

CorporatieGids

MAGAZINE

ONAFHANKELIJK MAGAZINE
OVER STRATEGIE, BEDRIJFSVOERING & ICT VOOR WONINGCORPORATIES

35 JAARGANG NUMMER 3, 2012

DIGITALE KLANTINTERACTIE

Jan Benschop: DUWO doet inspiratie op buiten de sector

JAN VAN DER MOOLEN (CFV): GEEF IEDERE BESTUURDER EEN EIGEN HOFNAR

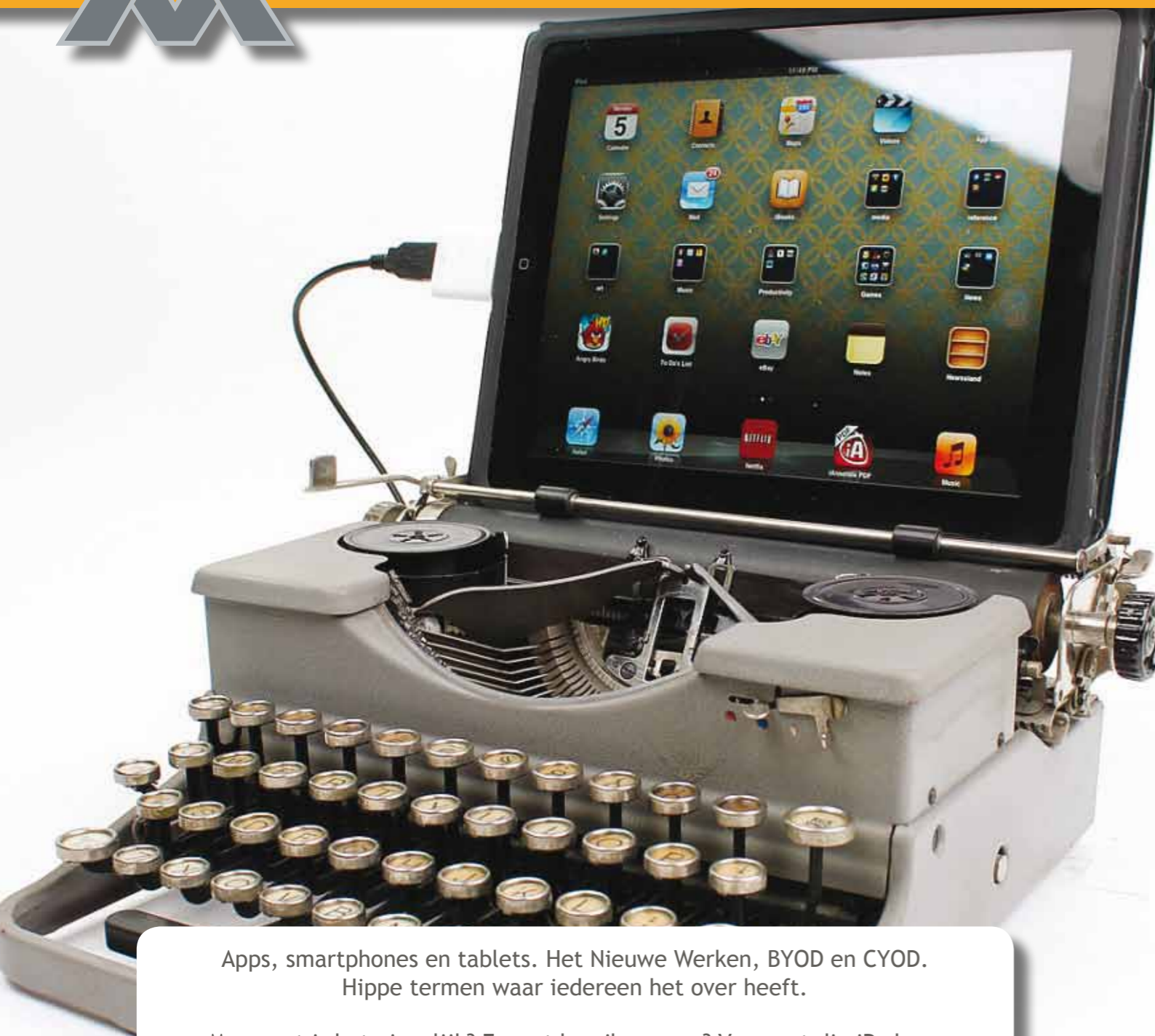
KARIN ROSIELLE: ONTVLECHTEN IN PLAATS VAN ONTKURKEN

HUURDERS THUISVESTER AAN DE APP - VIDOMES TOEKOMSTPROOF

MEANDER OPTIMALISEERT MUTATIEPROCES - DE KEY 'VERBAGT' BEZIT

ANDERSOM: INTERNE SAMENWERKING KAN BETER

BDO: CORPORATIES WORSTELLEN MET BELEIDSCYCLUS



Apps, smartphones en tablets. Het Nieuwe Werken, BYOD en CYOD. Hippe termen waar iedereen het over heeft.

Maar wat is het eigenlijk? En wat kan ik er mee? Vervangt die iPad ons papier? Is er ook een toetsenbord voor? Kan een opzichter 'm neemen naar een inspectie? Mogen medewerkers hun eigen iPad op het werk gebruiken? Of moet er eerst 'beleid' worden gemaakt?

VVA-informatisering heeft ruime ervaring met deze nieuwe ontwikkelingen. Wij zorgen voor de juiste antwoorden. Dit doen we samen met u. Niet volgens de geijkte paden, maar op onze geheel eigen manier.

www.vva-informatisering.nl

- Pagina 3 Voorwoord
- Pagina 4 Jan van der Moolen (CFV): 'Iedere bestuurder heeft recht op een hofnar'
- Pagina 10 Apps
- Pagina 13 Interne samenwerking woningcorporaties kan veel beter
- Pagina 16 Karin Rosielle: Ontvlechten in plaats van ontkurken
- Pagina 22 De Key zet vastgoedbezit op de kaart met BAG
- Pagina 25 VERA standaard koppelvlak in ICT-landschap woningcorporaties
- Pagina 29 CorporatiePlein 2012
- Pagina 30 Overzicht exposanten CorporatiePlein 2012
- Pagina 38 Jan Benschop: ICT-strategie DUWO is een mix van vliegwinkel.nl en Wehkamp.nl
- Pagina 43 Woonservice Meander haalt kronkels uit mutatieproces
- Pagina 46 Efficiencyslag maakt Vidomes toekomstproef
- Pagina 51 Meerderheid corporaties worstelt met beleidscyclus
- Pagina 54 Klein met en groot zonder: DMS niet aan omvang corporatie gebonden
- Pagina 54 Column Jacob Spoelstra

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

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

Coverfoto: Jan Benschop, algemeen directeur DUWO

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



Autowrakken aan de muur, tot biertappen omgebouwde warm- en koudwaterkranen en opgevoerde wasmachines om de wasbeurt te versnellen. Geen dagelijkse kost voor een gemiddelde woningcorporatie. Jan Benschop, algemeen directeur van studentenhuisvester DUWO kijkt er niet van op. „Plinten aan de muur zijn helemaal niet belangrijk. Razendsnel internet, dat telt”. Hoe sluit je je bedrijfsvoering aan op een doelgroep die niet nadenkt over internet, apps of sociale media, maar ermee is opgegroeid? DUWO deed buiten de sector inspiratie op voor het antwoord.

Jan van der Moolen van het Centraal Fonds voor Volkshuisvesting vindt de saneringssteun voor Vestia 'verschrikkelijk zonde van het geld'. Toch was het nodig om de zekerheidsstructuur van het corporatiebestel in stand te houden. „Maar het is ten gevolge van gedrag dat nooit had mogen gebeuren. Daar moeten we echt iets aan doen”. Een gesprek over integriteit, stijgende bedrijfslasten en het behoud van het corporatiebestel.

Wanneer woningcorporaties om soms schandelijke redenen in financieel zwaar weer terechtkomen, is de betrokken directeur-bestuurder vaak rap van het toneel verdwenen. Zo ook bij SGBB, Huis en Erf en nu Laurentius. In alle drie de gevallen werd Karin Rosielle aangetrokken als interim-bestuurder om de schade te herstellen. We zochten de schadeherstelexpert op bij Laurentius.

De marktontwikkelingen - of misschien wel marktstijging - doet menig corporatie op haar grondvesten schudden. Volgens Marianne Levering, directeur Klant bij woningcorporatie Vidomes, is Vidomes na een organisatieverandering wel goed voorbereid om in te kunnen spelen op de ontwikkelingen. Aan CorporatieGids Magazine licht ze het proces van organisatieverandering toe.

Thuisvester uit Oosterhout is de eerste woningcorporatie in Nederland met een eigen app voor het indienen van reparatieverzoeken. Petra Ketelaars (Adviseur Communicatie) en Bob de Leeuw (Hoofd I&A) van Thuisvester delen hun ervaring. En die is, verklappen we alvast, boven verwachting.

Verder in dit nummer: BDO Consultants legde 100 visitatierapporten onder het vergrootglas en trekt conclusies, Adviesbureau Andersom deed onderzoek naar interne samenwerking bij woningcorporaties en geeft een preview van de resultaten, Meander strijkt kronkels in het mutatieproces glad, De Key zet haar bezit met BAG op de kaart en stichting VERA strijd voor uniforme koppelingen in de sector. Dit en nog meer in dit hagelnieuwe nummer van CorporatieGids Magazine. Veel leesplezier!

Paul Tuinte en Martin Barendregt
CorporatieMedia

Jan van der Moolen (CFV):

'Iedere bestuurder heeft recht op een hofnar'

Jan van der Moolen. Toen de corporatie waar hij directeur was na fusie opging in Achtgoed Wonen, koos hij ervoor zijn eigen functie als bijdrage aan de efficiency te saneren. In 1997 maakte hij de overstap naar het Centraal Fonds Volkshuisvesting (CFV) in Baarn, met als opdracht er het financiële toezicht op poten te zetten.

„In het begin waren we maar met drie mensen die zich bezighielden met saneringen in de sector“. Dat is vandaag de dag wel anders. Een gesprek over integriteit, bedrijfslasten en het behoud van het corporatiebestel.

'Iedere bestuurder heeft recht op een hofnar' ■

Smetteloos

Het smetteloos witte pand van het CFV met zijn transparante interieur steekt schril af tegen de schimmige praktijken die onze wereldwijd geprezen corporatiesector hebben bezoeeld. Het is topdrukte voor het CFV. Van der Moolen roert het dossier Vestia aan. Over de saneringsoperatie bij de in financiële problemen geraakte grootste corporatie van Nederland zegt hij: „We hebben een prijs betaald om de zekerheidsstructuur in de corporatiewereld in stand te houden. Als dat niet was gebeurd, was het helemaal fout gegaan en zou de rekening nog hoger zijn geweest. De permanente beschikbaarheid van financiering voor corporaties zou dan afgelopen zijn en rente op aan te trekken vermogen zou minstens 1% hoger zijn geworden. Gegeven de 87 miljard die geborgd is, heb je het dan over een prijsverschil van 870 miljoen structureel“.

Hij vervolgt: „Natuurlijk is het verschrikkelijk zonde van het geld. Het is ten gevolge van gedrag dat nooit had mogen gebeuren. Saneringssteun is en blijft echter een logisch sluitstuk voor woningcorporaties die in de problemen komen. Het lastige is dat als iemand willens en wetens de boel verknalt, we voor dit morele wangedrag ook de saneringssteun moeten aanspreken. Daar moeten we ook echt iets aan doen“.

Oude oorlogen

In 2002 waarschuwde het CFV al dat het fenomeen derivaten grote risico's met zich meebracht. Op de vraag of het niet zuur is dat daar niets mee is gedaan, zegt Van der Moolen: „Het CFV heeft een adviesfunctie. Een advies kun je overnemen of in de wind slaan. Kennelijk waren er bestuurlijke en politieke redenen om het toen anders te doen. Dat zit in het spel. Maar we gaan niet bitter zitten rondkijken. In datzelfde jaar hebben we ook aanbevelingen gedaan voor een veel betere verantwoording in de jaarstukken. Daarvan zeg ik wel: hadden we dat toen geregeld, dan was het inzicht de jaren daarna veel beter geweest. Of we daarmee problemen hadden voorkomen, dat weet ik niet. Je ziet nu de regels rond derivaten aangescherpt worden. Ik vind dat op zich zinvol, maar we moeten ons tegelijk richten op nieuwe risico's“.

Nieuwe risico's

Hij verduidelijkt: „Woningcorporaties zitten altijd op het kruisvlak van vastgoed en financiën. Voor het afdekken van risico's worden enorme complexe en ingewikkelde producten ontwikkeld. Als corporatiebestuurder moet je continu de vraag of je dat type product wilt hebben, met nee beantwoorden. Woningcorporaties zijn tegenwoordig aangewezen op korte termijn financiering en gebruiken derivaten om renterisico's af te dekken. Daar is niets mis mee, maar bij sommige derivatvarianten gaat het niet meer om het afdekken van het renterisico, maar om het kiezen van posities. Daar is dus gewoon een gokelement aan toegevoegd. Overigens hebben ook veel bestuurders nee gezegd tegen de derivaten, maar er is er één

doorgeslagen en daar betalen we nu de rekening voor. Daarnaast blijkt uit de twee gehouden stresstesten dat een aantal corporaties hun risico's onvoldoende hebben beheerst. Die corporaties zijn onder verscherpt toezicht geplaatst“.

Zijlijn agenda

Van der Moolen vervolgt: „Er staan te veel zaken in de zijlijn van de agenda van woningcorporaties die niet tot de corebusiness behoren en waar de corporatie in sommige gevallen de volle 100% risico loopt. Derivaten, grondposities, projecten; wil je daar je geld mee verdienen? Waar ben je als woningcorporatie voor opgericht? Het moet in corporatieland weer over kwaliteit van dienstverlening en mensen gaan“.

Energieneutraal

Dat dit niet uitdagend genoeg is daar wil Van der Moolen niets van weten. Hij geeft een voorbeeld: „Het energieneutraal maken van het corporatiebezit, dat is pas een uitdaging. Dan heb je toch helemaal geen andere risicovolle uitdagingen nodig? Overigens zijn er gelukkig ook behoorlijk wat corporaties die zich op dit vlak positief onderscheiden“.

Woningwet

Op de vraag of Van der Moolen zich de laatste jaren aan handen en voeten gebonden voelde, zegt hij: „In de periode 2002 tot nu hebben we geen enkel instrument gehad om in te grijpen. Formeel zijn wij de adviseur en is de minister de toezichthouder. Ik heb wel eens een woningcorporatiedirecteur gehad die zei: Jan, je adviezen zijn inhoudelijk vreselijk goed, maar we doen er niets mee en je kunt me toch niet corrigeren. Dat is wrang. Met de nieuwe Woningwet komen die instrumenten er. Ik denk dat dat goed is“.

Hofnar

Toch heeft Van der Moolen niet de illusie dat met welke regeling dan ook normafwijkend gedrag kan worden voorkomen. „In de Woningwet leg je vast dat een directeur integer moet zijn, maar wat dat dan is kun je niet vastleggen. Integriteit zit niet in regelgeving, maar in de cultuur, procedures en afspraken binnen een woningcorporatie. Ga gewoon twee keer per jaar met zijn allen op de hei zitten en praat met elkaar wat wel en niet kan. Dat werkt veel beter dan een topdown onderzoek van een externe adviseur. Zorg dat je als organisatie transparant bent en dat er mogelijkheden zijn om de bestuurder te corrigeren. Bestuurders moeten tegenmacht creëren. Daarnaast heeft iedereen recht op zijn eigen hofnar. Ik bedoel: je moet de bestuurder kunnen aanspreken zonder bang te zijn dat je wordt ontslagen. Leidinggevend moeten daarin het goede voorbeeld geven. Wat vinden we met zijn allen normaal en wat niet. Dat type discussie moet je voeren. Daar moet ook nog het nodige aan gebeuren in de sector zelf: er is niet bepaald sprake van een voldoende disciplinerende werking van sancties“.

>>

Onderzoek grondposities en projectontwikkeling bij woningcorporaties

Toezicht op kasstromen corporaties gewenst

“Communicatie met bewoners omtrent onderhoudsprojecten essentieel voor welslagen project”

Corpodata dPi

onderscheid DAEB/niet-DAEB binnen projecten verplicht

“Met goede informatievoorziening, was dit te voorkomen geweest”

Vraag naar woningen trekt nog niet aan

Miljoenenverlies verwacht door budgetoverschrijdingen

Miljardenstrop in nieuwbouw

Overgangsregeling btw voor aangekochte nieuwbouwwoningen

SG|projecten^{AX}

inzicht • controle • resultaat



DAAROM KIEST U VOOR SG|PROJECTEN^{AX}!

- ‘in control’ over uw projectenportefeuille
- voor planmatig onderhoud en nieuwbouwprojecten
- efficiëntere, rol- en procesgerichte projectbeheersing
- grip op projectverhoudingen en wijzigingen
- voorspelbare resultaten en cashflowmanagement
- zowel geïntegreerd als ERP-onafhankelijk inzetbaar
- altijd en overal inzicht, op elk niveau

Zwarte lijst

Op de vraag of het CFV een ‘zwarte lijst’ heeft, antwoordt Van der Moolen: „Ja. Op basis van financiële kengetallen en andere opvallende zaken volgen we enkele corporaties met verhoogde belangstelling en staan onder verscherpt toezicht. Een bestuurder persoonlijk aanspreken op houding en gedrag is voor ons lastig. Dat komt ook door de versplintering van toezicht. Het geeft maar aan hoe complex het is, want het externe toezicht is in feite verdeeld onder drie partijen: formeel het ministerie, het CFV als adviseur en het materieel ook bij het WSW. De vraag is of het samenspel de afgelopen jaren goed is geweest”. Hij vervolgt: „Maar het interne toezicht heeft ook een belangrijke rol: commissarissen moeten veel meer naar houding en gedrag van bestuurders kijken, daar ligt de eerste sleutel tot correctie. Daarnaast zal strategie en scenario’s vaker op de agenda van bestuur en commissarissen moeten komen”.

