesteld die vervolgens door de organisatie verder uitgewerkt worden.



Antoon Veldhuis

Birgit: „Medewerkers gaan aan de gang om de aanbevelingen uit te werken in concrete verbeteringen die vervolgens dan ook worden geïmplementeerd. Hiermee wordt bewerkstelligd dat de hele organisatie zich bewust is van de verandering die WoonInvest voorstaat, en dat iedereen nadenkt over zijn/haar rol in de afhandeling van een bepaald proces”.

Om te voorkomen dat procesbeschrijvingen onderin de la verdwijnen of, na publicatie op het intranet, nooit meer ingezien worden, wordt de cyclus Kennen, Weten, Richten en Meten gevolgd. Corné licht het voordeel ervan toe: „Met deze cyclus, die een plek krijgt in de planning- en controldiscipline van de corporatie, wordt het actueel houden van de processen geborgd en krijgen de procesbeschrijvingen een langdurend karakter.

Kijkend naar de klantprocessen waarbij we een groot deel van de klantacties door de Klantenservice willen laten afhandelen, vereist dit een goede informatievoorziening. Dit betekent dat niet alleen de front- en backoffice processen geïntegreerd moeten samenwerken maar ook de bijbehorende onderlinge informatiestromen. Informatiestromen worden hiermee een steeds belangrijker aspect in processen 2.0. Zodra de informatiebehoefte en de informatiestromen helder zijn, kan er naar oplossingen gezocht worden. Voorbeelden hiervan zijn portals waarmee de front office alle informatie vanuit 1 systeem kan raadplegen maar ook kennisystemen waarin ook de kennis van de back office experts is opgenomen. ■



Marian Overmars en Karen Langevoort

Wetland Wonen zet eerste stappen naar virtuele corporatie

Met de auto van Genemuiden naar Vollenhove kost al gauw een half uur. Laat staan met het openbaar vervoer. Tijd dus voor een snelweg rechtstreeks naar de woonwinkel van **Wetland Wonen**. Digitaal welteverstaan.

Wetland Wonen is een woningcorporatie met 3200 woningen in de Kop van Overijssel. Maar de kleine omvang staat grote ambities zeker niet in de weg. "Ook in ons gebied willen steeds meer mensen graag 's avonds of in het weekend zaken kunnen regelen. Bovendien werken we in een uitgestrekt gebied, per auto van Genemuiden naar Vollenhove kost ruim een half uur. Openbaar vervoer is vrij beperkt. Voor veel huurders is onze woonwinkel daarom best ver weg". En de weg naar een virtuele corporatie doemde op.

Integratie bedrijfsprocessen

Aan het woord is Karen Langevoort, manager Klant en Markt bij Wetland Wonen. Ze legt uit waarom haar organisatie een virtuele corporatie wil worden. "We hadden natuurlijk al een informatieve website, maar ambieerden een kwalitatieve website die kan meegroeien met de mogelijkheden die internet nu en in de toekomst biedt. We wilden dus meer diensten (ook) digitaal gaan aanbieden. Dat vereist integratie met bedrijfsprocessen".

Woningzoekenden

Op de vraag welke bedrijfsprocessen in de nieuwe site zijn geïntegreerd, zegt ze: "Er is een actieve koppeling met het woningzoekendenbestand uit ons primaire systeem. We hebben ervoor gekozen om het aanbieden en reageren op woningen volledig via het cms te laten verlopen. Dat werkt overzichtelijk, snel en zonder technische complicaties. Zo kunnen we ervaring opdoen met het aanbodmodel, en in de toekomst een keuze gaan maken hoe en met welk systeem we op de lange termijn verder willen".

Sneller proces

De verandering van distributiemodel naar aanbodmodel bracht vooral voor woningzoekenden veranderingen met zich mee. Karen: "Meer inzicht in vrijkomende woningen, meer transparantie, meer regie. Voorheen werd toegewezen op basis van een vrij algemeen zoekprofiel; nu kan een woningzoekende op basis van een gepubliceerde woning steeds even de afweging maken; zou ik daar willen wonen?"

