

CorporatieGids

MAGAZINE

ONAFHANKELIJK MAGAZINE
OVER STRATEGIE, BEDRIJFSVOERING & ICT VOOR WONINGCORPORATIES

3^E JAARGANG NUMMER 4, 2012

A portrait of a middle-aged man with light hair, wearing a dark suit, a light blue striped shirt, and a red tie with a white circular pattern. He is smiling slightly and looking towards the camera. The background is blurred, showing a red chair and a window with a grid pattern.

ONDER TOEZICHT

Jim Schuyt: Niet meer investeren is dood in de pot
Ella Vogelaar: Angst toezicht gemeenten koudwatervrees

CORPORATIEBESTUURDERS OVER HET REGEERAKKOORD

CASADE: DE KLANT AAN HET WERK - KRIMP IN DE ACHTERHOEK

STUREN OP MARKTWAARDE - ALLEEWONEN: SOCIAL MEDIA OPENT DEUREN

SCW TIEL EN DE KEY: TABLETS EN APPS IMPULS VOOR MOBILITEIT

4



Social Media en Corporaties? Lees in deze uitgave hoe wij @AlleeWonen hebben geholpen. Zelf aan de slag? Lees dan ons artikel!

2 minuten geleden via [CorporatieGids](#)



www.vva-informatisering.nl

Pagina 3	Voorwoord
Pagina 4	Jim Schuyt: Alleen maar woningen beheren is dood in de pot
Pagina 8	Regeerakkoord: Koude douche voor corporatiesector
Pagina 17	Talis werkt met bezieling aan klantgerichtheid
Pagina 20	De Achterhoek: Proeftuin voor het antwoord op krimp
Pagina 23	Regio Utrecht: De regie aan de woningzoekende
Pagina 26	Informatievoorziening staft onderbuikgevoel met cijfers
Pagina 29	Woningcorporaties sturen onvoldoende op marktwaarde
Pagina 32	Ella Vogelaar: Adagium niet op stoel bestuurder zitten is voorbij
Pagina 37	Casade: De zelfredzaamheid van de klant
Pagina 40	Woningcorporaties lopen achter op gebruik social media
Pagina 43	Social media: Het wordt steeds drukker in het speekwartier
Pagina 46	Aramis AlleeWonen: Social media opent nieuwe deuren
Pagina 49	De app heeft de toekomst
Pagina 52	To app or not to app?
Pagina 55	Bas de Bruijn, SCW Tiel: 'Hype rond Apple steun in de rug voor papierloos werken'
Pagina 58	De I&A organisatie tegen het licht
Pagina 62	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: Jim Schuyt, bestuurder en voorzitter directieraad de Alliantie.

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



Een koude douche, een aanslag op de bedrijfsvoering, verdamping van investeringsruimte, corporaties aan het saneringssteuninfuus, een serieuze dreiging van faillissement. De reacties van woningcorporaties op de woningmarktmaatregelen uit het regeerakkoord zijn niet van de lucht. CorporatieGids Magazine vroeg enkele corporatiebestuurders om een reactie. „De huurmarkt krijgt de volle lading. Wie zorgt er voor de huurder van morgen?”

Ella Vogelaar. Als minister voor Wonen, Wijken en Integratie in het kabinet Balkenende IV was ze 'toezichthouder der toezichthouders' in de corporatiesector en kreeg te maken met netelige dossiers als de SS Rotterdam. Sinds 2011 houdt ze toezicht op woningcorporatie Mitros in haar woonplaats Utrecht. Toch is het stoomschip volgens Ella niet debet aan haar vervroegde vertrek uit de politieke arena. Een gesprek over toezicht in de corporatiesector.

Soms wil je niet weg en dan moet je weg. En soms wil je weg en dan kan je niet weg. Het vinden van een opvolger voor Jim Schuyt, bestuurder en voorzitter van de directieraad bij de Alliantie is geen sinecure. Schuyt zelf gaat ondertussen op volle kracht door. Geen man overboord. „En anders blijf ik toch een paar maanden langer?”

De krimp komt eraan! De demografische ontwikkelingen in de Achterhoek zijn een voorbode voor wat veel regio's in Nederland te wachten staat. Krimp. „Het is een beweging die we niet kunnen keren”, zegt Claus Martinot, directeur-bestuurder van Sité Woondiensten in Doetinchem. Samen met partners gaat hij de krimp te lijf.

De opmars van tablets en apps heeft mobiliteit van werk een enorme impuls gegeven. „Bied gebruikers een stukje ERP-functionaliteit aan in de vorm van een app”, oppert Alex Meester van Woningstichting De Key. „Ik geef toe, de hype rond Apple is wel een steun in de rug geweest voor de rimpelloze acceptatie van dit soort tools in ons bedrijf”, zegt Bas de Bruijn van SCW Tiel.