Imago

Dat met de nieuwe woningwet alles straks dik in orde komt, is volgens Van der Moolen een verkeerde gok. „Verandering moet van onderop komen, uit de sector zelf. Onze sector is een samenraapsel van veel verschillende partijen. De onderlinge verbinding moet weer terug”. Volgens Van der Moolen ligt hier een grote opgave, deels in een discussie over de bestaande ordening, maar ook voor Aedes. „En daarbij moet Aedes zorgen voor een gedeelde visie over de kwaliteit van de sector. Dat er weer een imago ontstaat bij iedereen van: die sector

“Integriteit zit niet in regelgeving, maar in de cultuur, procedures en afspraken binnen een woningcorporatie”.

staat ergens voor. Ons systeem van particuliere organisaties en overheid met zekerheidsstelsel is om jaloers op te worden. Wereldwijd worden we geroemd, zowel om het stelsel als om de behaalde resultaten. Die trots moet weer terugkomen”.

Sociale kerntaken

Van der Moolen vervolgt: „Corporaties moeten zich weer op de sociale kerntaken richten. Anno 2012 moet het nog steeds om de beginselen uit 1901 gaan: betaalbaarheid, toegankelijkheid en kwaliteit. Alleen dan blijft het stelsel en onze verzorgingsstaat betaalbaar. Het verdienmodel van woningcorporaties ontbeert de prikkel tot meer rendementdenken. Je bent in feite afhankelijk van de goede bedoelingen. Naast het verdienmodel moet ook het bestuurlijk model gezien worden: is er naast bestuur en intern toezicht nog een andere tegenmacht nodig en zo ja, hoe? Dat de goede bedoelingen niet altijd goed uitpakken, blijkt ook wel uit de enorme stijging van de bedrijfslasten bij woningcorporaties”.

>>





“Dynamics Wonen, altijd en overal actueel”

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



Hij geeft als voorbeeld: „In 2005 telden de woningcorporaties 23.000 medewerkers en in 2010 bedroeg dat aantal 28.000, terwijl het aantal sociale huurwoningen gelijk is gebleven. Een plausibele verklaring voor de stijging met 5.000 medewerkers? Ik moet je het antwoord schuldig blijven. Naast traditioneel beheer en onderhoud zijn corporaties natuurlijk ook andere dingen gaan doen. Op het gebied van leefbaarheid en projecten. Je kunt je afvragen of dat allemaal wel had gemoeten. Maar welk deel van de bedrijfslasten nu kan worden toegeschreven aan de kerntaak is niet transparant”.

Bedrijfslasten

De stijging van de bedrijfslasten is fors. Na een rapport hierover in 2010 beloofden corporaties beterschap, maar de cijfers over 2011 laten wederom een stijging van 6% zien. Van der Moolen: „Waar dat in zit? Dat vind ik ook een vraagstuk voor de corporatiebestuurder en zijn RvC, maar ik denk dat de bedrijfsvoering van woningcorporaties veel efficiënter kan. Dan hoor ik een bestuurder zeggen dat het komt door de stijging van de lokale lasten. Maar dit wordt niet gestaafd met feiten. Het laat zien dat er direct naar buiten wordt gewezen. Ook dit heeft te maken met cultuur, houding en gedrag. Geef als bestuurder het goede voorbeeld en trek het je aan dat de bedrijfskosten te hoog zijn. Ik zou het toejuichen als Aedes erin slaagt een sectorbrede benchmark te ontwikkelen die de bedrijfslasten van corporaties gedetailleerd inzichtelijk maakt”.

Rendementsdenken

Een sectoraal probleem is volgens Van der Moolen, dat er te beperkt wordt nagedacht over rendement. „Bijvoorbeeld bij het kopen van grondposities en bij projectontwikkeling, maar

ook in het beheer van de kernactiviteiten. Dan worden er keuzes gemaakt op grond van verouderd onderzoek. Of erger nog, soms ontbreekt zelfs enige vorm van risicoanalyse of het ontwikkelen van mogelijke scenario's. Hoe verdienen we geld, hoe behalen we rendement om onze continuïteit te waarborgen? Daar is nog een enorme professionaliseringslag nodig. Gelukkig worden de RvC's daarin ook steeds professioneler en actiever en zijn meer betrokken bij de strategie van de corporatie. Zes keer per jaar vergaderen is niet meer afdoende. Het kan natuurlijk niet dat een bestuurder risicovolle projecten is aangegaan zonder dat de RvC ervan op de hoogte is. Toch is het gebeurd”.

Stelsel behouden

Volgens Van der Moolen zal de uitdaging voor de sector de komende jaren het betaalbaar houden van het stelsel zijn. „Als je direct bij je investering 40% neemt als verlies, is dat bedrijfseconomisch niet verantwoord. Om dan maar niet meer te investeren en te bouwen is natuurlijk geen oplossing. In dat spanningsveld zit de corporatie als maatschappelijk ondernemer. Tegen welke prijs en kwaliteit wil ik mijn doelgroep bedienen en waarmee verdienen we ons verlies terug op onze investeringen? Dat moet prominent op de agenda van de politiek en de sector zelf. We zullen binnen het stelsel aanpassingen moeten doen. Dat hangt natuurlijk ook van het politieke verloop af, maar misschien moet het verdienmodel ook wel op de schop om alles betaalbaar te houden. Maar één ding staat buiten alle discussie: Het zekerheidsstelsel moet behouden blijven”. ■



Bob de Leeuw en Petra Ketelaars

Reparatieverzoeken via Thuisvester app

Thuisvester uit Oosterhout is de eerste woningcorporatie in Nederland met een eigen app voor het indienen van reparatieverzoeken. Petra Ketelaars (Adviseur Communicatie) en Bob de Leeuw (Hoofd I&A) van Thuisvester vertellen waarom.

Petra: „We willen meegaan met de tijd en vinden het belangrijk om onze huurders verschillende kanalen te bieden om met ons te communiceren. Onze huurders van de toekomst groeien op met smartphones en tablets“. Op de vraag hoe het dan met de huidige generatie huurders zit, antwoordt Petra: „Het klopt dat nog niet onze gehele doelgroep internetvaardig is. Ze kiezen vaak nog de traditionele communicatiekanalen en komen graag naar onze woonwinkels voor ondersteuning. Dat vinden wij prima, want de huurder komt bij ons op de eerste plaats. Apps of onze interactieve website zien wij dan ook niet als een manier om persoonlijk klantcontact te ontmoedigen. We hebben gewoon meerdere kanalen en laten de keuze graag aan de klant“.

Drie stappen

„De app verzorgt in drie simpele stappen het indienen van een reparatieverzoek“, legt Bob desgevraagd uit. „Nu komt dat nog als een e-mailbericht bij ons binnen, maar straks wordt het gekoppeld aan ons ERP-systeem Empire“. De app is ontwikkeld door Valid en sinds april/mei beschikbaar voor iOS en Android en gratis te downloaden in de App Store en Google Play.

Boven verwachting

Op de vraag naar de ervaringen, somt Petra – goed voorbereid - op dat Thuisvester jaarlijks 14.000 reparatieverzoeken krijgt. „Onze verwachting voor 2012 was dat we er 140 via de app zouden binnenkrijgen. We zijn sinds de start nog geen 20 weken onderweg en hebben nu al 152 reparatieverzoeken via

de app binnengekregen. Bob knikt tevreden. „Dat is dus inderdaad boven onze verwachting. Met name het beschikbaar stellen voor het Androidplatform in mei liet direct een stijging in het gebruik zien“.

App-vervolg

Voor Thuisvester zijn de resultaten voldoende om het app-project een vervolg te geven. „We willen ook inschrijvingen en ons woningaanbod via de app aanbieden. Bob vult aan: „Intern bestaan er ook wensen om woninginspecties mobiel uit te voeren“. Toch moeten de vervolgstappen rondom de apps nog even geduld hebben. „Eerst gaan we onze website gereedmaken en integreren met ons nieuwe ERP-systeem“, legt Petra uit.

Efficiency

Op de vraag of de huidige app ook bijdraagt aan een efficiëntere bedrijfsvoering zegt Petra in eerste instantie: „Nee, dat nog niet zozeer. Aan de achterkant is het op dit moment nog gewoon een menselijke handeling. Wat wel zo is, is dat alle informatie van het reparatieverzoek – soms inclusief een via de app verstuurd foto – netjes als e-mail bij ons binnenkomt. Dat is heel handig bij het terugbellen en inplannen van de werkzaamheden. Ja, als je het zo bekijkt, dan levert het toch wel efficiencyvoordeel op“, verbetert Petra zichzelf.

Belangstelling

Efficiencyvoordeel of niet, ook andere corporaties tonen belangstelling voor de Thuisvester app. Bob hierover: „Een grote corporatie uit Amsterdam belde al: ‘wij willen jullie app’. Ook van gebruikers krijgen we veel positieve reacties“. Geen negatieve klanken? „Ja eentje, die vroeg wanneer de app voor het Windows-platform uitkomt. Maar het aandeel tablets en smartphones met een dergelijk besturingssysteem is nog erg klein“. ■

Nog meer apps

CorporatieGids app

„Wij vinden het belangrijk om kennis en informatie op het gebied van strategie, bedrijfsvoering en ICT op verschillende manieren met onze doelgroep te delen“, legt Martin Barendregt van CorporatieMedia uit. Naast fysieke producten als CorporatieGids oriëntatieboek en CorporatieGids Magazine exploiteren we daarom ook websites, organiseren we CorporatiePlein en hebben we dus ook een app. Via de CorporatieGids app – ontwikkeld door Quietus en beschikbaar voor iOS en Android – kan het leveranciersportaal worden geraadpleegd, nieuwsberichten worden gelezen en het laatste nummer van CorporatieGids Magazine worden gelezen. CorporatieGids app is gratis te downloaden via de App Store en Google Play.



Home Sweet Home app Woonbedrijf

Woonbedrijf Eindhoven heeft deze zomer ook een app gelanceerd. De Home Sweet Home app toont leuke, inspirerende en opvallende adressen in Eindhoven en omgeving. Lekker eten, shoppen, uitgaan en bijzondere gebouwen en markante plekken. Deze adressen zijn op een eigenzinnige plattegrond getekend. Wie op de interactieve kaart tikt, vindt de adresgegevens en in veel gevallen de website voor alle informatie. Ook vind je in de app zelfmaaktips om je huis te pimpen, lekkere recepten met Eindhovense ingrediënten en tips om je muren te stucen. De app 'Home Sweet Home Eindhoven' is gratis te downloaden via de App Store (voor iPhone) en de Google Play (voor Android toestellen).



„Onze huurders van de toekomst groeien op met smartphones en tablets“.

Uw klanten, uw wensen, onze expertise

Kennis-
maken?

WoningNet

brengt vraag en aanbod op de woningmarkt samen en werkt al meer dan 10 jaar aan nieuwe oplossingen om de woningmarkt transparanter te maken. WoningNet adviseert over woonbeleid, ondersteunt corporaties bij hun werkprocessen en doet onderzoek op de woningmarkt. We streven daarbij naar een zo persoonlijk mogelijke benadering van woningzoekenden. Dit doet WoningNet samen met corporaties, woningzoekenden, gemeenten en anderen. Want vraag en aanbod samenbrengen kan altijd sneller, slimmer en slagvaardiger.

Shared Service Center

De kracht van samenwerking met WoningNet kan uw organisatie veel voordeel opleveren. Als shared service center neemt WoningNet u immers werk uit handen. Dit doen we door werkzaamheden

efficiënt te combineren, schaalvoordeel te realiseren en onze kennis van de woningmarkt met u te delen.

Kennismaken?

Kijk eens op www.woningnet.info, bel ons (0294-299100) of stuur een mail naar contact@woningnet.nl voor een persoonlijke kennismaking.



WoningNet



Bel voor een afspraak of bezoek onze website.

efficiënter werken locatie- en tijdonafhankelijk

De implementatie van het nieuwe werken, fors besparen op ICT en telecommunicatiekosten en een perfecte en zorgeloze werking van uw systemen worden door ons gegarandeerd.

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



Interne samenwerking woningcorporaties

kan veel beter

Het zijn roerige tijden voor woningcorporaties. Er moet op de kosten worden gelet en dat heeft consequenties voor zowel de taakbeschouwing als de omvang van de organisatie. Goede interne samenwerking wordt steeds belangrijker. Andersom deed er onderzoek naar en beschikt over een volledig rapport, inclusief uitspraken van deelnemers en bijbehorende verbeteradviezen. In dit artikel een preview op de resultaten.

In het voorjaar deed organisatieadviesbureau Andersom onderzoek naar de interne samenwerking bij woningcorporaties. Ruim 60 medewerkers van 45 woningcorporaties, waaronder ook managers en directeuren - werkten mee aan het onderzoek. Het onderzoek spitste zich toe op samenwerking binnen de eigen reguliere organisatie, samenwerking binnen organisatieprojecten en samenwerking met derden.

Samenwerking binnen de reguliere werksamenwerking

Arthur Frieser van Andersom licht toe: „We onderzochten onder meer waar in de organisatie de samenwerking het beste verloopt in de ogen van de geïnterviewden en waar het minst goed (tussen medewerkers, afdelingen of tussen leidinggevendenden). De samenwerking tussen front- en backoffice >>

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^{AG}, 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



Arthur Frieser

wordt bijvoorbeeld beoordeeld met een gemiddeld rapportcijfer 6,5. Daar is dus sprake van een verbeterpotentieel. Ook verzamelden we mogelijke oorzaken van minder goede samenwerking". Arthur vervolgt: „De belangrijkste oorzaken voor verminderde samenwerking binnen de eigen organisatie blijkt te zijn dat medewerkers elkaar onvoldoende opzoeken en dat er onduidelijkheid over de rolverdeling bestaat. Van de ondervraagden geeft respectievelijk 41% en 39% dit als antwoord”.



Volgens Arthur staat efficiënt en effectief werken hoog op de agenda van veel corporaties. „Goede samenwerking over de grenzen van de eigen functie of de eigen afdeling heen wordt daarbij steeds belangrijker. Om een gemeenschappelijk doel voor ogen te hebben en de focus op het doel te behouden, komen we er niet meer mee alleen vanuit onze eigen rol te denken en te werken. We zien dat corporaties het “eilanden-denken” willen doorbreken. Mensen te verbinden met de veranderde focus. Niet langer op de eigen prestatie, maar op optimale dienstverlening aan de klant. Daar zit nog een grote uitdaging”.

Samenwerking binnen organisatieprojecten

Andersom deed ook onderzoek naar de samenwerking binnen organisatieprojecten. Een opmerkelijke conclusie daarbinnen is dat driekwart van de geïnterviewden aangeeft dat diverse organisatieprojecten niet (geheel) het gewenste effect of resultaat opleveren. Ondanks dat er in de meerderheid van de gevallen aandacht wordt besteed aan de interne samenwerking, noemt men het gebrek aan aandacht hiervoor als een belangrijke reden voor het - deels - uitblijven van het gewenste effect of resultaat van een project. „Hier is dus ook nog veel te winnen”, concludeert Arthur.

Samenwerking met derden

Een laatste onderzoeksgebied betrof de samenwerking tussen woningcorporaties en derden, zoals gemeenten, aannemers, projectontwikkelaars en zorginstellingen. Arthur: „Veel woningcorporaties leggen spelregels voor samenwerking met derden schriftelijk vast: maar liefst 80% van de deelnemende woningcorporaties gaf aan expliciete afspraken te maken met derden. En het levert ook wat op: 58% geeft aan dat een betere kwaliteit van dienstverlening aan de huurders het belangrijkste effect is van het maken van deze afspraken. Goede afspraken maken heeft dus meerwaarde, zo mogen we concluderen uit het onderzoek. Maar alleen papieren afspraken bieden geen garantie voor optimale samenwerking met derden. Praktische werkafspraken, wederzijds respect en vertrouwen spelen een even zo grote rol”.

Vaak worden goede afspraken pas gemaakt nadat het een keer is misgegaan of wanneer het dreigt mis te gaan. „Dan blijkt ook vaak dat overleg al tot wederzijds begrip kan leiden van elkaars belangen. In alle samenwerkingsvormen geldt dus: het vergt ‘onderhoud’. Tussentijds overleg, het toetsen van de gemaakte afspraken en het evalueren van de samenwerking voorkomt problemen”.

Onderzoekresultaten

Arthur vat samen: „de interne samenwerking blijkt snel te verbeteren wanneer dit thema intern bespreekbaar wordt gemaakt en als er meer vanuit een gemeenschappelijk doel wordt gewerkt. Ook blijkt het belangrijk dat mensen bekend zijn met feedback geven en ontvangen en dat hier ook ruimte voor is. Respectvol met elkaar omgaan dus. Uiteraard geven leidinggevenden hierin het goede voorbeeld. Binnen projecten, zo blijkt uit onderzoek, ontstaat nog veel misverstand omtrent samenwerking als gevolg van de onbekendheid met projecten en projectmatig werken. In de samenwerking met derden loont het om formele afspraken te maken, hoewel samenwerking uiteindelijk toch mensenwerk blijft.