Prettiger voor de woningzoekende en ook voor ons; minder weigeringen, dus veel minder papierwerk en een sneller proces. Daartegenover staat een week extra tijd voor het publiceren. Ook het online inschrijven scheelt papierwerk. Het ontcijferen van een ingevuld inschrijfformulier kostte soms de nodige tijd. Dat is nu ook verleden tijd".

Koud kunstje

Ook Marian Overmars, communicatiemedewerker bij Wetland Wonen is enthousiast. "Dankzij een zeer gebruiksvriendelijk cms is het een stuk gemakkelijker geworden om de site actueel te houden. Het invoeren, wijzigen, toevoegen van gegevens gaat op een heel makkelijke manier. Woningzoekenden kunnen zich alleen online inschrijven dus ook dat scheelt veel administratieve rompslomp. Ook het versturen van digitale nieuwsbrieven is nu een koud kunstje. Bij de vorige website kostte dit vele uren".

Digibeten

Dat de klant meer zelf "mag" doen op de website heeft volgens Karen tot weinig negatieve reacties geleid. "Hooguit 1 à 2 procent van de woningzoekenden heeft aangegeven het vervelend te vinden dat de inschrijving nu digitaal gaat. Voor de 'digibeten' onder onze klanten hebben we enkele workshops georganiseerd. Leuk en leerzaam, zowel voor de klant als voor ons".

Testen

Marian legt uit dat ze niet over één nacht ijs zijn gegaan. "Voorafgaand aan de ingebruikname hebben we de website uiteraard uitgebreid getest. Sowieso samen met onze leverancier Snakeware, maar we hebben ook met een klantenpanel de website uitgebreid getest".

Statistieken

De klanten weten de virtuele corporatie Wetland Wonen goed te vinden, blijkt uit de statistieken. Marian hierover: "De vernieuwde website heeft in vergelijking met de oude website gemiddeld vier keer zoveel unieke bezoekers. Uiteraard is er voor bestaande huurders straks ook veel meer te doen, zoals inzien en wijzigen van eigen persoons- en betalingsgegevens". Parallel aan de nieuwe website wordt ook gewerkt aan een deurwaardersportaal en komt er een comakersconsole.

Doorontwikkelen

Met de website die Wetland Wonen sinds 20 juli 2011 in gebruik heeft, zijn de eerste stappen gezet naar een virtuele corporatie waarin de bedrijfsprocessen zijn geïntegreerd. Karen, tot slot: "Er staat een kwalitatieve site die mee kan groeien met de mogelijkheden die internet nu en in de toekomst biedt. De komende tijd gaan we onze site verder doorontwikkelen tot de uiteindelijke gewenste 'virtuele corporatie'. Marian valt haar bij: "We beschikken over een frisse site die aansluit bij de huisstijl van Wetland Wonen en de manier waarop we onze organisatie willen laten uitstralen. Er is een gebruiksvriendelijk cms waar verschillende mensen in de organisatie in kunnen werken. Kortom: wij zijn dik tevreden!" ■

Karen Langevoort en Marian Overmars





voor elke woningcorporatie
vanzelfsprekend



Bel voor een vrijblijvende afspraak
of bezoek onze website.

efficiënter werken
locatie- en tijdsafhankelijk

Onze roots liggen in de **woningcorporatiebranche**. We kennen de markt als **géén ander**. De implementatie van het nieuwe werken, fors besparen op ICT en telecommunicatiekosten zijn **trending topics** in uw markt.