Verder in dit nummer: Alle apps voor woningcorporaties op een rij - Sturen op marktwaarde - Casade zet de klant aan het werk - Provides geeft woningzoekenden de regie - Social media opent deuren - onderzoek naar gebruik social media door woningcorporaties en nog véél meer in dit hagelnieuwe nummer van CorporatieGids Magazine. Veel leesplezier!

Paul Tuinte en Martin Barendregt
CorporatieMedia



Jim Schuyt:

Alleen maar woningen beheren is dood in de pot

Jim Schuyt vertrekt aan het eind van dit jaar als bestuurder en voorzitter van de directieraad bij de Alliantie. Althans, als men er in slaagt tijdig een opvolger te vinden. Voorlopig is voor de frontman van de woningcorporatie annex ontwikkelaar van 'afbouwen' geen sprake. Een vervroegd exitinterview dus, over fusies, de noodzaak van blijven investeren en het betaalbaar houden van de sector.

'Alleen maar woningen beheren is dood in de pot' ■

Jim Schuyt. Bijna elke dag nog is hij 's avonds last in en de volgende ochtend weer first out in huize Schuyt. „Mensen vragen me, ben je al aan het afbouwen? Maar dat zit niet in mijn aard. Ik ga gewoon op volle kracht door totdat er een opvolger is gevonden“. Het vinden van een opvolger blijkt geen sinecure. „Je moet daar ook wat geluk bij hebben. We hebben een beetje pech gehad. Maar geen man overboord, het gaat vast lukken want het is zo'n uitdagende baan. En anders blijf ik toch een paar maanden langer?“

Trots

Op de vraag waar hij trots op is als hij terugblijkt op zijn periode bij de Alliantie, zegt hij: „Dat destijds de fusie van de vier woningcorporaties Atrium (Gooi en Vechtstreek), de Dageraad (Amsterdam), Groene Stad Almere (Almere) en SCW (Amersfoort en omstreken) is geslaagd. De inzet van de fusie was om het geld daar te brengen waar het het meest nodig was. Van 't Gooi naar Amsterdam. Het heeft bijvoorbeeld geleid tot een versnelling van de herstructurering van de Indische buurt in Amsterdam en het oplossen van financiële problemen in Almere. We hebben driemaal zoveel geïnvesteerd dan we vooraf dachten“.

Bekeerling

Over de keuze fusie of samenwerken zegt Schuyt: „Ik ben een bekeerling, dus heb mijzelf na de fusie ook afgevraagd of we dit resultaat ook in een samenwerkingsvorm hadden kunnen bereiken“. Hij geeft zelf het antwoord: „Nee, in ons geval was fusie de enige oplossing om geld van de één naar de ander te schuiven“.

Meer fusies

De scheidend directeur-bestuurder van de Alliantie voorziet dat er de komende jaren in de sector meer fusies om financiële redenen zullen ontstaan. „Als je kijkt wat er op corporaties afkomt, dan is voor kleine en middelgrote corporaties de beperkte schaalgrootte een risico. Betaalbaarheidsproblemen en verminderde investeringsruimte zijn dan serieuze prikkels tot fusie. We hebben nu ongeveer 400 woningcorporaties maar dit aantal zal de komende jaren snel afnemen“.

Speculeren

Aan het doen van een schatting naar het aantal corporaties in 2020 laat hij zich niet verleiden. „Daar waag ik mij niet aan. Dat is hetzelfde als speculeren wanneer de rente gaat stijgen“, zegt hij met een knipoog naar de derivaten-misstanden in de sector. „Maar al gaat het aantal woningcorporaties door de helft, dan hoeft het geen ver-weg-show te worden. Zolang je de lokale verankering maar blijft koesteren. De Rabobank ging van 600 naar 140 kantoren en wordt nog steeds gezien als de bank dichtbij“.

Samenwerking

Zolang er niet met euro's hoeft te worden geschoven ziet Schuyt ook voordeel in samenwerking tussen woningcorporaties. „Ik denk niet dat de Alliantie en Ymere ooit zullen fuseren. Dat zou namelijk het investeringskapitaal niet vergroten. Maar samenwerking in de backoffice kan natuurlijk wel bijdragen aan een verhoging van de efficiency van beide bedrijven.“

Bezuinigen

Volgens Schuyt zal de druk die woningcorporaties voelen om zich efficiënter te organiseren, onverminderd hoog blijven. Dat moet ook wel, want woningcorporaties willen - moeten - gemiddeld 20% op de kosten voor bedrijfsvoering bezuinigen. „Eens in de zoveel tijd jezelf een spiegel voorhouden en jezelf onderwerpen aan een slankheids-/fitheidstest is essentieel“.