Positief is dat, ten aanzien van de interne samenwerking, de verbeterkansen voor het oprapen liggen. Er liggen kansen voor meer efficiency, kostenbesparingen en hogere klanttevredenheid. Voor corporaties die ermee aan de slag willen, is dus veel te winnen”. ■



Karin Rosielle:

Ontvlechten in plaats van ontkurken

Wanneer woningcorporaties om soms schandelijke redenen in financieel zwaar weer terechtkomen, is de betrokken directeur-bestuurder vaak rap van het toneel verdwenen. Zo ook bij SGBB, Huis en Erf en nu Laurentius. In alle drie de gevallen werd Karin Rosielle aangetrokken als interim-bestuurder om de schade te herstellen. We zochten de schadeherstelexpert op bij Laurentius.

>>

Karin Rosielle. Ze kwam per toeval in de corporatiesector terecht om vervolgens nooit meer weg te gaan. Als Amsterdamse was ze betrokken bij een stadsvernieuingsproces van De Dageraad (nu Alliantie) toen de corporatiedirecteur haar vroeg om voor hem te komen werken. „Ik was net gescheiden en had de zorg voor twee kinderen. Ik zag het als een kans om mijn bestaan op te bouwen. Het maatschappelijke en het tastbare van wat je als woningcorporatie doet sprak mij enorm aan“. Niet wetend dat ze jaren later een dagtaak zou hebben aan het schade herstellen bij corporaties waar bestuurders hun maatschappelijke verantwoordelijkheid niet zo nauw namen.

Oma

Karin is de sector altijd trouw gebleven. Haar laatste loondienstverband was bij Westhoek Wonen, inmiddels opgegaan in GroenWest Wonen. Daarna lonkte het vrije ondernemerschap. „Ik zat al zeven jaar bij Westhoek en vond toen al dat je als bestuurder niet te lang op een plek moet zitten. Je gaat herhalen, begint aan je derde beleidsplan. Ik vind het leuk als ik ergens iets moet opbouwen en stond op het punt: wat wil ik nu verder met mijn leven?“ Ze lacht: „Ik werd oma en mijn man werd 65 en dacht toen: ik stop gewoon en ik zie wel wat er gebeurt!

Revalideren

Het onvermijdelijke ‘oh wat heb ik nu gedaan’ moment duurde maar even, want naast enkele commissariaten buiten de sector, diende SGBB zich spoedig als eerste echte klus aan. Het opbouwen kon beginnen. Volgens Karin zit er weinig verschil in het aansturen van een woningcorporatie als interimmer of in loondienst. Ze nuanceert enigszins: „Als je van plan bent om langer te blijven, heb je wellicht in je achterhoofd dat je niet iedereen tegen de schenen wilt schoppen. Maar lang blijven is niet mijn uitgangspunt. Ik kom om te herstellen, het revalideren is dan voor de opvolger“.

Harde heemeester

Ze vervolgt: „Het interimmer zijn betekent ook niet dat je met de botte bijl op de zieke corporatie inhakt of dat je kort door de bocht gaat. Tuurlijk, je hebt minder tijd, maar de overwegingen wijken niet zoveel af als dat je in vast dienstverband bij een woningcorporatie werkt. Mensen ontslaan blijft een drama, dat verandert er niet van. Of ik een harde heemeester ben? Nee, ik ben wel heel duidelijk en dat kan soms hard aankomen. Dat geldt overigens niet alleen intern, maar ook richting gemeenten en zorginstellingen. En ja, zelfs als het moet naar huurders toe“.

Financieel gezond

Het CV van Karin laat een spoor van woningcorporaties zien waar directeur-bestuurders om uiteenlopende redenen het veld moesten ruimen. „Alle corporaties waar ik in vaste dienst of als interimmer als bestuurder heb gewerkt, heb ik financieel zeer gezond achtergelaten“, vertelt ze. Een logische reden voor Laurentius om Karin te bellen? „Ik weet niet waarom ze juist

mij hebben benaderd. Wie de RvC uiteindelijk heeft getipt wordt nooit bekend gemaakt“. Op de vraag of Laurentius ook aan het rijtje financieel gezonde corporaties wordt toegevoegd, zegt ze resoluut: „Jazeker. Laurentius wordt weer een financieel gezonde organisatie. Hoe dan ook“.

SGBB

Een van de sporen op het CV van Karin is zoals al eerder genoemd SGBB. Op de vraag of ze met de kennis van nu – Vestia nam SGBB over en raakte later zelf op zijn zachtst gezegd in zwaar weer – anders had gehandeld, zegt ze: „SGBB was natuurlijk peanuts in vergelijking met wat nu bij Vestia aan de hand is. We stonden in 2010 voor de keuze: saneren, opsplitsen of een partner vinden. Laatstgenoemde werd gevonden in Vestia, een geoliede machine die inmiddels al veel overnames had gedaan. Onder de omstandigheden van dat moment was het een goede keuze. We hebben destijds uiteraard goed boekenonderzoek gedaan. Dat voelde natuurlijk wel als het muisje dat naar de olifant kijkt. We wisten van de derivaten, maar dat was toen nog allemaal acceptabel. De overname is goedgekeurd door de toezichhoudende instituten en het ministerie. Uit de pers heb ik vernomen dat na de overname van SGBB de derivatenportefeuille van Vestia is verdubbeld“. De impact ervan kennen we inmiddels.

Derivaten

Met derivaten zelf is Karin nooit in aanraking geweest. Ze wijt dat niet aan haar slimheid. Ze lacht: „Ik zal je eerlijk vertellen; ik begreep gewoon niet hoe dat derivatenverhaal nou precies in elkaar stak. Dan kwam er zo’n accountmanager van een bank een mooi verhaal vertellen. Ik werd bij de corporatie waar ik toen bestuurder was intern vervloekt omdat ik niet met derivaten aan de gang wilde. Maar als ik iets niet begrijp en niemand mij dit kan uitleggen dan zet ik er mijn handtekening niet onder. Dan doen we het niet. Punt“.

Huis en Erf

Na SGBB volgde snel de volgende uitdaging: het gezond maken van Huis en Erf. „Dat was een zwaar beladen opdracht“, blikt Karin terug. „Veel emoties, overigens ook al voordat ik als interimmer werd aangetrokken. Er was een cultuurdilemma en dat was eigenlijk voor iedereen duidelijk. Op de vraag waar ze op doelt, verduidelijkt ze: „Er werd simpelweg teveel geld uitgegeven. Niet alleen aan projecten, maar ook de interne kosten waren giga. Dat gaat heel lang goed, maar op een gegeven moment moet je snijden in vet en vlees. Dat doet pijn“.

Cultuurprobleem

„Toen speelde het cultuurprobleem weer op en werd er op de persoon gespeeld“. Karin vertelt het ogenschijnlijk onbewogen. „Hoe je daarmee omgaat? Je laat het langs je heen glijden. Het is in ieder geval niet mijn stijl“. Ze vervolgt: „Het doel heiligt niet altijd de middelen. >>



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 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

wosapue

www.tijdvoorandersom.nl

Ontvlechten in plaats van ontkurken ■

Huurder centraal

„Ik vind overigens dat er een tendens bij problemen in de sector zichtbaar is, dat de huurder niet centraal wordt gesteld. Dat stoort me enorm. 'Dat is vervelend voor de medewerkers en de gemeenten' wordt er dan bijvoorbeeld geroepen. Maar zelden hoor je hoe vervelend het is voor de huurders. Het besef dat 90% van de structurele inkomsten van een corporatie uit de huur komt, is soms volledig zoek”.

Geen blauwdruk

Laurentius is de derde corporatie op rij waar Karin haar herstelwerk doet. Volgt ze een bepaalde aanpak? „Ik heb geen blauwdruk hoe ik dit soort trajecten doe. Je begint met praten, in- en extern. En heel veel lezen, dozen vol met dossiers. Daarna maak ik een rapport met bevindingen en bespreek dat met mijn opdrachtgevers. Vergeet niet dat Laurentius best complex is, we hebben het over een slechte financiële positie en ook nog eens een forensisch in- en extern strafrechtelijk onderzoek dat gaande is”.



Kijk, afscheid nemen van mensen is heel vervelend, maar dat wil niet zeggen dat alle middelen geoorloofd zijn om ze binnenboord te houden”. De situatie bij Huis en Erf leidde zelfs tot een intern toezichthouderonderzoek naar het handelen van Karin. Dat pakte positief uit voor de interim-bestuurder. „Maar ik dacht wel: ik rond de reorganisatie af en dan ben ik weg”.

Organische groei

Dat de interne kosten bewust giga hoog waren is overigens niet het geval. Karin ziet het ook bij andere corporaties gebeuren. „Het punt is dat woningcorporaties vaak organisch groeien. Gedreven door ambities bijvoorbeeld. Nieuwe producten en diensten. Redden we dat niet met onze mensen? Dan nemen we toch iemand aan? Vaak ligt er geen business case aan deze ambities ten grondslag. Maar als je dan een tijdje bezig bent is het lastig om ineens te zeggen: nu is het afgelopen”.

Ambitie

„Veel bestuurders hebben een ambitie waarvan ik me afvraag, is dit een door de maatschappij gevraagde ambitie of een eigen stokpaardje?” Ook hier zal de vraag stellen waarschijnlijk gelijk zijn aan de vraag beantwoorden. „Een bijkomend probleem van de ongebreidelde drang om bijvoorbeeld veel ontwikkelactiviteiten te ontplooiën, is dat het beloningssysteem in onze sector dit belooft met een hoger salaris. Het voert te ver om nu keihard te beweren dat dit salarisaspect in het achterhoofd meespeelt bij het aangaan van projecten, maar ik vind dat het beloningssysteem nog eens goed tegen het licht moet worden gehouden. Je kunt namelijk ook een hele goede bestuurder zijn als je de dingen die niet nodig en niet goed zijn voor je corporatie weet te weerstaan. Gewoon helder zijn in wat je wel en niet doet”.

1 op 100

Er is volgens Karin nog een oorzaak waarom corporaties te hoge interne kosten voor bedrijfsvoering hebben. Ze legt uit: „Wanneer werkzaamheden zoals een eigen dienst structureel worden uitbesteed, gaat de stelregel van 1 medewerker op 100 VHE natuurlijk ook niet meer vanzelfsprekend op. Toch houden corporaties daar dan nog steeds aan vast. Kennelijk is het lastig om nieuwe dingen direct professioneel en efficiënt te doen”.

Een andere oorzaak is dat woningcorporaties de afgelopen jaren ook veel verantwoordelijkheid naar zich toegetrokken hebben die eigenlijk bij andere partijen thuishoren. Denk aan taken op het gebied van leefbaarheid of het bouwen en beheren van maatschappelijk onroerend goed. Het is een maatschappelijke tendens die gelukkig wel wat afneemt nu, maar we hebben het ons in de sector laten gebeuren. De tijd dat corporaties moeten zeggen, dit doen we wel, en dat doen we niet is nu echt wel aangebroken. Dan kunnen de interne kosten navenant afnemen. Dat ben je de huurder verschuldigd. Meer met je klanten bezig zijn en minder met jezelf”.

Ontvlechten versus ontkurken

Toch is Karin positief gestemd. „Ik hoop voldoende te kunnen besparen om de schade te herstellen. Er ligt een financieel plan, maar de ruimte is gering en de risico's zijn groot. We proberen zonder al te veel kleerscheuren van projecten af te komen. Het leuke is er niet meer. Soms zit je nu met de mensen projecten noodgedwongen te ontvlechten in plaats van straks samen de champagne te ontkurken”. Ze knikt naar de klok: „Heel concreet: ik moet straks naar een instantie om ze te vertellen dat een nieuwbouwproject niet doorgaat”.

>>

Hoe ver kijkt uw corporatie vooruit?

Projecten stabiel op koers houden. Ook in snel veranderende tijden. Dat gaat beter met een partner die u helpt het overzicht te houden. Die u helpt aan actuele informatie waar u op kunt vertrouwen, bedrijfsprocessen goed laat lopen, het contact met uw klanten verbetert 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 hou je overzicht.

DSA-VISION Informatieoplossingen voor woningcorporaties

www.dsa-vision.nl >



Vuurwerkkramp

Karins doel is om Laurentius te behoeden voor een saneringstraject. „Ik vind overigens dat alle woningcorporaties moeten voorkomen dat ze een beroep doen op het CFV. Zelfs in Enschede is na de vuurwerkkramp geen beroep gedaan door de betrokken corporatie(s). Het is schandelijk dat er nu wel sprake van is door toedoen van individuen. Ik vind ook dat we collectief onvoldoende afstand nemen van dit soort praktijken. Ik juich het daarom toe als er straks een ander toezicht komt met meer mogelijkheden om bij corporaties in de boeken te kijken”.

Integriteit

Volgens Karin is integriteit het beste medicijn voor de sector. „Integriteit moet zo bovenop staan, dat er geen ruimte meer is voor excessen. Waartoe zijn wij op aarde? Waar zijn wij voor? Het zijn deze vragen die corporaties moeten bezighouden. Houd je aan de code en spreek elkaar erop aan. Ons corporatiebestel is het beste ter wereld, maar helaas kleuren de incidenten de publieke opinie. De corporaties moeten terug naar de kerntaak. Het risico's nemen met geld van de woningcorporatie moet een halt toe worden geroepen. Dat het besturen van een woningcorporatie dan wat minder flitsend lijkt, is dan maar zo”.

Dat het nog wel even zal duren eer het integriteitsmedicijn is ingewerkt, blijkt wel uit het feit dat Karin in haar periode bij SGBB telefoontjes kreeg 'of ze toch alsjeblieft wel aardig wil zijn voor de ex-bestuurder. Die man heeft toch ook een gezin en kindjes?' En nee, dat waren geen huurders die me dat vragen”. Integriteit heeft kennelijk nog een lange weg te gaan. ■



„Ons corporatiebestel is het beste ter wereld, maar helaas kleuren de incidenten de publieke opinie. De corporaties moeten terug naar de kerntaak”.

De Key zet

vastgoedbezit op de kaart met BAG

Woningcorporatie De Key uit Amsterdam is volop bezig met het 'verBAGgen' van haar administratie. Dat doen ze niet voor niets. "Een goede koppeling met BAG levert ons geld op". Een gesprek met Rob de Haas, teamleider Informatievoorziening.

De Basisadministratie Adressen en Gebouwen, kortweg BAG, is voor gebouwen wat het GBA voor personen is: een centrale administratie op basis van een uniek nummer waardoor alle adressen en gebouwen in Nederland als unieke entiteit herkend kunnen worden. Sinds 1 juli 2011 is de Wet BAG van kracht en maakt deel uit van de Basisregistratie van gemeenten. De Key, net als veel andere corporaties bezig om de kwaliteit van data en processen te verbeteren, gaat op onderzoek; wat kan BAG voor hen betekenen, waar liggen de winstpunten?

Exotische namen

In eerste instantie wil De Key de kwaliteit van haar gegevens op een hoger peil brengen. Rob: "Simpel gezegd willen we dat al onze adressen kloppen en een eenduidige schrijfwijze hebben. In ons systeem Key2Wocas van Centric vind je de meest exotische namen voor bepaalde straten. De meeste pijn zit 'm echter niet zozeer in straatnaam of huisnummers, maar in de toevoeging: is het a, b, hs of sous? En hoort daar een 1 of een Romeinse I? Een jaar of zes geleden hebben we daar al een kwaliteitsslag in gemaakt op basis van de Cendris-tabellen. Maar toen we van het door de overheid gestuurde BAG hoorden, wisten we dat dit een echte houvast was: een norm".

Vastgoedondernemer

Bij nadere bestudering blijkt BAG echter meer te zijn dan een nummertje en een adressering. "Het is ook een uitstekende kapstok om je vastgoedindeling te bepalen", weet Rob. "En

dat is essentieel voor corporaties die tegenwoordig, meer nog dan woningverhuurder, vastgoedondernemer zijn. In die hoedanigheid is het belangrijk precies te weten wat de waarde van een pand of eenheid is. Je krijgt immers te maken met de gemeente, met WOZ- en bedrijfswaardes. En daar begint het probleem. Want wat in onze administratie te boek staat als één pand, bestaat bij de gemeente misschien uit twee panden, of andersom: een gebouw dat wij gesplitst hebben in meerdere eenheden, is volgens de gemeente één belastbaar pand. Dit kan de WOZ tot een verwarrende aangelegenheid maken."

Eén instantie

De BAG kan dus helpen bij het inzichtelijk krijgen van het vastgoedbezit. De gemeente baseert zich namelijk op bouwvergunning en huisnummerbesluit, die bij wet geregeld zijn. Rob: "Waarmee niet gezegd is dat de gemeente altijd gelijk heeft. Maar mocht ik nu een fout ontdekken, dan is een mail naar de beheerder van de BAG-databank snel gestuurd. Hij onderzoekt de foutmelding en voert eventueel de nodige correcties door. Voorheen bestond een dergelijke procedure niet; iedereen had zijn eigen waarheid. Het is goed dat er nu één instantie is die zich over die data ontfermt".

Schat aan informatie

De BAG behelst meer dan het toekennen van zestienjarige id's aan onder andere woonplaatsen, verblijfsobjecten, panden en ligplaatsen. De databank herbergt ook een schat aan andere informatie zoals bouwjaaren en oppervlaktetaten, >>



die helpen bij het inzichtelijk maken van de waarde van een object. Ook beleidsmatig is het voor De Key interessant de administratie aan BAG te koppelen. Aan de hand van bepaalde geografische kenmerken uit BAG is het mogelijk rapportages te draaien die voorheen - als het überhaupt al mogelijk was - dagen werk vergden.