Residenz ICT | Laapersveld 13 | 1213 VB Hilversum | T: 035 528 21 51 | E: info@residenz-ict.nl | W: www.residenz-ict.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

dsp
INNOVATION

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



Energiehuishouding
in de hand



Futura:

Samenwerkende corporaties in het Brabantse land

Jan Kammeyer, directeur Futura

Van de samenwerkende woningcorporaties in Nederland is het Brabantse samenwerkingsverband Futura misschien wel de bekendste. Iedere drie jaar wordt de samenwerking tussen de deelnemers formeel tegen het licht gehouden.

Recent ging het licht weer op groen. Tijd voor een vraaggesprek met
Jan Kammeyer, directeur van Futura.

Jan Kammeyer. Ooit begonnen als opbouwwerker en daarna werkzaam in het onderwijs, werd in 1985 eigenlijk bij toeval de volkshuisvesting ingezogen. „Ik werd omwille van mijn werkervaring op het gebied van het verbinden van mensen en organisaties persoonlijk adviseur van de wethouder Volkshuisvesting, Automatisering en Financiën in Den Haag. Inhoudelijk had ik nog weinig affiniteit met de portefeuille, maar dat veranderde snel”, blikt Jan terug. Het bleek de start van een langdurige verbondenheid met de volkshuisvesting. Als sector-directeur van de Dienst Bouwen Wonen in Den Haag en daarna als zelfstandig werkend adviseur maakte hij de ontwikkelingen in de volkshuisvesting vanuit verschillende posities van dichtbij mee. Sinds mei 2000 is hij directeur van Futura.

Ontstaan

Fuseren of samenwerken. Beide vormen zijn zo oud als de dag van de Bruterij, zo blijkt. Toen met de bruterij in 1995 ongeveer 1500 woningcorporaties zich moesten transformeren tot zelfstandige organisaties, kwam bij velen al snel de vraag op: kan ik dit alleen? Fusies domineren sindsdien het straatbeeld in corporatieland. Ook vijf woningcorporaties in Brabant stelden zichzelf destijds die vraag, maar zochten ook naar andere vormen. „Hoe kunnen we de voordelen van schaalvergroting combineren met het behoud van lokale verankering?” Leren van en met elkaar stond vanaf het begin centraal. Dit werd Futura. „De missie is sindsdien eigenlijk niet veranderd”, merkt Jan op.



**VERTROUWT U DE INFORMATIE
UIT UW IT SYSTEMEN?**

TIJD VOOR INFO SUPPORT!

Wij geloven dat woningcorporaties altijd de juiste stuurinformatie voorhanden moeten hebben, zonder ingrijpende aanpassingen in het bestaande systeemlandschap te doen. Wij helpen hierbij door het leveren van standaard branche-specifieke integratieoplossingen waarmee dit kostenefficiënt, snel en eenvoudig te realiseren is.

www.infosupport.com/woningcorporaties




Adviesbureau voor woningcorporaties
Voorheen onderdeel van Hoffman Krul & Partners

Lean Management

- Andere dingen doen in plaats van dingen anders doen
- Klanten meer tevreden omdat het in één keer goed gaat
- Medewerkers tevreden doordat hun inzet leidt tot meer prestatie
- 10 tot 30% besparing jaar in jaar uit
- Lean doe je op en met de mensen op de werkvloer

Ben jij mijn nieuwe collega?

- Jij weet wat bedrijfsvoering is
- Jij hebt de 4 D's

Geschikt Ongeschikt



Rob Vervoort
Black Belt Lean
Consultant



Jos Vervoort, directeur
Denken & Doen
Drive & Durf

VOORAANKONDIGING

Bijeenkomst Lean Management
Datum: 29 maart 2012

Resultaten in uw bedrijfsvoering door het praktisch toepassen van Lean management