Grote jongen

Over de in die context veel gehanteerde maatstaf 1 fte op 100 VHE zegt hij: „Die rekensom zegt iets, maar niet alles. De omvang van een woningcorporatie is ook afhankelijk van de lokale woningmarkt waarin men opereert en de opgave die daarbij hoort. Ik bedoel, als corporatie met 20.000 VHE in Amsterdam kom je net kijken, maar in Drenthe ben je dan een grote jongen“.

Lokale verankering

Ook de Alliantie wil 20% besparen op de bedrijfslasten. „We maken in dat opzicht vorderingen“, constateert Schuyt tevreden. „We zijn zeker niet meer vier verschillende woningcorporaties met alleen dezelfde naam. We zijn nu veel meer één organisatie. Dat betekent overigens niet dat je overal hetzelfde hoeft te zijn. Je hoeft niet één cultuur te hebben, maar we willen wel zaken op een uniforme manier regelen. Het gaat om gezond evenwicht tussen efficiency en lokale verankering“.

Evenwicht

Het woord evenwicht brengt het gesprek weer op zijn beoogde opvolger. Schuyt schetst het profiel: „We zoeken een evenwichtskunstenaar, iemand die waakt over de financiële continuïteit en betaalbaarheid, maar gelijktijdig durft te investeren“. Het ontbreken van de durf om te investeren voorziet Schuyt als een sectoraal probleem. „Als woningcorporaties zwichten voor de druk op de sector door er alleen nog maar te zijn voor de laagste inkomens, is dat de dood in de pot. Het probleem is dat deze luie woningcorporaties geld als water verdienen. Kortstondig, want dat geld wordt straks allemaal afgeroomd. Op papier doen ze het dan uitstekend. Maar dat is niet in het belang van de huurders en de mensen in de wijk. Niet meer durven investeren schaadt de wijkaanpak en de binding met de laag-middeninkomens“, voorspelt hij.

>>

Producten en diensten van Zig®

Woonruimtebemiddeling



Woningzoekenden portaal



Woonruimte bemiddelings systeem



WRV Management informatie



Toewijzings model animatie



Huur-Koopvergelijker (advies-tool)



Woonklik (mobiel platform)

Portalen en Koppelingen



Huurders portaal



Koppelingen



Portaal op maat

Klantcontact-oplossingen



KlantContact Centrum (KCC)



Kennisbank

Corporate Websites



Website o.b.v. TYPO3



Grafisch en interactie ontwerp



Mobiele websites en applicaties



Intranet en Extranet



Website in 1 maand

WebCommunicatie

Advies en ondersteuning



Online strategie



Webcontent ondersteuning



Usability onderzoek



Zoekmachine optimalisatie



Website optimalisatie



Een heldere visie, een duidelijk doel-
SLIMMER SAMENWERKEN
met en voor woningcorporaties

www.zig.nl

„Het gaat om gezond evenwicht tussen efficiency en lokale verankering“

Eenheidsworsten

Bang dat beperkte investeringsruimte leidt tot het bouwen van eenheidsworsten, is Schuyt overigens niet. „We zullen efficiënter en goedkoper moeten ontwikkelen. Niet ieder ontwikkelplan hoeft te beginnen met een leeg wit vel, maar associaties met huizenblokken in Oost-Europa gaan me te ver“.

Wielerploeg

Waar de Rabobank zich als sponsor van de wielerploeg terugtrok omdat ze geen vertrouwen meer had in het 'zelfreinigende vermogen' van de wielersport, heeft Schuyt dat vertrouwen in de corporatiesector nog wel. Schuyt: „Het is tijd voor een ethisch reveil. Met de veronderstelde waardegroei van het bezit als gevolg van stijgende huizenprijzen leek the sky the limit. Bij veel woningcorporaties zijn grenzen overschreden en heeft zelfoverschatting deze corporaties en daarmee de sector in de problemen gebracht. Woningcorporaties zijn er om maatschappelijke doelen te dienen op basis van financiële continuïteit. De klant is koning, maar dat kan ook verkeerd uitpakken. Als dienstbaarheid leidt tot faillissement dan is het de vraag of je daarmee de samenleving een dienst hebt bewezen“.

Streepjespakken

Hij vervolgt: „Vroeger begreep niemand wat een woningcorporatie precies was. Nu hoef je dat op verjaardagen niet meer uit te leggen. We zijn inmiddels hard geland en in het huidige objectieve klimaat is het slecht vertoeven voor Zonnekoninngen. En personen die zichzelf hebben verrijkt? Die moeten in streepjespakken worden afgevoerd“.