Op de fiets

Van de 38.000 eenheden die De Key in exploitatie heeft, bleken er 18.000 niet BAG-conform te zijn. "Dat lijkt veel, maar het zit 'm in de details. Staat er een Romeinse I terwijl dit een 1 had moeten zijn, dan is dat een fout. En daar hebben we er heel wat van. Die gevallen kon ik dan ook vrij snel geautomatiseerd corrigeren. Uiteindelijk staan er nu nog 7.000 eenheden ter discussie, waarvan het merendeel om de vreemde eenden in de bijt gaat: parkeerplekken of bedrijfsonroerend goed. Ik sluit niet uit dat er medewerkers met de fiets op uit moeten om daadwerkelijk bij zo'n pand of plek te gaan kijken wat eraan schort. Het is even monnikenwerk, maar uiteindelijk heb je er profijt van".

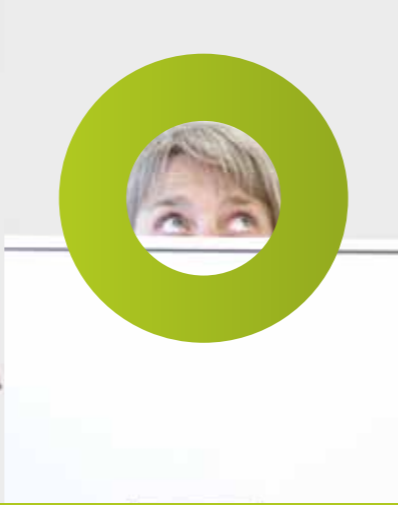
23.000 eenheden koppelen

BAG betaalt zich volgens Rob uit in efficiënter werken, het beter kunnen uitwisselen van informatie en - niet uit te vlakken - flinke besparingen. "Als corporatie ben je afhankelijk van de waarde van je bezit; op basis daarvan kun je geld lenen. Als ons bezit niet BAG-conform in de boeken staat en we de WOZ-waarde van bepaalde panden dus niet kunnen registre-

ren, betekent dit dus eigenlijk dat we minder waarde in de boeken hebben om geld aan te trekken. En vergis je niet, dat kan om forse bedragen gaan.

Een voorbeeld van het efficiencyvoordeel van BAG: één keer per jaar krijgen wij de WOZ-waardes van de gemeente Amsterdam. Voorafgaand daaraan hebben we drie keer contact: eerst om de eenheden uit te wisselen, waarna de gemeente er haar rekenmodellen op loslaat. Vervolgens krijgt De Key de WOZ-waardes voor het komende jaar ter beoordeling aangeboden. Daarna volgt een discussie. Allemaal momenten waarop wij de informatie van de belastingdienst Amsterdam aan onze eigen informatie uit Key2Wocas willen koppelen. Toen ik daar zo'n acht jaar geleden mee begon, was ik er drie weken mee zoet. Nu koppel ik 23.000 eenheden met een druk op de knop.

Zoals gezegd is ook de betere communicatie met andere partijen een grote pré. Voor de Amsterdamse Federatie van Woningcorporaties wist ik in een kwartiertje eenzelfde soort plattegrond als deze van het centrum te maken, maar dan met het bezit van alle corporaties erop ingekleurd. En dat op basis van een lijstje BAG-id's en woningcorporaties. BAG zet ons letterlijk op de kaart!" ■



VERA standaard koppelvlak in ICT-landschap woningcorporaties

Jan Fock



Een uniform koppelvlak tussen alle applicaties in corporatieland? Is de droom van menig informatiemanager een nachtmerrie voor leveranciers van geïntegreerde ERP-systemen? „Het is vooral nieuw voor ze, maar ik vind dat we naar een situatie moeten waarin relevante informatie uniform ontsluitbaar is“. Een gesprek met Jan Fock, informatiemanager bij Vestia en sinds eind 2011 voorzitter van Stichting VERA.



Incit Xpand Een integraal systeem voor vastgoedbeheer en financiële administratie

Controleer en verlaag uw bedrijfs- en onderhoudskosten sneller



„VERA staat voor Volkshuisvesting Enterprise Referentie Architectuur“, legt Jan desgevraagd uit. „Het is een standaard voor de uitwisseling van gegevens tussen verschillende applicaties binnen woningcorporaties en met de buitenwereld. Denk aan overheid, gemeenten en ketenpartners“.

Kostbaar en tijdrovend

Jan legt het voordeel van een standaard uit: „Nu is elke koppeling tussen applicaties een kostbaar en tijdrovend gedoe. Met een standaardkoppeling profiteer je van lagere onderhoudskosten op koppelingen en kun je flexibeler en sneller IT-oplossingen inzetten. Denk aan cloud- en mobiele toepassingen. Omdat de definitie van het koppelvlak – gebaseerd op Webservices - uniform is, vereenvoudigt dit het maken van SLA's met leveranciers aan weerszijden van de koppeling. Een andere reden die de behoefte aan standaarden onderschrijft is de toenemende complexiteit van IT voor woningcorporaties. Dan helpen standaarden om het zo beheersbaar mogelijk te maken“.

Vloeken in de kerk

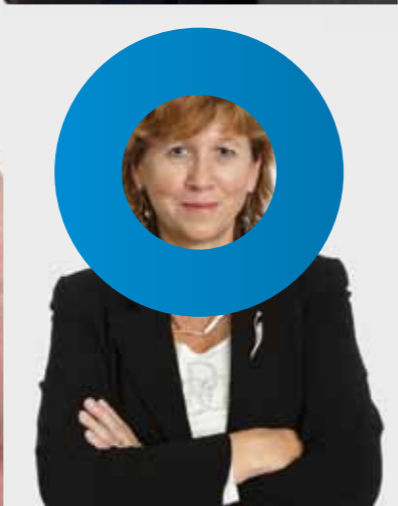
Op de vraag of koppelen 'vloeken in de ERP-kerk' is, antwoordt Jan: „Sommige ERP-leveranciers komen uit het oude gedachtengoed van 'ik zorg voor een complete oplossing'. Maar bij veel (grote) woningcorporaties is dat simpelweg niet toereikend. Woningcorporaties zullen altijd ERP-systemen nodig hebben, dus bedreigend is VERA niet. Bovendien is het fenomeen koppelen niet nieuw.“

Geloof me, de vele koppelingen die onze sector rijk is, bezorgen zowel woningcorporaties als leveranciers de nodige kop(pel)zorgen. Kijk alleen al naar alle verschillende woonruimteverdeelsystemen die er zijn“.

Beter uitwisselbaar

En daar zit precies het probleem, licht Jan toe. „Alle leveranciers ontwikkelen nu eigen koppelingen, meestal afgestemd op het onderliggende systeem. Dáár moeten we van loskomen, om zo de onderlaag beter uitwisselbaar te maken met andere applicaties. Waarom? Omdat de woningcorporatie dat nodig heeft. Er ontstaat steeds meer noodzaak om te kunnen koppelen met de buitenwereld. Wanneer leveranciers hierin een beperkende factor zijn, bestaat de kans dat woningcorporaties secundaire systemen gaat inzetten of misschien zelfs overstappen naar leveranciers die zich flexibeler opstellen. De sector organiseert zich“.

Op de vraag wat hij met zijn laatste zin bedoelt, antwoordt Jan: „In CORA/VERA-verband denken we bijvoorbeeld na over hoe we DAEB in de informatiesystemen moeten inrichten. Een goed voorbeeld van een sectoraal vraagstuk waarbij we als sector met de overheid aan tafel willen zitten. In zijn algemeenheid geldt: Waarom werken we als sector niet vaker producten één keer uit in plaats van elke corporatie het wiel laten uitvinden? Corporaties gaan steeds verder terug naar de core business en efficiënt produceren. Het onderscheid zit niet in de bedrijfsvoering, maar in wat je doet op volkshuisvestelijk terrein“.



Innovatieve corporaties bieden SWYCS

SWYCS is een energiemangement- en communicatieoplossing

- SWYCS bespaart automatisch in energieverbruik
- SWYCS is kostenbesparend voor corporatie en huurder
- SWYCS monitoring voor ondersteuning van planmatige onderhoudsvraagstukken
- SWYCS voor optimaal klantcontact
- SWYCS voor een verbeterd imago
- SWYCS draagt bij aan een beter milieu en geeft invulling aan Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO)
- SWYCS oplossingen voor realtime online energiemangement
- SWYCS €energyCombat voor optimale energie- en energiekostenreductie



SEE WHAT YOU CAN SAVE

www.swycs.nl



dsp
INNOVATION



mensit



mensit ontknoopt

Mensit: Project- en Programmamangement, Procesinrichting en Advies voor organisaties Midden in de Maatschappij

www.mensit.nl

Acceptatiegraad

Jan realiseert zich dat de acceptatie van de VERA standaard nog even zal duren eer die het niveau 'bluetooth' heeft bereikt en volledig door de markt is geaccepteerd. „Tot nu toe doen 9 corporaties mee, waarvan 4 zitting hebben in het bestuur. Het verrast mij eigenlijk dat wij zo snel naar een versie 1.0 kunnen. Wij zetten nu een certificeringstraject op waardoor leveranciers "VERA compliant" kunnen worden. Verder vind ik het belangrijk dat wij snel naar een praktische toepassing kunnen. De aansluiting op landelijke basisregistraties is daar een goed voorbeeld van. Het is vitaal dat de VERA standaard een open standaard is en blijft, zowel voor acceptatie door leveranciers als door corporaties. Overigens is onlangs de eerste ERP-leverancier toegetreden tot de stichting. Dat is positief en ik juich het toe dat anderen snel zullen volgen. We hebben meerdere partijen, meerdere expertises nodig. Het is niet zomaar een stekertje, daar is het te complex voor”.

Kennispunt op CorporatiePlein

Voor woningcorporaties en leveranciers die aan de slag willen met VERA is het bezoeken van CorporatiePlein op 27 september aanstaande een aanrader. Op het plein is een CORA/VERA kennispunt ingericht waar woningcorporaties en exposanten (leveranciers) terecht kunnen voor meer informatie. Jan Fock is ook op deze stand aanwezig. „Op dit moment is versie 1.0 in concept klaar. Je kunt de conceptversie voor de 5 basisdomeinen binnenkort van de site (www.stichting-vera.nl) downloaden of langskomen op CorporatiePlein. Dat geeft corporaties nu al de mogelijkheid om met leveranciers af te stemmen over de gegevensdefinities. De beschrijving van de uitwisselingsformaten volgt in de loop van het jaar. De uitbreiding van de domeinen spoedig daarna. Wij horen graag de ervaringen bij de toepassing van de standaard”. ■



„Woningcorporaties zullen altijd ERP-systemen nodig hebben, dus bedreigend is VERA niet”.



Aftellen naar CorporatiePlein 2012

Wie op de website van CorporatiePlein kijkt, ziet de klok seconde voor seconde aftellen naar donderdag 27 september 09.00 uur. Dan opent CorporatiePlein voor de tweede maal in haar jonge geschiedenis de deuren voor haar bezoekers. Medewerkers van woningcorporaties kunnen deze bedrijfsvoering & ICT-beurs gratis bezoeken. Wat heeft CorporatiePlein 2012 dit jaar te bieden?

WAAR EN WANNEER

27 september 2012 van 09.00 uur tot 16.00 uur in Expo Houten. Gratis parkeren. Gratis toegang voor medewerkers van woningcorporaties. Op de volgende pagina's stellen wij de exposanten kort aan u voor. Op CorporatiePlein kunt u uitgebreid en persoonlijk met ze kennismaken. Naast een bezoek aan de exposanten kunt u deelnemen aan één of meer kennissessies over uiteenlopende onderwerpen. ■

VOOR WIE

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



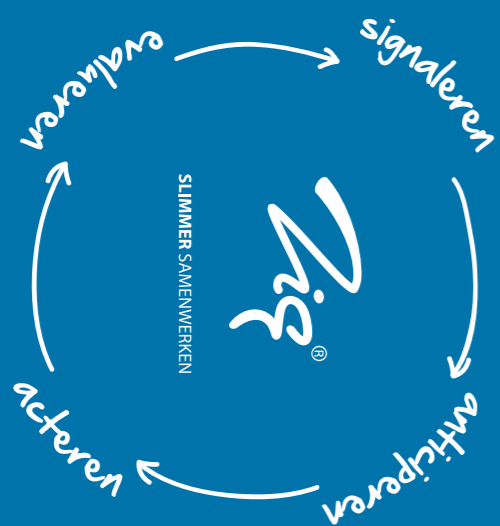
Efficiëntie
Kostenbesparing
Proactief
Volledig klantbeeld
Kennissborging
(Zelf)service



Leegstand
Hoge kosten
Reactief
Vergrijzing
Omslachtige processen
Doorverbindcultuur



In wat voor klimaat bevindt uw corporatie zich?



Wilt u weten hoe uw corporatie in mooi weer belandt?

Kom om 13.00 uur naar onze kennissessie op het Corporatieplein of ga naar www.zig.nl/corporatieplein

 AEPEX BUSINESS CONSULTANTS	AeTRIUM van AEPEX ondersteunt alle processen binnen een woningcorporatie. De processen zijn volledig geïntegreerd en geoptimaliseerd waardoor een efficiënte werksroom ontstaat. De meegeleverde aanpasbare rapportages en dashboards geven u inzicht in de kwaliteit en effectiviteit van uw organisatie.	 andersom	Andersom staat als organisatieadviesbureau voor mensgerichte organisatieontwikkeling. 9 adviseurs werken mens- en resultaatgericht met uw medewerkers samen. Het gewenste effect, draagvlak en met plezier verbandingen leggen staan centraal. Wij werken samen aan ICT-, implementatie- en organisatievraagstukken.
 AvW2	AvW2 wil voor medewerkers een geluksfabriek zijn. We zijn gebouwd op 3 pijlers: Passie: - De adviseur heeft de 4 D's (Drive, Durf, Denken, Doen) en voelt zich thuis bij AvW2 Ervaring: - Gemiddeld 39 jaar. Gepokt en gemazeld, kennis van branche en van de materie Resultaat: - Door aantoonbaar resultaat wordt onze klant een ambassadeur	 BATAVIA GROEP	Het Klantportaal, Woningportaal én het toonaangevende VIM 2.0 zijn de producten die Batavia Groep aanbiedt, speciaal voor woningcorporaties. Corporaties die het proces van strategievorming professioneel op willen zetten, ondersteunen wij bovendien met adviesdiensten in combinatie met VIM 2.0.
 BCT PARTNERS FOR VALUE	Sinds 1985 is BCT één van de grootste spelers op de Nederlandse Enterprise Content Management (ECM) markt. Wij zijn gespecialiseerd in het ontwikkelen en implementeren van innoverende software op het gebied van document management, workflow management, digitale archivering, zaaksystemen en het Klant Contact Systeem. Een groot aantal diverse organisaties in Nederland en de rest van Europa maken gebruik van onze oplossingen.	 BDO	BDO staat voor persoonlijk, passie, professioneel en pragmatisch. Vanuit die waarden staat ons team van accountants en adviseurs, gespecialiseerd in de branche van woningcorporaties, u terzijde bij het aanpakken van vraagstukken als compliance, informatievoorziening en risicomanagement.
 BRINK GROEP	Brink Groep acteert binnen de bouw-, huisvestings- en vastgoedmarkt. We managen, adviseren en automatiseren complexe projecten. Op het gebied van automatisering mogen wij ons met gepaste trots marktleider noemen in de calculatie- en onderhoudsbranche (IBIS-TRAD en IBIS-MAIN). IBISapps combineert advies & automatisering (DIRECTION corporaties).	 Capgemini CONSULTING. TECHNOLOGY. OUTSOURCING	Capgemini heeft specifiek voor de moderne woningcorporaties het unieke concept 'Mijn Woco' ontwikkeld. Dit betekent voor u minder kosten en meer klantgerichte service! Deze oplossing wordt op een Agile wijze samen met uw corporatie ontwikkeld. Meer informatie vindt u onze stand op Corporatieplein.
 cegeka	Cegeka is onderdeel van de Cegeka Groep, een innovatieve en toonaangevende dienstverlener in de Benelux. In een samenwerking op maat ondersteunt Cegeka de primaire bedrijfsprocessen van haar klanten met software, consultancy en ICT-diensten op het gebied van applicatie- management en infrastructuurmanagement. Dynamics Wonen is dé ERP-oplossing van Cegeka voor woningcorporaties.	 CENTRIC WORLD OF INNOVATION	Op het Corporatieplein vindt u Centric in een oase van eenvoud. We laten u zien hoe rolgebonden apps, portalen en Zaakgericht Werken bijdragen aan een snellere, efficiëntere en effectieve organisatie. U stuurt eenvoudig op output en komt door deze eenvoud ook dicht bij uw ketenpartners, met wie een hechte samenwerking steeds essentiëler wordt.
 CEPO KWALITEIT MEETBAAR	Reeds 15 jaar ondersteunt CEPO woningcorporaties door de ICT-kwaliteit continu meetbaar, onderbouwd en doelgericht inzichtelijk te maken. Geen onduidelijke terugkoppeling of multi-interpretabele verslagen, maar heldere, gekwantificeerde rapportages en gedegen stuurinformatie.	 CNS	CNS is marktleider in BI voor woningcorporaties. Meer dan 30 corporaties gebruiken de oplossingen van CNS om efficiënter te werken via de inzet van bedrijfsbrede stuurinformatie. CNS werkt samen met strategische partners zoals DSA•VISION, Centric en Zig Websoftware.
 CORPORATIE CLOUD	Met de Corporatie Cloud gaan uw kosten naar beneden en uw klanttevredenheid omhoog. Kijk op de stand onder meer naar het proces van reparatieverzoeken en digitale factuurverwerking. Kortom: • Een efficiënter proces • Beter inzicht in uw proces • en dit alles tegen lagere bedrijfsvoeringskosten	 Corporatie portaal.nl	Corporatieportaal.nl structureert en versnelt het verkoopproces van woningen. Direct inzicht in de verkoopstatus doordat alle betrokken partijen, zoals makelaars en notarissen, in één digitaal verkoopdossier werken. Corporatieportaal.nl is door Notapp Notariële applicaties ontwikkeld. Notapp maakt online platformen voor het notariaat en haar ketenpartners.
 CTAC • CTAC POWERHOUSE	Ctac is al 20 jaar de betrouwbare partner voor 600 klanten van elke grootte, waaronder 6 corporaties. Wij leveren en beheren SAP oplossingen op basis van gecertificeerde All-in-One producten zoals CHARE voor Woningcorporaties. Ons team bestaat uit SAP- en corporatiespecialisten met elk 10 jaar of meer ervaring.	 Data B. Mailservice B.V.	De succesvolle introductie van FinBOX! 80 % van uw huuracceptgiro's worden iedere maand overgetypt binnen het internet bankieren!! Dit kan anders. Binnen FinBOX kunnen uw huurders al hun financiële post ontvangen en direct betalen. Hoe, waarom en wanneer? Hoor het op 27 september van Data B. Mailservice – de specialist op het gebied van FinBOX voor Woningbouwcorporaties!
 delto bv	Delto BV ontwikkelt informatiesystemen gebaseerd op internet en databasetechnologie. In opdracht van en in samenwerking met onze klanten en relaties levert Delto BV standaard en maatwerk software-oplossingen, waaronder het unieke pakket EPAview.	 DOXIS INFORMATIEMANAGERS	Doxis ontwerpt, implementeert en beheert oplossingen waardoor digitale én papieren informatie beschikbaar, betrouwbaar en toegankelijk is. We slaan bruggen tussen mens, organisatie en processen. Het resultaat is een effectievere organisatie met toegankelijke informatie.
 DSA•VISION	DSA•VISION ontwikkelde, met Microsoft Dynamics NAV als basis, een oplossing die naadloos aansluit bij uw processen: Empire. Dit product bundelt al uw processen en data binnen één omgeving. Empire bevat functionaliteiten van vastgoedbeheer en klantrelaties tot en met de financiële administratie.	 FrmWrk	Het full-service internetbureau FRMWRK heeft een gedreven team professionals met een ruime ervaring in de corporatiebranche. Op CorporatiePlein toont FRMWRK dit jaar haar expertise in Social Media. FRMWRK ondersteunt u van de eerste stappen op Social Media tot een volledige strategie door de inzet van eenvoudige tools. Kom langs op stand 51!