Meld u aan bij lean@avw2.nl

Met passie zijn wij op 1 januari gestart met AvW2.
Specialisten in Sturing Processen en ICT

www.adviesbureau-voor-woningcorporaties.nl



Maar wat brengt Futura haar deelnemers? „In Futuraverband dragen de deelnemers bij aan de efficiency en effectiviteit van hun eigen lokale werk en daarmee ook aan het innovatief vermogen van de Brabantse volkshuisvesting. Lokale meerwaarde voor iedere deelnemer is essentieel. Alles wat we samen sneller, beter, slimmer en/of goedkoper kunnen dan alleen regelen we in Futuraverband”, licht Jan toe. Maar waarom samenwerken in plaats van fuseren? „Je hoeft niet altijd te fuseren”, stelt Kammeyer. „Schaalvoordelen kunnen op veel manieren worden georganiseerd. Dat blijkt wel uit het duurzame karakter van onze samenwerking. „Futura heeft zich in de loop van de jaren ontwikkeld als een samenwerking met een duidelijke toegevoegde waarde als platform, inspiratieomgeving voor kennisuitwisseling en -ontwikkeling, aanjager van innovatie, beheerder/uitvoerder van gezamenlijke producten en realisatie van (inkoop)voordelen”.

Cashpool

De samenwerking van de vijf corporaties binnen Futura leverde al snel profijt op. Een cashpool voor het aantrekken van (kortlopende) middelen zorgde als prettige bijkomstigheid voor de benodigde transparantie en openheid. Een gezamenlijke opstalverzekering leverde een aantrekkelijke korting op de premie op. Er werden werkgroepen gestart op het gebied van kwaliteit van de dienstverlening, herstructurering, productontwikkeling en innovatie, ICT, bedrijfsvoering, P&O en communicatie en ga zo maar door. „Dit ging een tijdje erg goed – ook extern kreeg Futura al body – maar samenwerken bleek moeilijker dan het leek”, weet Jan. Het model met de corporatiedirecteuren als voorzitter van de diverse werkgroepen liep vast. „De directeuren hadden allemaal zo hun eigen stokpaardjes. Maar wat bleek, wat bij de ene woningcorporatie uitstekend werkt, werkt bij een andere woningcorporatie juist helemaal niet”. Dat was het moment waarop werd besloten om de samenwerking verder te professionaliseren. Er werd een kleine werkorganisatie opgezet om de samenwerking te faciliteren.

Dood in de pot

Jan Kammeyer werd aangetrokken om de samenwerking verder uit te bouwen. „Als je samenwerkt, hoeft dat niet te betekenen dat je allemaal hetzelfde moet worden. Dat stond in het begin erg centraal en leidde tot nodeloze debatten. Sterker nog. Dat is de dood in de pot. Standaardisering is goed, maar het erkennen van de verscheidenheid bleek al snel een veel sterkere motor voor succes”. Inmiddels is de werkorganisatie van Futura uitgegroeid tot een klein team van professionals dat de deelnemers en partners ondersteunt. „Alles wat we doen, doen we samen met medewerkers van de deelnemende woningcorporaties. Het voordeel is dat de continuïteit beter wordt gegarandeerd en corporaties gericht hun capaciteit kunnen inzetten. Medewerkers van de werkorganisatie kunnen zich concentreren op het organiseren van kennisuitwisseling en ontwikkeling en het verbinden van mensen en organisaties”.

„Als je samenwerkt,
hoeft dat niet te
betekenen dat je
allemaal het zelfde
moet worden”

Jan Kammeyer



In en externe wereld met elkaar verbinden

Jan vervolgt: „Samenwerken is een organisch proces. Richt je niet alleen op elkaar, maar ook op de omgeving. Als daar ruimte voor wordt geboden ontstaat er dynamiek en verbind je de binnen- en de buitenwereld met elkaar”. We willen onze resultaten graag delen met anderen onder andere met publicaties. Dat levert ook weer nieuwe vragen en uitdagingen op voor onze samenwerking. Partijen zijn geïnteresseerd in onze opvattingen. „Wat vindt Futura ervan?”