EVEN VOORSTELLEN: DE EXPOSANTEN VAN CORPORATIEPLEIN 2012

Bezoekers van CorporatiePlein krijgen op 27 september een gevarieerde beursvloer voorgeschoteld. Vanuit alle disciplines van bedrijfsvoering & ICT zijn exposanten vertegenwoordigd. Op deze pagina's stellen wij alle exposanten alvast aan u voor. Bekende en misschien voor u minder bekende leveranciers; u ontmoet ze op CorporatiePlein!

 Green Valley	Green Valley helpt woningcorporaties met het opzetten, verbeteren en doorontwikkelen van (online) dienstverlening en communicatie. Denk hierbij aan websites, huurdersportalen, intranetten én kennissystemen voor het faciliteren van het klantcontactcentrum van uw corporatie.	 HBSSoftware	HBSSoftware is gespecialiseerd in Dynamics ERP, Management rapportages en Consolidaties. Over software van projectadministraties & vastgoedontwikkeling/herontwikkeling kunnen wij u alles vertellen. Van calculatie t/m management rapportages uit Dynamics NAV & AX bent u hier aan het juiste adres.
 HC & H	Voor veel corporaties is HC&H een bekend gezicht. Als consultant, projectleider, trainer, coach, interimmer of functioneel beheerder. Samen met onze klanten werken wij aan oplossingen voor hun vraagstukken. Van strategisch advies, applicatieselecties en -implementaties, procesoptimalisatie, fusies, klantgericht werken tot de selectie van personeel.	 HC & H	HC&H Klantadvies is een landelijk werkend adviesbureau, gespecialiseerd in de begeleiding bij en implementatie van het Klantgericht werken bij woningcorporaties. Hierbij houdt zij rekening met de wensen van huurders, een efficiënte en effectieve bedrijfsvoering en de motivatie van de medewerkers.
 Hoffman Krul & Partners management consultants	Hoffman Krul & Partners is begeleider in het zelf doen. Wij ondersteunen corporaties graag bij hun bedrijfsvoering: organisatiesturing, planning en control, proces- en projectgericht werken en automatisering. ICT vormt vaak de kern van onze werkzaamheden. Onze medewerkers hebben een brede achtergrond in ervaring en opleiding, maar wat ons bindt is de passie voor onze klanten: woningcorporaties. 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 branchespecifieke integratieoplossingen waarmee dit kostenefficiënt, snel en eenvoudig te realiseren is.	 incit	Incit helpt vastgoedbedrijven om hun focus op de klant en hun winstgevendheid te vergroten. Dat doen we met behulp van ons ERP-pakket Incit Xpand, het beste en meest effectieve systeem voor vastgoed en administratie op de markt. Incit heeft momenteel in totaal 350 klanten, verdeeld over 4 landen.
 infoSupport Solid Innovator	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 branchespecifieke integratieoplossingen waarmee dit kostenefficiënt, snel en eenvoudig te realiseren is.	 iprofs	iPROFS ondersteunt woningcorporaties in al hun online uitdagingen. Onze diepgaande kennis van woningzoekendenportalen, content management, mobiele toepassingen en usability optimalisatie helpt u om optimaal in te spelen op uw behoeften en die van uw klanten.
 ipsis marketing • reclame • internet • crm	Met meer dan 18 jaren ervaring ondersteunt ipsis woningcorporaties en is gespecialiseerd in interactieve multichannel communicatie, online en offline. Met websites, intranetten, huurdersportalen, kennisbanken, e-marketing, mobile websites en koppelingen met back-office systemen creëert ipsis effect.	 ITRIS	Itris ondersteunt al 10 jaar corporaties bij het optimaliseren van hun bedrijfsprocessen. Door de inzet van enthousiaste, kundige medewerkers en onze hoogstaande ICT oplossing Itris ViewPoint® helpen we u met het verbeteren van uw bedrijfsvoering en uw dienstverlening aan huurders, klanten en kopers. Itris werkt samen met u aan een doelmatige inzet van ICT. We ontmoeten u graag op onze stand!
 Kubion	Klanten verwachten op vragen volledig, eenduidig en snel antwoord ongeacht welk communicatiekanaal er wordt gekozen. Hiervoor heeft Kubion het krachtige Kennis- en Klantvolgsysteem Iris ontwikkeld. Samen met de bereikbaarheidsoplossing van Unexus is de basis gelegd voor een gerichte aanpak om corporaties Klant- en Resultaatgericht te laten werken.	 MainFlow	MainFlow richt zich met webbased software op reparatie- en mutatieonderhoud. Uw klant kan via één contactmoment een afspraak maken in de agenda van de vakman. Ons aanbod is uniek: U bespaart minimaal 30% en krijgt van ons software. Benieuwd hoe dit werkt? We zien u graag op het CorporatiePlein!
 malengo.	Malengo ontwikkelt webapplicaties, websites en intranetten voor maatschappelijke organisaties in heel Nederland. Wij zijn een stevig technisch onderlegde Microsoft-partner met een focus op klantgerichtheid. We analyseren klantvraagstukken en vertalen deze vraagstukken naar een passende weboplossing.	 Movin'U	Movin'U biedt u het Woning Opname Systeem (WOS) waarmee u digitaal een inspectie, mutatie, oplevering of inventarisatie kunt uitvoeren. De gegevens worden direct digitaal vastgelegd, wat u veel tijd en geld bespaart. Voor meer voordelen en mogelijkheden kijk op www.movinu.nl of bezoek onze stand.
 NEH	U ontzorgen bij ICT, dat is wat ons drijft. Of het nu gaat om werkplekken, servers, back-up, virtualisatie, provisioning, ASP, Cloud, proactief beheer, gebruikersondersteuning, lijnverbindingen, migraties, BYOD, hulp bij u op kantoor, back-up/replicatie of uitwijk, wij zijn uw partner in ICT!	 ORGfit.	ORGfit Wonen realiseert samen met u de transformatieopgave op basis van het framework voor management in control gekenmerkt door integriteit, omgevingsbewustzijn en toekomstbestendigheid.
 ProImpact Beeldschermcommunicatie geleed door NCCW	Beeldschermcommunicatie: onze passie, uw beleving. Dat is waar ProImpact voor staat met een compleet webconcept voor woningcorporaties. Een CMS voor het beheer van website, klantportaal, intranet, kennisbank, narrowcasting en online video. ProImpact is KWH partner voor beeldschermcommunicatie.	 QplusO samen over wonen	QplusO helpt corporaties grip op hun informatie te krijgen en hun processen efficiënter, goedkoper en klantgericht te maken. Wij laten het niet bij adviezen, maar wij zorgen voor oplossingen die echt werken en we implementeren die in uw organisatie. QplusO: informatiemanagement en procesoptimalisatie voor woningcorporaties.
 QVISION	Qvision levert webbased oplossingen om corporaties te ondersteunen bij hun uitdagingen op het gebied van communicatie en bedrijfsvoering. Met een team van technici en ontwerpers levert Qvision innovatieve op maat gemaakte oplossingen waaronder (mobiele) websites en een woonruimteverdeelsysteem.		

WINNAAR 'BEST ONLINE SERVICES' DUTCH INTERACTIVE AWARDS 2012



MainFlow
freemium software

Hoeveel wilt u besparen op dagelijks onderhoud?

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

Meld u gratis aan op www.corporatieplein.nl

BATAVIA GROEP

Bezoek Batavia Groep op CorporatiePlein 2012
U vindt ons in stand 15

- ✓ Klantportaal
- ✓ Woningportaal
- ✓ VIM 2.0
- ✓ Nieuw: Medewerkersportaal

Maak kans op een echte Lavazza A MODO MIO
Kijk voor meer informatie op www.bataviagroep.nl



Tip: Kom naar de kennissessie 'Waarom het slim is om uw klantcontacten te digitaliseren'.

www.bataviagroep.nl

VERVOLG EXPOSANTEN CORPORATIEPLEIN 2012

	<p>Residenz ICT is dé partner voor woningcorporaties en ketenpartners, aangezien Residenz zelf uit de corporatiebranche komt. Wij begrijpen uw organisatie en processen als geen ander. Met onze Cloud- en SaaS oplossingen kunt u uw ICT kosten inzichtelijk en beheersbaar krijgen en houden. Residenz ICT, voor elke woningcorporatie vanzelfsprekend!</p>		<p>Rivium creëert sinds 2004 interactieve oplossingen voor woningcorporaties. Wij onderscheiden ons door de modulaire opbouw van ServicePunt waarmee u in uw eigen tempo bouwt aan een interactief webplatform. Naast onze webportalen bieden wij ook Business Intelligence, digitale woningcartotheek en mobiele toepassingen.</p>
	<p>SGautomatisering is een onderdeel van de Aareon Groep, Europa's grootste consultancy- en softwarehuis voor de vastgoedmarkt. Met onze innovatieve softwaresuites bieden we gegarandeerde functionaliteit en zekerheid voor optimaal vastgoedbeheer, vastgoedontwikkeling en treasury.</p>		<p>ShareOne is inmiddels 5 jaar actief in de corporatiemarkt. Wij zijn niet alleen SharePoint-specialisten, maar combineren diepgaande kennis van het Microsoft SharePoint platform met kennis van het vakgebied Informatie Management. Wij beschikken niet alleen over vakmanschap op het gebied van Document Management, maar ook op het gebied van Nieuwe Media en Samenwerkingsportalen.</p>
	<p>SmartDocuments is de softwareoplossing op het gebied van documentcreatie en outputmanagement. Wij richten ons op het optimaliseren van uw bedrijfsrespondentie. Met SmartDocuments werkt u sneller, consistent en bespaart u kosten!</p>		<p>Als regisseur van online media bewijzen wij het al ruim 17 jaar. Heldere strategieën, vernieuwende concepten en tevreden gebruikers. Uw klanten krijgen betere service en kunnen meer zelf doordat wij uw online kanalen verbinden met al uw softwarepakketten. www.snakeware.nl/wonen.</p>
	<p>Square DMS is een organisatie die kennis koppelt aan producten; kennis van de klanten, het proces, het vakgebied ECM en SharePoint. Wij vertalen deze kennis naar doordachte oplossingen. Wij brengen mensen, processen en content samen op een kennisplatform en ondersteunen daarbij de complete levenscyclus van de informatie. Square DMS helpt informatie toegankelijk te maken!</p>		<p>DSP innovation BV is een onderneming die met haar SWYCS productsuite, innovatieve energiemanagementconcepten, specifiek voor woningcorporaties lanceert. SWYCS: woonlastenverlichting, procesverbetering via het web, vernieuwende communicatie, kostenbesparing, imago-boost, commercialisering, invulling van milieudoelstellingen!</p>
	<p>Techxx staat al 15 jaar garant voor stabiliteit, betrouwbaarheid en innovatie in ICT. Onze oplossingen ondersteunen Communicatie, Samenwerking en Kennisdeling. Techxx biedt met de KlantVenster-suite, gebaseerd op Microsoft SharePoint, oplossingen voor KCC, DMS, ECM, relatiebeheer, Workflow en Portalen. Het samenbrengen van alle communicatie biedt u een betrouwbaar klantbeeld voor goede en efficiënte dienstverlening.</p>		<p>Unexus levert contactcenter- en telefonie oplossingen. Het UCS platform handelt alle multi media communicatiestromen af. Door o.a. Vast – Mobiel integratie en Presence management wordt bereikbaarheid optimaal geregeld en inzichtelijk. UCS heeft open interfaces en integreert makkelijk met meerdere systemen.</p>
	<p>Van Dintther the document company ontwikkelt en levert totaaloplossingen op het gebied van SharePoint document management en enterprise content management voor woningcorporaties.</p>		<p>De beste keus in fieldservice software! Met Connect-It van ViaData automatisering beschikt u altijd over de meest recente informatie van uw serviceafdeling zoals planning, urenregistratie, verbruikte materialen en kilometerregistratie. Connect-It is speciaal ontwikkeld voor: de installatiebranche, de bouwbranche en de corporatiebranche. www.connect-it.com</p>
	<p>VVA-informatisering is een innovatief en onafhankelijk informatiseringsbureau dat opereert op het snijvlak van organisatie en ICT. We kiezen er bewust voor om uitsluitend aan de kantzijde te werken bij organisaties met een sterke maatschappelijke verankering. Met name in de woningcorporatiebranche.</p>		<p>WoningNet helpt woningzoekenden bij het vinden van een nieuwe woning, samen met corporaties, gemeenten en bedrijven. WoningNet is een veelgevraagde expert en helpt zo de woningmarkt van de toekomst vorm te geven. Door te helpen bij het uitzetten van nieuw beleid, werk uit handen te nemen van corporaties, het doen van onderzoek en het geven van advies. WoningNet is thuis in de toekomst.</p>
	<p>Woonmatch is een uiterst gebruikersvriendelijk en efficiënt woonruimteverdeelsysteem. Het functioneert probleemloos met en naast andere (primaire) systemen. Woonmatch is volledig ontwikkeld vanuit de mogelijkheden voor en de eisen van de online woningzoekende én de corporatie. Niet voor niets: het andere woonruimteverdeelsysteem!</p>		<p>Het doel van Zig Websoftware is om woningcorporaties slimmer te laten samenwerken. Met hun klanten, leveranciers en alle stakeholders. Ruim 150 woningcorporaties werken met onze internetoplossingen zoals websites, woonruimtebemiddelingsystemen, intranetten, portalen en managementinformatiesystemen.</p>

NEH PRESENTEERT...



MOBILE DEVICE MANAGEMENT

Bezoek onze kennissessie tijdens het CorporatiePlein voor optimaal beheer van al uw mobiele apparaten!

27 SEPTEMBER 2012 HOUTEN
10.45 - 11.15 uur

Meld je nu aan via: marketing@nehgroup.com

www.nehgroup.com



Netwerken en kennis opdoen op CorporatiePlein

Een bezoek aan CorporatiePlein is voor iedere corporatiemedewerker op het vakgebied van bedrijfsvoering & ICT een legitieme maar vooral leerzame dagbesteding. Een rondje CorporatiePlein levert meer informatie op dan normaal op een werkdag bijeen is te garen. En in deze dure broekrietijden niet onbelangrijk: het is nog gratis ook!

De 54 exposanten brengen veel ervaring en expertise op de beursvloer. Vanuit alle facetten van het vakgebied zijn aanbieders aanwezig. Naast het aanbod van exposanten biedt CorporatiePlein, verdeeld over het plein, ook zogenaamde NetwIT-kennispunten. Op deze stands wordt gedurende de dag continu kennis gedeeld door professionals uit de corporatiebranche. Voordeel is dat beursbezoekers in principe op ieder gewenst moment langs kunnen gaan om specifieke vragen te stellen. In vogelvlucht een overzicht:

Kennispunt CORA/VERA

Op dit punt kunt u gedurende de dag terecht voor meer informatie over CORA en VERA. Vertegenwoordigers van beide besturen zijn aanwezig. Kan ik al met VERA aan de slag? Kan ik VERA compliancy al opnemen in mijn programma van eisen? Hoe verhouden CORA en VERA zich tot elkaar? Vraag het de vertegenwoordigers op dit kennispunt.

Let op: Rond 09.30 uur vindt de officiële lancering en over-

dracht plaats van het eerste exemplaar van VERA. Het eerste exemplaar zal worden uitgereikt door Jan Fock, informatiemanager bij Vestia en voorzitter van VERA. Hij zal dit uitreiken aan Mea Kessler, voorzitter van NetwIT.

Kennispunt Bring Your Own Device/ Het Nieuwe Werken

Rinus Kroon (directeur Financiën en Middelen) en Cor Hagedijk (manager ICT) van Havensteder delen tussen 09.00 en 12.30 uur hun ervaring op het gebied van Bring Your Own Device. Bij de ingebruikname van het nieuwe kantoorgebouw (Red Apple in Rotterdam) medio augustus 2011 is Havensteder van start gegaan met Het Nieuwe Werken en introduceerde tevens het fenomeen Bring Your Own Device. Wat zijn de ervaringen? Hoe kijken de heren een jaar later terug op de gemaakte keuzes? Vraag het ze persoonlijk op dit kennispunt op CorporatiePlein.

CENTRIC WORLD OF INNOVATION



EENVOUD IN IT

Woningcorporaties gaan terug naar de kern - het huisvesten van een kwetsbare doelgroep in een prettige woonomgeving. Dit heeft ook zijn weer- slag op het inmiddels zeer complexe ICT-landschap; een kluwen maatwerk-exoten dat complex is in het beheer en dus hoge kosten met zich meebrengt. Gezocht moet worden naar gestandaardiseerde, bewezen oplossingen die de organisatie in staat stellen haar missie te volbrengen.

Op het Corporatieplein vindt u Centric in een oase van eenvoud. We laten u zien hoe rolgebonden apps, portalen en Zaakgericht Werken bijdragen aan een snellere, efficiëntere en effectieve organisatie. U stuurt eenvoudig op output en komt door deze eenvoud ook dichterbij uw ketenpartners, met wie een hechte samenwerking steeds essentiëler wordt.

CENTRIC VERBINDT. CORPORATIEPLEIN IN HOUTEN, 27 SEPTEMBER.



Kennispunt Outsourcing ICT

De tijd dat iedere ICT-manager beslist zijn servers binnen hand- bereik wilde hebben ligt alweer even achter ons. Toch is voor veel woningcorporaties het outsourcen van ICT nog steeds een spannend onderwerp. Frank Baas van Dudok Wonen en Bert Toonstra van Woningstichting Hellendoorn hebben al enige tijd ervaring met outsourcing. Waarom zijn ze tot deze keuzes gekomen voor hun organisaties? Zien ze alleen maar voordelen of zijn er ook nadelen? Ze delen openhartig hun ervaringen.

Kennispunt Social Media/Tablets in de praktijk

Een tweet versturen kan iedereen. Laat staan 'liken' op Face- book. Maar hebben woningcorporaties richtlijnen nodig voor het gebruik van media als Facebook en Twitter? En zo ja hoe stel je die dan op? Leonie de Groot, adviseur communicatie en beleid bij Jutphaas Wonen is hier volop mee bezig. Ze deelt haar bevindingen en praktijkervaring op dit kennispunt. Bert Viel van Nijestee heeft ook dit jaar zijn medewerking weer toegezegd. Nijestee wordt door velen gezien als de meest vooruitstrevende woningcorporatie op het gebied van social media. Welke vragen heeft u aan Bert Viel?

Kennissessies exposanten

Uiteraard kunnen bezoekers op de stands van alle exposan- ten terecht voor informatie, advies en productdemonstraties. Daarnaast is er ook een theaterprogramma waar een aantal leveranciers kennissessies verzorgt.

De sessies van leveranciers en adviseurs vinden plaats in speciaal daarvoor gebouwde ruimten, uitsluitend bereikbaar vanaf het corporatieplein. De sessies in deze ruimtes worden op vaste tijden verzorgd. Op www.corporatieplein.nl kunt u het programma van deze sessies vinden. ■



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, kennisbank, klantvolgsysteem en elektronische factuurverwerking. Wij komen graag bij uw corporatie op bezoek voor een live demonstratie.

Van Dinther the document company
Eilftweg 2a, 4941 VP Raamsdonksveer
Tel. 0162 - 51 99 55 - info@vandinther.net
www.vandinther.net



E-CONTENT
DOCUMENT MANAGEMENT SYSTEEM

SPECIALIST IN SHAREPOINT OPLOSSINGEN





Jan Benschop:

ICT-strategie DUWO is een mix van vliegwinkel.nl en Wehkamp.nl

Een over de lengte doorgezaagd autowrak aan de muur, de warm- en koudwaterkranen van een bad omgebouwd tot biertap, wasmachines die zijn opgevoerd om de wasbeurt te versnellen of doorgezaagde gevels om een uitschuifbaar balkon te maken. Jan Benschop heeft in de twintig jaar dat hij algemeen directeur is bij studentenhuisvester DUWO al het nodige meegemaakt. De dynamiek houdt hem jong. „Het voelt nog iedere dag alsof ik aan het begin van mijn carrière sta“, grijnst hij. Doorspekt met anekdotes en vrolijke pretogen ontvouwt hij DUWO's strategie over de verregaande digitalisering van klantinteracties.

>>

DUWO is volgens de Woningwet een gewone toegelaten instelling. De dagelijkse praktijk van de specialist in studentenhuisvesting is zoals de inleiding leert alles behalve gewoon. „We richten ons enkel en alleen op studenten, met een kleine kwinkslag naar onze ex-studenten die de campus verlaten. Waar mogelijk bedienen we hen als starter op de woningmarkt. We ontwikkelen, beheren en bouwen 100% huisvesting voor studenten. Dit komt tot uiting in alle echelons van ons bedrijf. Van hoe we participatie organiseren tot technisch en sociaal beheer. We hebben zo'n specifieke doelgroep - hoge mutatiegraad, einde campuscontract of een goede relatie opbouwen met de huurder - alles heeft een compleet andere betekenis dan bij een gewone corporatie“.

Piano

Andere corporaties onderkennen de kwaliteiten van DUWO. „We hebben veel studentenflats van andere woningcorporaties in beheer. Vaak gaat aan de overdracht van de beheertaak een specifieke gebeurtenis vooraf. Is er bijvoorbeeld na een studentenfeest een piano van de bovenste etage gegooid. Heibel in de buurt, politie en de burens erbij. 'Jullie hebben vaker dat soort varkentjes gewassen', zeggen de corporaties dan. Vaak blij dat ze het beheer van de studentenflat aan ons kunnen overdragen. Leefbaarheid is een integraal onderdeel van onze beheerformule“.

Werkprocessen

De intensiteit van de werkprocessen bij DUWO - met bezit in Delft, Den Haag, Leiden en Amsterdam - is onvergelijkbaar met die van gewone woningcorporaties. Met om de drie jaar 20.000 nieuwe olijke huurders in de leeftijd van 17 tot 24 jaar uit binnen- en buitenland (ontgroend en al), elke zes maanden 4000 nieuwe buitenlandse studenten en maandelijks meer mutaties dan alle corporaties uit Amsterdam bij elkaar, behoeft de wens om klantinteracties zoveel mogelijk te digitaliseren eigenlijk geen verder betoog.

Plinten onbelangrijk

Jan licht toe: „Onze doelgroep is de generatie die niet nadenkt over internet, social media en apps. Die zijn er mee grootgebracht, het is een onderdeel van hun bestaan. Het zijn ook huurders voor wie de kamer slechts een middel is om te kunnen studeren. De aanwezigheid van plinten is volstrekt onbelangrijk. Snel internet, dat doet ertoe! Ze zijn op weg om academisch geschoold te worden. We zijn daarom vorig jaar zomer het project DUWO2014 gestart om onze bedrijfsvoering en ICT beter op de wensen van onze huurders te laten aansluiten“.

Gezondheid

„Wij zijn een woningcorporatie die haar bezit niet kan verkopen“, legt Jan uit. „Dat betekent dat we financiële tegenslagen met de gezondheid van ons bedrijf moeten opvangen. We bouwen gemiddeld 1000 eenheden per jaar en we merken dat de interne organisatie daarbij achterbleef. In alle takken van

de bedrijfsvoering zijn we toen de kostenkant gaan beteugelen. Tegelijkertijd hebben we ons afgevraagd: wat is nou eigenlijk die doelgroep van ons? Wat willen ze van ons? Als je kijkt naar de studenten die op dit moment in de introductieweek zitten, jongens en meiden in de leeftijd van 17 tot 24 jaar, die appen bij wijze van spreken terwijl ze de telefoon achter hun rug houden. Twitter, Facebook noem maar op; het is integraal onderdeel van hun bestaan. We hebben de studenten de afgelopen periode ook gevraagd mee te denken hoe onze bedrijfsvoering kan aansluiten op hun belevingswereld. De creativiteit die dan vrijkomt! Die willen gewoon via een app 's avonds om 23.00 uur een huurcontract kunnen tekenen“.



Slimme bedrijven

Alle medewerkers van DUWO zijn eind vorig jaar op bezoek gegaan bij bedrijven om inspiratie op te doen. „Nee, geen bezoeken aan woningcorporaties, maar aan succesvolle internetbedrijven als vliegtickets.nl, cheaptickets.nl en online fotoboekenbedrijf Albelli. Allemaal slimme bedrijven waar nagenoeg het volledige klantproces digitaal verloopt. Ook leerzaam: Wehkamp.nl, dat misschien wel het beste incassoproces ter wereld heeft. Die inspiratiesessies hebben ongelofelijk veel losgemaakt. Ja, je kan best zeggen dat onze nieuwe ICT-visie een mix is van het beste van bedrijven als vliegwinkel.nl en Wehkamp.nl“.

Inspiratie

„We hebben de opgedane inspiratie vertaald naar onze corporatiepraktijk. Daarbij hebben we uiteraard wel telkens getoetst of onze plannen bijdragen aan kostenreductie. Dat blijft uiteindelijk ons Leitmotiv. Onze doelgroep is gewend aan digitale communicatie. Daar willen we met vernieuwing van onze automatisering optimaal op aansluiten. Door digitaal 24 uur per dag beschikbaar te zijn kunnen de dure fysieke openingsuren straks worden teruggebracht“, is Jans verwachting. „Sterker nog, dat is een keiharde doelstelling die we hebben geformuleerd“.

>>

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



RUN
EASIER

SMARTER
STRONGER
SHARPER
FIERCER
FURTHER
SAFER
SAVED

Meer informatie vindt u op:
www.mavim.nl/rdc

mavim

Nú Out of the Box verkrijgbaar
Borg uw document levenscyclus in SharePoint

Rules Document Control



Microsoft
SharePoint

easyJet

Hij vervolgt: „We vragen ons wel voortdurend af of we nog normaal bezig zijn. DUWO is uiteraard niet alleen maar een digitale stem. Van de andere kant, als ik 's avonds via easyjet.com een stoel boek inclusief boarding pass, dan is de fysieke organisatie easyJet voor mij prima misbaar. In theorie gaat dat ook voor DUWO op, maar volledige digitalisering van het klantcontact wordt bemoeilijkt door de maatschappelijke verantwoordelijkheid van een corporatie”. Jan legt uit: „Legitimatieplicht. We moeten zeker weten dat de juiste persoon op de juiste plek zit. We controleren ook jaarlijks onze 20.000 studenten of ze nog student zijn. Zo niet, dan wordt het campuscontract ontbonden”.

Nieuwe ICT-partners

De nieuwe automatisering die de digitale klantinteractie moet faciliteren, omvat een nieuw primair informatiesysteem (Incit), digitaal archief (Van Dinther), website en huurdersportaal (Zig Websoftware) en klantcontactcentrum (Trinicom). Van de gekozen leveranciers is Incit misschien wel de opvallendste. De software van het Zweedse ICT bedrijf is in Nederland slechts bij twee andere woningcorporaties in gebruik. Waaronder bij SLS Wonen, waarmee DUWO gedurende het selectietraject in fusiegesprek geraakte. Op de vraag of de keuze voor Incit het resultaat is van handjeklap met SLS Wonen, zegt Jan: „Ik weet nu al dat criticasters in de sector mij niet geloven, maar het antwoord is nee. Ik zou daarmee het zorgvuldige selectietraject hebben getorpedeerd, dan ben je in je organisatie niet meer geloofwaardig. Incit heeft simpelweg de beste fit met de nieuwe ICT-strategie van onze organisatie. Op zich niet vreemd, want onze fusiepartner SLS is ook studentenhuisvester”. De beperkte marktpenetratie van het Zweedse ICT-bedrijf in Nederland neemt hij op de koop toe. „De keerzijde ervan is dat Incit zich voor de volle 100% op DUWO kan richten”.

IKEA

Ook een Zweedse connectie tussen DUWO, Incit en de eveneens uit Zweden afkomstige meubelgigant IKEA is niet aan de orde. „Dat onze kersverse samenwerking met IKEA op het gebied van bouwen en inrichten van studentenflats nu naar buiten komt is puur toeval. Ik juich het initiatief van IKEA overigens van harte toe; we hebben in Nederland een tekort aan 30.000 studentenkamers”. ■

„Wij zijn een woningcorporatie die haar bezit niet kan verkopen. Dat betekent dat we financiële tegenslagen met de gezondheid van ons bedrijf moeten opvangen”.



Grip op informatie Wij durven de uitdaging aan. En u?

Sturen op informatie en maximale transparantie - uitdagingen voor de corporatie in 2012. QplusO heeft een unieke visie en een even unieke oplossing voor **stuur- en managementinformatie**. Daarvan willen we u graag overtuigen. Niet met woorden, maar met daden! Ons aanbod: binnen twee weken een ingericht dashboard, met uitgebreide analyserapporten. Gevuld met de cijfers van uw organisatie. Wat we van u vragen? Commitment! Laat u overtuigen in een **proof of concept**.

Ga samen met QplusO de uitdaging aan. Kijk op onze site voor meer informatie of neem contact op met QplusO.

www.qpluso.nl/Informatiebroker



QplusO InformatieBroker



Postbus 108
4130 EC Vianen
0347 - 37 51 51

www.qpluso.nl
info@qpluso.nl
[@qpluso](https://twitter.com/qpluso)



André Paans

Woonservice Meander haalt kronkels uit mutatieproces

Meanderen. Het betekent bochtig door het landschap kronkelen. Woonservice Meander heeft als onderdeel van een cultuurveranderingstraject de kronkels in haar mutatieproces gladgestreken. Een gesprek met **André Paans**, Hoofd Wonen, over het hoe en waarom.

André maakte vijf jaar geleden de overstap van de Rabobank naar Woonservice Meander en is sinds drie jaar hoofd van de afdeling verhuur- & bewonerszaken en de frontoffice. Zelf noemt hij zich liever aanvoerder van de afdeling. We werken als klein team informeel samen. Grappig detail is dat zijn huidige werkgever binnenkort het voormalige pand van de Rabobank gaat betrekken. „We zouden een nieuw pand gaan bouwen, maar door de crisis zien we daarvan af”, licht André toe. Ook kleine woningcorporaties moeten de broekriem aantrekken, zo blijkt. Al lijken de lastenverzwaarders voor Woonservice Meander vooral de Haagse huurtoeslag, saneringsheffing en wijkbijdrage te zijn.

Ambities

Meander is een kleine woningcorporatie met nog geen 2200 woningen in een groot landelijk werkgebied. Dat de omvang ambities niet in de weg staat, blijkt uit een indrukwekkende lijst van recent gerealiseerde nieuwbouwprojecten. „We zijn

de eerste corporatie in Nederland die energie neutrale sociale woningen heeft gebouwd”, vertelt André trots. „Helaas moeten we nu als gevolg van de crisis een aantal nieuwbouwprojecten opschuiven”, voegt hij eraan toe. Ook op andere fronten toont Meander zijn ambities. André noemt als voorbeeld het startersbestuur. „Dit is een groep van zes jongeren die als een volwaardige partner functioneert. Het gaat hier niet om het alleen betrekken van jongeren als een informatiebron bij het formuleren van ons beleid. Het gaat ons om het scheppen van een volwaardige, beslissingsvaardige gesprekspartner namens de jeugd door een startersbestuur”.

Kentering

Met zijn opmerking doelt André op de kentering die twee jaar geleden is ingezet. „Twee jaar geleden zijn we een cultuurveranderingstraject gestart. Deels om te bezuinigen, maar ook om dingen beter te doen. De klant nog meer centraal te stellen.





Vasthoudend
Doelgericht
Efficiënt

Wij zijn **AvW2** en adviseren woningcorporaties.
Wij zorgen voor resultaat in bedrijfsvoering door ervaring en passie.
Samen met u.

Branchespecialist Ervaren in bedrijfsvoering

Advies | Project management | Tijdelijk management

Onze bijdrage

- U stuurt actiever op het behalen van resultaten
- Uw bedrijfskosten zijn structureel gedaald
- ICT systemen die uw bedrijfsvoering echt ondersteunen

Jos Vervoort, directeur
"Gezamenlijk resultaten boeken, dat telt voor ons. Wij bieden met onze ervaring en passie de toegevoegde waarde om dat te bereiken."