Fusiegolf

Ondanks de keuze voor samenwerking gaat ook de fusiegolf niet aan de Futura-deelnemers voorbij. Is dit een bedreiging voor het samenwerkingsverband? Jan hierover: „De oorspronkelijke deelnemers zijn intussen allemaal wel een keer gefuseerd. Maar ze kozen er toch voor als deelnemer of partner in Futura actief te blijven. Enkele deelnemers traden uit maar er kwamen ook nieuwe corporaties bij. We willen geografische spreiding in Brabant behouden en ons netwerk verbreden. Er zijn nog steeds partijen die op onderdelen willen aanschuiven”.

Vier deelnemers

Op dit moment telt Futura vier deelnemers, eigenlijk de eigenaren, en zes partners. Het gaat daarbij om ruim 125.000 woningen, de helft van de Brabantse woningvoorraad. „De behoefte aan een open flexibel netwerk wordt steeds groter en we zoeken voortdurend naar nieuwe mogelijkheden. Feit is dat er altijd een gezamenlijk belang moet zijn”. Dat dit er is, blijkt ook uit het feit dat Futura weer voor drie jaar is verlengd. Legitiem? „Wat mij betreft ja hoor”, antwoordt Jan. „De commissarissen van de deelnemers kijken mee en financiers zitten aan het roer. In een vorige ondernemingsplanperiode hebben we de kosten voor Futura bijvoorbeeld terugverdiend door het realiseren van structurele inkoopvoordelen”.

Innovatie en efficiency

Voor het bestaansrecht van Futura zijn volgens Jan 'innovatie en efficiency' belangrijk. Kunnen deze begrippen dan wel door één deur? „Er ontstaat in het huidige tijdsgewricht inderdaad een spanningsveld tussen beide doelstellingen. Je moet juist zorgen voor verbinding tussen innovatie en efficiency. 'Hoe kan ik efficiënter werken en toch klaar zijn voor de organisatie van morgen?' Onze opgave is het investeren in innovatie te continueren en tegelijkertijd in te zetten om de efficiëncydoelstellingen beter, en minder vrijblijvend te organiseren. Dat laatste bijvoorbeeld door taken te standaardiseren en/of gezamenlijk te organiseren. Zonder daarbij overigens het menselijke gezicht te verliezen”.

DÉ TREND VOOR 2012: SLIMMER SAMENWERKEN

WAS

WORDT

samenwerken als probleem

samenwerken als motor van innovatie

samenwerken als kostenpost

samenwerken genereert waarde

functioneel

slim en elegant

huis

thuis

gesloten

open

statische websites

dynamische portals

babyboomers

generatie x en y



Laat u inspireren!
www.zig.nl/inspiratie



Jan Kammeyer

ICT-kennisplatform

Op dit moment onderzoekt Futura de mogelijkheden van een shared service center, waarbij waardecreatie zwaarder weegt dan kostenbesparing. „We doen overigens al het nodige samen op het gebied van automatisering. Enkele jaren geleden hebben we in principe voor één primair transactiesysteem gekozen. Dit is nu gefaseerd ingevoerd bij drie deelnemers. Ook hebben we al eens een centrale helpdesk gehad. Dat bleek – ondanks goed gefaciliteerd en georganiseerd – toen niet te werken. Reden? De deelnemers bleven toch liever bij de “eigen mensen” terugkomen. De geleerde les? Klein houden waar nodig”.

Formule

Op de vraag of Futura een formule is die in den lande kan worden gekopieerd, zegt Jan: „Nee, Futura is geen format. Zo werkt het niet. Je kunt wel uitgangspunten overnemen. Formuleer een gezamenlijk belang, formuleer doelen voor de korte en de langere termijn, maar werk niet alles helemaal uit. Geef je eraan over. Kies voor een waarde-geladen oriëntatie. Zo weten de deelnemers in Futura elkaar primair te vinden op hun maatschappelijke betrokkenheid. Een samenwerking moet je organisch laten groeien en zo het lerend vermogen van mensen vergroten. Dat lukt alleen wanneer je betrokken medewerkers de ruimte geeft en resultaten van hun werk serieus neemt. Zorg voor verbindingen, zowel met de top en kader als met de werkvloer. Je moet samen willen leren”. ■