Binnen een kleine club als Meander - we hebben 29 medewerkers - heeft dat grote impact. Waarom? Omdat iedereen zijn werkzaamheden op zijn eigen manier - naar eer en geweten hoor - invulde. Dat komt van oudsher - je wilt de mensen zo goed mogelijk helpen en dan kronkel je soms letterlijk in allerlei bochten. Maar de wereld is veranderd. De klant weet precies wat hij wil en verwacht een pasklaar antwoord. Onze processen en procedures moesten terug naar de tekentafel met als doel het terugbrengen van de uniformiteit en het verhogen van de zelfsturendheid van ons mutatieteam". Het loslaten van oude zekerheden kon beginnen.

Mensenwerk

Makkelijker gezegd dan gedaan, beaamt André. Een corporatie is per definitie mensenwerk. Zeker bij een kleine club als Meander, waar je als klein team soms met dubbele petten op het werk verzet. Het mutatieproces heeft zich zodoende jarenlang door onze organisatie gemeanderd. Omdat we zelf vanuit een cocon naar onze werkwijze keken, hebben we ervaring van buitenaf aangetrokken om ons te ondersteunen. Met hulp van Yvonne Hoftijzer van AvW2 hebben we het mutatieproces afgekaderd en gekanaliseerd". Over de hulp van buitenaf zegt André: „Een externe kijkt er toch met andere ogen naar. Bovendien, onderschat het aspect houding en gedrag niet. Van een externe is een opmerking over gewoontegedrag minder bedreigend dan van een leidinggevende". Hij nuanceert: „Overigens wist iedereen dat het geen traject zou worden om mensen op straat te zetten. We zagen ruimte voor verbetering en die wilden we benutten".

Mutatieteam

Yvonne ging met de betrokken medewerkers mee op pad en nam samen met ze de processen door. André vertelt wat het heeft opgeleverd: „Ons mutatieproces werd altijd opgeknipt in taken voor enerzijds de verhuurmedewerkers en anderzijds de technische dienst. Dan merk je dat het gedachtengoed van een TD-er compleet anders is als dat van een mutatiemedewerker. Dat leidde tot onderlinge frustraties. Deze afdelingen zaten ook nog eens letterlijk door een verdieping van elkaar gescheiden. Nu worden mutaties door één mutatieteam afgehandeld. Het team heeft zelf de verbeterpunten omgevormd tot procesafspraken. Dat zorgt voor het benodigde draagvlak en de borging van de gemaakte afspraken. Er is nu meer structuur en doordat het mutatieteam bij elkaar zit is er een betere samenwerking en afstemming tussen de medewerkers".

Resultaten

André kwantificeert desgevraagd de resultaten: „De logische manier van werken levert ons per mutatie anderhalf uur tijdswinst op. Ook bijvoorbeeld omdat we onze bestaande ICT-systemen beter benutten. Dubbelwerk door eerst papieren administratie te voeren en deze vervolgens in te kloppen is verleden tijd. Dit wordt nu rechtstreeks in het informatiesysteem vastgelegd. Dit is mogelijk geworden door de kennis en mogelijkheden van het bestaande systeem bij de medewerkers te vergroten. Ook heeft iedereen - van directeur tot medewerker - een cursus Word en Excel gehad. Klinkt onbenullig, maar o zo van belang voor de efficiency. Je bouwt in je werk veel ervaring op, maar het is belangrijk dat opleidingen daarin meegroeien".

Draagvlak

André vertelt dat ze nu ongeveer anderhalf jaar bezig zijn met het cultuurveranderingstraject en sinds driekwart jaar met het mutatieproces. „Zeker in het begin stond niet iedereen te springen, maar nu mensen de resultaten zien merk je dat het draagvlak verder toeneemt. Onderschat het niet, die tijd heb je echt nodig. En bovendien, eigenlijk is het een proces zonder eind. Je probeert continu de kwaliteit te verbeteren, alleen doen we dit nu veel meer bewust. Zo voorkom je dat je terugvalt in persoonlijke werkwijzen en daardoor het klant- en bedrijfsbelang uit het oog verliest", weet hij.

Klantbelang

En de klant? Mist de klant de meanderende dienstverlening? „Nee, integendeel", zegt André resoluut. „De klant weet nu veel beter waar hij aan toe is. We schetsen een helder en uniform beeld van wat ze van ons kunnen verwachten. In het verleden waren we misschien wel te klantgericht. Dan reed de opzichter van hot naar her. Nu kunnen huurders hun voorkeur aangeven voor een dagdeel en plannen we dit efficiënt in. Het is in feite een andere manier van denken, zonder daarbij in te boeten op klantgerichtheid. De balans tussen bedrijfs- en klantbelang wordt bewust centraal gesteld en blijft". ■

Planning & Control Balanced Scorecard Het nieuwe werken **sturen op prestaties**
INK Verandermanagement Kostenreductie Procesmanagement Mutatieproces Lean
Houding en gedrag Onderhoudproces ICT beleid
Selectie en implementatie Managementinformatie ICT integratie





Marianne Levering:

Efficiencyslag maakt Vidomes toekomstproof

Toekomstproof. Dat moet een woningcorporatie nu zijn, want de toekomst is Nu en wel met een grilligheid die de sector de afgelopen dertig jaar niet zo heeft meegemaakt. De marktontwikkelingen - of misschien wel marktstijlstand - doet menig corporatie op haar grondvesten schudden. Volgens **Marianne Levering**, directeur Klant bij woningcorporatie Vidomes, is Vidomes wel goed voorbereid om in te kunnen spelen op de ontwikkelingen. Aan *CorporatieGids Magazine* licht ze toe waarom.

Vidomes heeft in samenwerking met Byourbrand net een reorganisatie afgerond, met onder meer een nieuw dienstverleningsconcept als resultaat. „We zijn nu toekomstproof“, stelt Marianne tevreden vast. „We staan zelf aan het roer en bepalen onze koers. Dat komt mede omdat we de noodzakelijke (organisatie)veranderingen tijdig hebben onderkend.“

Toekomstproof ben je niet zomaar, daar moet je wel wat voor doen, weet Marianne. Ze licht toe. „In 2009 hebben we als Vidomes het project 3H gestart. Een herijking van Vidomes: hoe staan we ervoor? Wat kan anders en beter? De drie H's staan voor Hoofd, Hart en Handen. Het symboliseert dat we vanuit ons hart, maar weloverwogen de juiste dingen doen. We stelden ons de vraag: doen we de dingen die we moeten doen? En zijn we daar als organisatie goed op ingericht? We kwamen tot de conclusie dat we veel dingen goed deden, maar we zagen ook zaken die beter en efficiënter konden.“

We hebben onze strategie opnieuw gedefinieerd, waarin we een duidelijke focus hebben aangebracht. We zijn er voor mensen die het niet op eigen kracht redden; dat is en blijft onze primaire doelgroep. Dit laten we ook tot uitdrukking komen in onze organisatiestructuur. Zo hebben we heel duidelijk gekozen voor een scheiding tussen de focus op de klant en de focus op wijken en buurten. Ook hebben we ons opnieuw uitgesproken over ons dienstverleningsmodel en over onze relatie met onze stakeholders. Zij zijn voor ons heel belangrijk bij het bepalen van onze strategische doelen. Die moeten aansluiten bij de vraagstukken die er leven in de maatschappij en bij onze klanten en stakeholders. Waarbij we, nog meer dan voorheen, wel dicht bij onze eigen focus blijven. Nu zeggen we veel duidelijker: dat doen we niet. We bekennen kleur.“

Fel

Saillant detail is dat de felle roze kleur van het boekje waar de strategische visie 2012-2015 van Vidomes in staat beschreven de naam „lef“ draagt. Kijk maar eens op www.vidomes.nl. Is fel het nieuwe lef? „Het klinkt misschien raar maar 'nee' zeggen getuigt wel degelijk van lef“, legt Marianne uit. „Het schept duidelijkheid. Nee zeggen betekent overigens niet dat we alles uit onze handen laten vallen. We blijven een maatschappij gedreven organisatie. Maar scholen en musea ontwikkelen? Nee, daar zijn we niet van.“

Nieuw elan

Nadat het project 3H al in 2010 tot een verkleining van directie en management en tot nieuwe functies voor een groot aantal medewerkers leidde, kwam in 2011 het project 3H4U om de hoek. „Efficiënter werken én onze dienstverlening optimaliseren“, licht Marianne de doelstelling van het project toe. „We hebben ook extra geïnvesteerd in het persoonlijk leiderschap van directie, management en medewerkers. Een Vidomes met nieuw elan, klaar voor de toekomst.“

Project 3H4U

Na een gedegen voorbereiding is het project 3H4U vanaf 15 maart 2011 uitgerold en op 15 mei dit jaar succesvol afgerond. Marianne: „Volgens planning en op afgesproken datum is ons KlantContactCentrum opgeleverd, zijn 9 klantprocessen opnieuw ingericht, het kennissysteem en het klantvolgsysteem geïntroduceerd en bestaande systemen aangepast aan de nieuwe - meer klantgerichte - werkwijze. Dit optimalisatietraject hebben we samen met Byourbrand gedaan. Met de nadruk op samen, want de hoofdrollen werden vervuld door medewerkers van Vidomes zelf. Alleen dan beklijft het.“

KlantContactCentrum (KCC)

Op de vraag wat de klant ervan merkt, zegt Marianne: „Ons KCC heeft tot een betere bereikbaarheid geleid. Voorheen hadden we vier woonbedrijven, met elk een eigen serviceteam. Elk team stond de klanten aan de balie te woord, beantwoordde de telefoon en deed de administratie. Tot voor kort vonden we dat een prima vorm van dienstverlening. In de praktijk gaf het echter vaak bezettingsproblemen. Daarnaast moesten onze medewerkers hun aandacht verdelen. Bijvoorbeeld als ze klanten aan de balie hielpen en tegelijkertijd de telefoon moesten opnemen. Dat was vervelend voor onze klanten en medewerkers. Het voelde niet meer dienstverlenend. Nu alles is gecentraliseerd, hebben we een betere bereikbaarheid, met minder mensen in de frontoffice.“

Uniform

Ze vervolgt: „Ook zijn de antwoorden op vragen meer uniform en leggen we onze klantcontacten beter vast. Dat was in het verleden wel anders, dan werd bijvoorbeeld een telefoongesprek niet vastgelegd. Nu beschikken we over een goed kennissysteem en een klantvolgsysteem, waardoor terugbelverzoeken effectief en efficiënt kunnen worden opgevolgd. >>



2002 - 2012
HC&H
20 JAAR SUCCES

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, klantgericht 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 bevologenheid 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



Overigens wordt ruim 80% van de inkomende telefoontjes direct door de KCC-medewerkers afgehandeld. Een enorme efficiëncyslag. Daar worden klanten – en ik dus ook – blij van.”

Afspraak is afspraak

Ook de klanten van Vidomes zijn intensief betrokken bij het KCC-project. „We hebben de klachten van klanten over onze dienstverlening geanalyseerd en gekeken naar de meest gestelde vragen. We vroegen in klantpanels: wat vinden jullie belangrijk? Dan zeiden ze: dat jullie de telefoon opnemen, luisteren, een duidelijk antwoord geven, hulp bieden of in ieder geval aangeven wanneer iets wordt opgelost en dat dit dan ook op dat moment gebeurt. Afspraak is afspraak. Daar is geen woord Latijn bij.”

Nog verdere optimalisatie mogelijk? Ja hoor!

Is Vidomes het beste jongetje van de klas? Een voorbeeld voor andere woningcorporaties? Een vlugge blik in de rapportcijfers (cijfers 2010, bron CFV) leert dat de bedrijfsvoering van Vidomes ook wel een efficiëncyslag kon gebruiken. Nog steeds zijn bijvoorbeeld de personeelslasten flink hoger dan gemiddeld in de sector. Marianne geeft aan dat de basis met 3H4U is gelegd voor verdere optimalisatie van de organisatie.

„Daar zijn we alweer druk mee bezig. We zijn op dit moment aan het kijken hoe we onze organisatiekosten nog verder kunnen verlagen.

Ook gaan we door met het verder optimaliseren van processen en de dienstverlening. Dat moet leiden tot een verdere efficiency en krimp van 206 fte nu tot 180 fte in 2015. Hier is geen geheimzinnigheid over. Iedereen weet dit al. Het personeel is van begin af aan meegenomen in de communicatie.”

Kleur bekennen

De openheid is niet louter intern gericht. Kleur bekennen schept ook duidelijkheid naar de stakeholders en klanten. Marianne: „We hebben elkaar - zeker in deze economische zware tijden - nodig om optimaal resultaat te behalen. We willen daarom duidelijk zijn in wat mensen van ons kunnen verwachten.” Naar collega-woningcorporaties toe zet Vidomes de deuren ook open. „Als ze willen weten hoe wij deze efficiëncyslag hebben gedaan, of in feite nog doormaken, zijn ze van harte welkom.” Terugkijkend op het project, stelt Marianne tot slot: „Ik ben het meest trots op onze medewerkers. Met elkaar maken we voortdurend een slag om onze klanten nog beter te helpen voor nu en in de toekomst.” ■

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:



AEPEX BEGRIJPT WONINGCORPORATIES.



DE BESTE WONINGCORPORATIES
KIEZEN VOOR AETRIUM VAN AEPEX.

SAP SOFTWARE
VOOR WONINGCORPORATIES

AEPEX
BUSINESS CONSULTANTS



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



Action Plan Check Do

Meerderheid corporaties worstelt met beleidscyclus

In 2002 is op vrijwillige basis gestart met visitaties van woningcorporaties. Inmiddels zijn we 10 jaar verder en wordt visitatie verplicht gesteld in de nieuwe woningwet. De mening over het nut van visitaties is wisselend. De een ziet visitatie als een verplicht nummer en de ander ziet visitatie als een ijkpunt voor de corporatie en als een leerinstrument. Maar wat levert een visitatie nu echt op voor de corporatie?

Uit onderzoek van BDO Consultants op basis van 100 visitatierapporten blijkt dat corporaties over het algemeen ruim voldoende presteren. „Dat wil zeggen: corporaties doen over het algemeen wat van ze verwacht wordt en geven in voldoende mate invulling aan hun maatschappelijke taak. Aan de ene kant is dat een geruststellende gedachte. Er wordt immers door corporaties conform de daartoe gestelde normen gepresteerd. Aan de andere kant roept het ook de vraag op wat dan de daadwerkelijke waarde is van de visitatie en of er dan voor corporaties niks meer te leren valt”, stelt Ard Lucassen, senior consultant organisation & control bij BDO.

Hij vervolgt: „Zoals zo vaak zit de nuance in de details. Over het algemeen werken corporaties erg hard om invulling te geven aan hun maatschappelijke taak. De waardering hierover komt onder andere tot uitdrukking in de normering van de visi-

tatierapporten. Uit de gemiddelde hoogte van de visitatiescores blijkt dat de verwachtingen op het gebied van maatschappelijk presteren worden waargemaakt. Over de wijze waarop corporaties hun prestaties organiseren en realiseren kan echter nog wel het nodige gezegd worden”. BDO heeft in haar onderzoek, naast een kwantitatieve (cijfer)analyse, met name gekeken naar de wijze waarop de gerealiseerde prestaties tot stand zijn gekomen. Daarnaast is onderzocht of het gevoerde beleid verankerd is binnen de corporatie. Ard merkt op: „Opvallend is de uitkomst dat bij 65% van de gevisitieerde woningcorporaties er door de visitatiecommissies kanttekeningen worden gemaakt bij het functioneren van de beleidscyclus”.

Metten is weten

BDO constateert in het onderzoek dat met name het vastleggen van strategische uitgangspunten en het formuleren van



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)



ga direct naar
frontline.nl/woningcorporaties

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

INTERACTIVE INTELLIGENCE
Elite Partner

malengo.

vincisaqtion wordt malengo

Onze naam is nieuw, net als onze manier van denken. We zijn altijd op zoek naar kansen in een wereld die constant verandert. We zoeken oplossingen die niet alleen vandaag relevant zijn, maar juist ook morgen.

We ontwikkelen portals, social intranetsites en webapplicaties voor woningcorporaties, overheid en zorg. Van strategie tot realisatie.

We zijn open.
malengo.nl

Ervaar de perfecte mix

Maak kennis met Malengo op Corporatieplein 2012 (stand 19). Er staat een feestelijke cocktail klaar!

Microsoft Partner

online doordenkers



Ard Lucassen

concrete en meetbare doelstellingen ruimte bieden voor verbetering. Opvallend is dat meer dan de helft van de gevisiteerde corporaties hier moeite mee heeft. „Deze constatering geldt zowel voor de doelstellingen die door de corporatie zelf worden geformuleerd, als voor de doelstellingen die de corporatie in samenspraak met externe belanghebbenden formuleert. Zo werkt bijvoorbeeld 10% van de corporaties nog steeds zonder vastgelegde prestatieafspraken met de gemeenten in het werkgebied waar zij actief zijn”, merkt Ard op.

Uit het onderzoek van BDO blijkt dat met name doelstellingen rondom wat minder grijpbare thema's als leefbaarheid concreter kunnen worden geformuleerd. De uiteindelijke realisatie op het gebied van leefbaarheid wijkt bij 90% van de voorgenomen corporaties af van de voorgenomen doelstellingen. Daarnaast zijn corporaties zoekende hoe zij moeten omgaan met doelstellingen op het gebied van economisch rendement. 20% van de corporaties heeft geen heldere doelstellingen op dit vlak geformuleerd.

„Het ontbreken van heldere doelstellingen maakt het voor corporaties lastig om de daadwerkelijke realisatie van de doelstellingen inzichtelijk te maken en te valideren. 55% van de onderzochte corporaties krijgt van de visitatiecommissie het advies mee om doelstellingen specifiek en meetbaar te formuleren. Meetbare doelstellingen dragen bij aan de zichtbaarheid van de beleidscyclus binnen een corporatie en geeft het management middelen in handen om de stuurbaarheid te vergroten”, stelt Ard vast.

Communicatie vergroot betrokkenheid belanghebbenden

Hij vervolgt: „Een bijkomend voordeel van helder geformuleerde doelstellingen is dat het voor corporaties ook eenvoudiger wordt om invulling te geven aan de communicatie met haar belanghebbenden. Uit het onderzoek van BDO komt namelijk naar voren dat bijna 90% van de gevisiteerde corporaties hun communicatie richting de belanghebbenden kunnen verbeteren. Transparant communiceren over doelstellingen en de

De beleidscyclus in het kort

De beleidscyclus is de basis om sturing te geven aan de corporatie en geeft invulling aan het planning & control-proces. De beleidscyclus (ook wel Plan, Do, Check, Act cyclus genoemd) bestaat op hoofdlijnen uit vier stappen: het formuleren van doelstellingen, het realiseren van doelstellingen, het monitoren van de realisatie en het bijsturen waar nodig. Het doorlopen van deze cyclus draagt bij aan de borging en daadwerkelijke uitvoering van strategische doelstellingen van de corporatie. Een goed ingerichte beleidscyclus geeft zowel binnen de corporatie als richting externe belanghebbenden, inzicht in de geformuleerde doelstellingen, de uiteindelijke realisatie daarvan en de wijze van besturing van de organisatie.

realisatie hiervan kan hier een belangrijke bijdrage aan leveren. Daarnaast maken helder geformuleerde doelstellingen het voor de corporatie eenvoudiger om belanghebbenden actief te betrekken bij de besluitvorming. Dit is een ander verbeterpunt wat uit de visitaties naar voren komt. Het betrekken van belanghebbenden bij de besluitvorming is een belangrijke factor voor het vergroten van de draagkracht van de activiteiten die de corporatie ontplooit in het werkgebied”.

Als maatschappelijke organisatie is het belangrijk dat corporaties zich inzetten voor het creëren van maatschappelijke waarde. Een goed ingerichte beleidscyclus vergroot de transparantie en maakt inzichtelijk welke keuzes er door corporaties worden gemaakt.

Willen of kunnen

De vraag waarom corporaties het lastig vinden om doelstellingen concreet, meetbaar en tijdsgebonden te formuleren is nog niet aan bod gekomen. Feit is wel dat er bij 65% van de corporaties verbetermogelijkheden op dit vlak liggen. Willen of kunnen corporaties geen heldere doelstellingen formuleren? Ard: „Corporaties kunnen concrete doelstellingen als bedreigend ervaren. Ze gaan er vanuit dat ze er door de buitenwereld op afgerekend worden. Uit de visitatierapporten blijkt echter dat transparantie van handelen gewaardeerd wordt door de belanghebbenden. Dit geldt ook als doelstellingen niet gerealiseerd (kunnen) worden. Voor belanghebbenden is het belangrijk om te weten waar ze aan toe zijn. Ze ervaren het als prettig om mee te denken in de beleidsvorming van de corporaties. Het is belangrijk om te realiseren dat er diverse belangen spelen. Door het betrekken van de belanghebbenden wordt het inzichtelijk welke wensen er zijn vanuit de omgeving. Zorg er voor dat ook binnen de organisatie doelstellingen niet aan de bestuurstafel worden bedacht, maar mede ontwikkeld worden door de medewerkers en de externe belanghebbenden. Betrek de Raad van Commissarissen actief in het strategieproces en vraag hen de corporatie een spiegel voor te houden. Heldere doelstellingen zorgen namelijk voor duidelijke informatie, geven vertrouwen over de te varen koers en kweken begrip bij de belanghebbenden”. ■



Michel Wolters

Klein met en groot zonder: DMS niet aan omvang corporatie gebonden

Woningstichting Voerendaal heeft een kleine 1150 woningen in haar bezit. Woonstad Rotterdam ruim 50.000. Woningstichting Voerendaal (WsV) heeft een digitaal archief. Woonstad Rotterdam (nog) niet. CorporatieGids Magazine haalde de twee corporaties door de scanner en presenteert u het contrast.

Een gesprek met **Michel Wolters**, manager vastgoed bij WsV en **Marcel Zondervan**, manager ICT bij Woonstad Rotterdam.

Op de vraag of een grote woningcorporatie zonder DMS kan, zegt Marcel: „Wij zijn met ruim 50.000 VHE's inderdaad een grote woningcorporatie, waar het managen van documenten vanzelfsprekend een belangrijke plaats inneemt. Daarbij maken we onderscheid tussen klantenpost en relatiepost. Met name voor de klantenpost - verreweg het merendeel - zijn wij volop bezig om digitale oplossingen te implementeren, maar een compleet Document Management Systeem vinden wij nog niet nodig“.

Eén-dimensionaal

Aan de hand van de belangrijkste functionaliteit van een DMS verklaart Marcel zich nader. „Voor het “indexeren en zoeken” kan doorgaans volstaan worden met een “één-dimensionale” zoekmethode, waarbij huurder-, contract- en/of eenheidsnummer toereikend is. Het ERP-systeem biedt dan voldoende mogelijkheden om verbanden te leggen en het betreffende document eenduidig te vinden. Voor het “versiebeheer” is er in ons ERP (Wocas4all) een eenvoudige voorziening getroffen en maken we gebruik van PDF/A. Voor wat betreft de “routing” zijn wij van mening, dat niet zozeer documenten gerouteerd moeten worden, maar gestructureerde contacten

en/of acties op basis van die documenten. Het document vormt daarbij slechts de onderlegger en is gekoppeld aan deze contacten/acties. De diverse documenten worden inmiddels steeds meer digitaal opgeslagen, maar daarbij is - mede gezien de beperkte regelgeving ten aanzien van archivering - een reguliere dataopslag toereikend“.

Kleine woningcorporatie

Wanneer we Michel Wolters vragen of een kleine woningcorporatie niet prima zonder DMS kan, antwoordt hij: „Eigenlijk kan geen enkele corporatie zonder DMS, en zal er waarschijnlijk ook geen enkele corporatie zijn die zonder enige vorm van DMS werkt. Of dit een geautomatiseerd systeem is, is natuurlijk wat anders. Het feit blijft dat het beheren van documenten al sinds het begin der tijden een kerntaak binnen het werkveld van corporaties is. Met andere woorden, elke corporatie heeft een vorm van een DMS”, nuanceert Michel Wolters de gedachte dat een DMS altijd een geautomatiseerd systeem moet zijn.

Toegenomen informatiestroom

Als argument voor het kiezen voor een geautomatiseerde variant noemt Michel de manier waarop we met zijn allen zijn gaan communiceren. „Het gaat tegenwoordig allemaal sneller, intensiever, makkelijker en veelal digitaal. Hierdoor is de stroom aan informatie enorm toegenomen”. Michel vervolgt: „Verder is de verslaglegging en verantwoording die corporaties moeten afleggen van een geheel andere orde dan pakweg 20 jaar geleden. Bovendien moet het allemaal ook nog binnen de kostenbenchmark worden gedaan. Hierdoor is binnen onze organisatie de behoefte ontstaan aan een systeem dat inspeelt op deze vereisten en inspeelt op het gemak waarmee anderen ons met informatie kunnen bestoken. Of dit nu per post, telefoon, fax, e-mail, SMS of welk kanaal dan ook is. We willen onze informatie eenduidig, snel, goedkoop en “to the point” beschikbaar hebben. Tijdrovend grasduinen door dossiers is niet meer van deze tijd en bovendien zeer kostbaar. Ergo: de tijd voor een elektronisch DMS – onze keuze viel op E-content van Van Dinther - was bij ons rijp“.

Hybride

Op de vraag of ze bij WsV aantoonbaar efficiency behalen met het DMS, antwoordt Michel: „De elektronische variant móét ons meer efficiency brengen. Daar zijn wij van overtuigd. Want laten we wel wezen, een hybride variant is net als bij veel bedrijven ook bij ons al actief. Delen worden in papierenform aangeboden en opgeslagen, delen worden elektronisch aangeboden en in papierenform opgeslagen en delen worden elektronisch aangeboden en elektronisch opgeslagen. Een DMS brengt eenduidigheid in opslag (alleen elektronisch) en op den duur ook in aanbod, dat alleen al is efficiency verhogend. Voorwaarde is wel dat de regels rondom het gebruik strikt zijn en dat het systeem van laag naar hoog in de organisatie wordt ingevoerd. Dit is van groot belang omdat het invoeren van een elektronisch DMS tijd en moeite kost, bijvoorbeeld door weerstand tegen verandering. Of de efficiency winst zo groot is als wij verwachten moet de tijd uitwijzen“.

Geen sluitende business case

Gevraagd naar de reden voor het uitblijven van een DMS avant la lettre bij Woonstad Rotterdam, antwoordt Marcel: „Een belangrijk argument is natuurlijk de prijs. ICT moet altijd effectief en efficiënt worden ingezet. Een eerder onderzoek naar een DMS heeft bij ons geen sluitende business case opgeleverd”. Toch denkt hij niet tot in lengte van jaren zonder te kunnen. „Nee, zeker niet tot in lengte van jaren. Onder andere onze wens om een digitaal dossier beschikbaar te hebben voor klanten maakt het wenselijk om beter na te denken over document management. Daarvoor is op zijn minst een “document store” nodig. Ook het “nieuwe werken” en “zaakgericht werken” stellen op dit gebied hogere eisen. Voor de relatiepost, waar het indexeren en zoeken meer multidimensionaal is, is een DMS overigens eerder op zijn plaats. Dus op enig moment zal het er vast en zeker komen, waarbij het nog altijd belangrijk blijft om documenten te scheiden van contacten/acties. Het omzetten van een document naar gestructureerde informatie heeft altijd de voorkeur“.

„Tijdrovend grasduinen door dossiers is niet meer van deze tijd en bovendien zeer kostbaar“ . (Michel Wolters)

Nadelen

De DMS-ervaren Wolters vertelt dat er ook nadelen kleven aan het werken met een DMS. „Zeker. Het systeem is meestal geen maatpak dus in het begin zal men moeten wennen aan de nieuwe kleren. Verder is het DMS ook een keurslijf, even iets anders doen kan en mag niet meer, dit kan voor mensen verstikkend werken“.

Impact

De technische invoering van het DMS systeem heeft overigens nauwelijks impact gehad op de 14 medewerkers van WsV. „De invoering op het gebied van procedures, organisatie, functionaliteit en data invoer en verzameling des te meer”, vertelt Michel. „Het invoeren van een DMS vergt op deze gebieden een grote inspanning maar ook inlevingsvermogen. Het is niet eenvoudig voor mensen die, sinds dat ze kunnen lezen, gewend zijn om alles in bakjes, mandjes, kasten en kamers te stoppen de systematiek van een DMS bij te brengen. Metadata zijn wat dat betreft geen vanzelfsprekendheid. Het is daarom verstandig om de mensen waar het kan erbij te betrekken en de tijd te nemen voor de invoer van het systeem“ . >>



Genomineerd voor de

COMPUTABLE 2012 Awards

beste ICT partner 2012

Het juryrapport:

Twee jaar na de lancering van NCCW's Corporatie Cloud blijkt het platform een groot succes te zijn. Verschillende nieuwe klanten, waaronder De Woningstichting in Wageningen, Tablis Wonen, Idealis, Woonstichting Het Grootslag in Wervershoof en Goed Wonen Twello, hebben het cloud-gebaseerde BPM-platform in gebruik genomen. In totaal werken nu zeventien woningcorporaties met het platform.



Kijk op www.corporatiecloud.nl



Marcel Zondervan

Zonder DMS

Op de slotvraag of woningcorporaties überhaupt zonder een DMS kunnen werken, antwoordt Michel: „Woningcorporaties kunnen zeker werken zonder een elektronisch DMS, immers elke corporatie zonder een elektronisch DMS bewijst dit. Of dit slim is, is maar de vraag. De genoemde efficiency en effectiviteit verbeteringen laat men dan liggen en dat kost in ieder geval tijd en geld”.

Geen noodzaak

Marcel vult aan: „Eerst en vooral: bij eerdere werkgevers heb ik wel met DMS-en gewerkt, dus ik ben zeker geen generieke tegenstander. Maar bij iedere procesinrichting horen nu eenmaal specifieke oplossingen en binnen corporatieland zie ik wel mogelijkheden, maar nog geen noodzaak. Echter, zoals gezegd, met een samenleving, die steeds meer digitaal wil en kan werken, zal ook het managen van documenten belangrijker worden. De geldigheid van documenten, de archivering en de beschikbaarheid van documenten zal tot steeds meer eisen lei-

„ICT moet altijd effectief en efficiënt worden ingezet. Een eerder onderzoek naar een DMS heeft bij ons geen sluitende business case opgeleverd”.

(Marcel Zondervan)

den. Daarvoor is een passende ICT-oplossing benodigd. Of de DMS-en, zoals die in corporatieland veelvuldig gebruikt worden, daarvoor voldoende oplossingen bieden, zal de komende periode - ook bij ons - zeker gaan blijken”. ■



Jacob Spoelstra:

Standup comedian en columnist.
Kijk voor meer info op www.jacobspoelstra.nl

Asociaal of communist

Ik schrijf deze column op het moment dat we nog naar de stembus moeten maar u leest deze column als we al zijn geweest en inmiddels alweer spijt hebben van onze stem. Want dat is altijd zo. Je vult keurig netjes de StemWijzer in en komt na 12 september tot de ontdekking dat we het over al die vragen die je hebt ingevuld bij de StemWijzer het helemaal niet meer hebben maar dat er ineens heel andere issues spelen. Allemaal issues waar je het helemaal niet mee eens bent.

Je had gestemd voor de hypotheekrenteaftrek en ineens wil de partij die daar voor was alle corporaties laten opdoeken. Maar daar hebben we het helemaal niet over gehad!

Ik heb de StemWijzer ook net ingevuld en ik kon slechts één vraag ontdekken die iets met verhuurders te maken had. Namelijk de vraag: Verhuurders van woningen moeten zelf kunnen bepalen hoeveel huur ze vragen. De asociale en de communisten staan op dit punt recht tegenover elkaar. De communisten vinden dat alles gesubsidieerd moet worden want de sterkste schouders moeten immers de zwaarste lasten dragen en de asociale vinden dat als zij veel kunnen betalen anderen dat ook kunnen.

Over de definitie van de sterkste schouders verschillen de meningen van de communisten en asociale ook van elkaar. Volgens de communisten hebben de rijken ook de sterkste schouders en volgens de asociale zijn de rijken ook de hardste werkers. En beide hebben ze niet gelijk want als er iets slecht wordt betaald dan is het wel werken met sterke schouders.

Zelf denk ik dat de verhuurder prima in staat is zijn eigen huurprijzen te bepalen. Tenminste als de verhuurder een beetje communistische inslag heeft. En het zou niet eens zo slecht zijn om bij bepaalde groepen de huur flink te verhogen al was het alleen maar om het scheefwonen eens aan te pakken. Je zit ergens waarvoor het niet is bedoeld. Je zit als ouders op de wipwap terwijl de kinderen zitten te wachten. Daarbij als ik veel kan betalen kan de ander het ook. Ja, maar ze kunnen nergens naar toe. Jawel, naar een koopwoning. Maar daarvoor verdienen ze te weinig. Nou dan moeten ze gewoon harder werken.

U leest het: ik kan zo de politiek in. Overigens heb ik zelf ook jaren scheef gewoond. Met veel plezier en ik had het niet eens door. Toen ik wou verhuizen naar een koopwoning kreeg ik nog een oprotpremie ook omdat de woningen toevallig werden gesloopt. Een mazzeltje dat ik waarschijnlijk kreeg omdat ik zo hard werkte.

Jacob Spoelstra



Haag Wonen

“Ctac heeft bijzonder veel ervaring in onderhoudsprocessen, zowel binnen SAP als in de bedrijfsvoering zelf. De business requirements toetsen aan de mogelijkheden van SAP, en in de wisselwerking daartussen de optimale oplossing aanreiken – daar zijn ze heel goed in.”

Jan Rodenrijs, Manager Informatisering & Automatisering Haag Wonen

Ctac en Onderhoud:
ideale combinatie voor
woningcorporaties



“Maasdelta Groep koos bewust voor Ctac als specialist in SAP, als vakman in onderhoudsprocessen en bovendien als strategische partner voor de optimalisatie van onze onderhoudsprocessen.”

Jan Roza,
Directeur Bedrijfsvoering,
Maasdelta Groep

Bouwen kenmerkt Ctac. Als ICT Solution Provider bouwen we aan onze klanten met de ideale mix tussen kennis en commitment. Met onderhoud maakt de corporatie het verschil! Verschil tussen een huurder en een tevreden klant. Tussen verlies en winst, tussen ketenregisseur zijn of overgeleverd aan toeval. Onderhoudsprocessen vereisen kennis van logistiek, finance, personeel, mobility en CRM. Ctac heeft verstand van onderhoud en corporaties. En daarom kiezen corporaties SAP oplossingen van Ctac.

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.



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

www.ctac.nl

Live in 6 maanden!



LIVE!

**CORPORATIEN
PLEIN** 2012
Stand 38