Deelnemers Futura

AlleeWonen - Breda en Roosendaal
Casade - Waalwijk en Loon op Zand
WonenBredburg - Tilburg en Breda
Zayaz - 's-Hertogenbosch

Partners Futura

Aert Swaens - Veldhoven
Domein - Eindhoven
Vieya - Dongen
Thuisvester - Oosterhout, Geertruidenberg, Rucphen en Zundert
Woonbedrijf - Eindhoven
Woonpartners - Helmond



Jacob Spoelstra:
Stand up comedian & columnist

Het verkeerde doel

Met verbazing heb ik wederom alle brieven gezien van corporaties die geen eindejaarsgeschenken wilden ontvangen van hun leveranciers. Als suggesties opperden veel corporaties het idee om het geld wat normaal aan cadeautjes werd gegeven aan een goed doel te geven. Ze deden er vaak ook nog een paar suggesties bij voor het geval de leverancier in kwestie niet zou weten wat een goed doel is. Toen dacht ik, dat is raar. Vroeger waren de corporaties toch zelf een goed doel? Dat is toch hetzelfde als het Leger des Heils tijdens het collecteren zou zeggen, geef ons maar geen geld. Je kunt het beter aan de daklozen geven.

Oorspronkelijk zijn corporaties opgericht als goed doel. En het goede doel was: Onderdak bieden aan mensen die daar zelf niet voor kunnen zorgen. Ze werden dan ook vanuit drie verschillende zuilen opgericht: de protestanten, de katholieken en de heidenen. Maar om de één of andere reden vinden veel corporaties zichzelf geen goed doel meer. Misschien ook omdat je ze niet zo gauw met een collectebus langs de deuren ziet gaan. Geeft u ook iets voor de mensen die moeilijk aan een woning kunnen komen? Oh, u bedoelt, voor de daklozen? Nee, voor de mensen die niet genoeg punten hebben.

Ik snap de allergie voor cadeaus ook wel. Een aantal protestante en katholieke bestuurders kreeg in een recent verleden heidense trekjes en vergreep zich aan de inhoud van de collectezak die bedoeld was voor de gemeenschap. En als gevolg daarvan mag de hard werkende corporatiemedewerker die het hele jaar gepest wordt door menig leverancier van diezelfde leverancier niet een flesje goedkope Aldi-wijn ontvangen. Dus beste leveranciers de boodschap is duidelijk. Wil je de hardwerkende corporatiemedewerker dit jaar een cadeautje geven? Pest ze een beetje minder.

Jacob Spoelstra

Ctac Cloud Services: De next step voor woningcorporaties



'Bouwen aan unieke, branchespecifieke applicaties'



Bouwen kenmerkt Ctac. Als ICT Solution Provider bouwen we aan onze klanten met de ideale mix tussen kennis en commitment. Denken we creatief mee met woningcorporaties. En als u dat wilt, ook met u. Over het verhogen van uw effectiviteit, het stroomlijnen van uw processen en het verlagen van uw kosten.

CHARE is de innovatieve SAP standaardoplossing voor de moderne corporatie. Branchespecifiek, slagvaardig, betrouwbaar. Nu ook in de cloud beschikbaar. Zodat u altijd kunt beschikken over de benodigde functionaliteit, zonder zorgen over herkomst, locatie of onderhoud. Met betaling naar verbruik, natuurlijk. Ctac heeft de techniek om dat on-the-spot te leveren, plus een transparant model waarin u maximale grip op kosten hebt. CHARE 'uit de cloud' dus. Van Ctac Cloud Services. De next step voor woningcorporaties. Meer informatie? Stuur een e-mail aan AssetValue@ctac.nl.

www.ctac.nl



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.nlwww.itris.nl