Blog

Schuyt schreef onlangs alweer zijn 280e blog (www.jimmschuyt.nl). Ditmaal een open brief aan de hoofdofficier van justitie in Breda, waarin hij het frauduleuze handelen van de ex-bestuurder van Laurentius een ernstige vorm van criminaliteit noemt. Over het bloggen zegt hij: „Als je onder druk komt te staan kun je je verschuilen of juist laten zien wat je ervan vindt en wat je doet. Ik vind het belangrijk dat directeur-bestuurders zich uitspreken over wat beter kan. Ze moeten veel expressiever worden. Bloggen is mijn manier om me te uiten“.

Rutte II

Ten tijde van het interview verschijnen de eerste witte rookpluimen van het regeerakkoord Rutte II. Met hervormingen van de woningmarkt als belangrijk speerpunt. Helemaal gerust is Schuyt er niet op. „Woningcorporaties krijgen enerzijds meer vrijheid in het huurbeleid maar de inkomsten worden aan de andere kant weer afgeroomd. Ik blijf me daarom zorgen maken over de betaalbaarheid van de woningmarkt en beperkte investeringsruimte. Er wordt nu te veel macro-economisch naar gekeken. De betaalbaarheid moet een andere wending krijgen“.



Suggesties hoe heeft hij ook: „Los het scheefhuren op door woningcorporaties markthuren te laten vragen en geef hen die het nodig hebben korting op de huur. Daarvoor kan de 4 miljard die woningcorporaties momenteel leveren en de 2 miljard van het Rijk voor worden aangewend. Het aantal woningen dat nodig is voor sociale huur komt dan tot uitdrukking in de prijs. Bijvoorbeeld 1,8 miljoen woningen tegen een huurprijs met korting en 600.000 woningen tegen markthuurprijzen. De huuropbrengst kan worden aangewend voor de betaalbaarheid van de sector en het doen van investeringen“.

Side-kick

Schuyt wil graag als side-kick in de volkshuisvesting actief blijven. In welke rol dat precies zal zijn, laat hij nog even in het midden. Hij hoopt van harte nooit te hoeven inspringen bij corporaties in nood, simpelweg omdat de hausse van problemen achter de rug is. „Ik hoop niet dat iemand het in zijn hoofd haalt een beroep op mij te doen. En daarmee bedoel ik vooral dat ik hoop dat situaties zoals bij Vestia zich nooit meer zullen voordoen“.



Regeerakkoord:

Koude douche voor corporatiesector

Een koude douche, een aanslag op de bedrijfsvoering, verdamping van investeringsruimte, corporaties aan het saneringssteuninfuus, een serieuze dreiging van faillissement. De reacties van woningcorporaties op de woningmarktmaatregelen uit het regeerakkoord zijn niet van de lucht. *CorporatieGids Magazine* vroeg enkele corporatiebestuurders om een reactie. „De huurmarkt krijgt de volle lading. Wie zorgt er voor de huurder van morgen?“

„Het regeerakkoord is voor de corporatiesector een koude douche“, zegt **Nico Overdeest** van **Rochdale**. „Waar de kopersmarkt nagenoeg buiten schot blijft, krijgt de huurmarkt de volle lading. Veel ruimte in het huurbeleid - in overeenstemming met Wonen 4.0 dat wij van harte ondersteunen - maar ook de wetenschap dat dit weer volledig wordt afgeroomd. Structureel circa € 2 miljard, ruim € 800 per sociale huurwoning per jaar ofwel meer dan € 60 per maand per huurder“.

Vrijheid

Overdeest: „Van enige vrijheid in het huurbeleid is nu geen sprake meer. Om de verhuurdersheffing te kunnen betalen moet én de huur worden verhoogd én moeten woningen worden verkocht. De huurders krijgen forse extra lasten en of dit in voldoende mate wordt gecompenseerd in de huurtoeslag is nog maar de vraag. De betaalbaarheid komt onder druk en huurachterstanden gaan mogelijk oplopen. Kunnen we de succesvolle diversificatie in woonmilieus in de minder sterke wijken in stand houden? Of blijven hier straks alleen nog de mensen met een laag inkomen wonen? Dat heeft vervolgens weer negatieve effecten voor de economie, werkgelegenheid en leefbaarheid in die wijken. Ook de investeringen komen verder onder druk te staan en bij omvangrijke verkopen door corporaties ontstaat ook extra prijsdruk op de markt voor koopwoningen“.

Toezicht

„Dat de gemeente een rol krijgt in het toezicht is tegen de achtergrond van wat er allemaal in onze sector is gebeurd, begrijpelijk. Maar de vraag is hoe dat toezicht zich gaat verhouden met het verscherpte interne en externe toezicht en of dit wel samen gaat. De belangen van de gemeente zijn in de praktijk meestal gericht op woningproductie en gematigd huurbeleid. En de corporaties komen juist op die twee punten sterk onder druk te staan. In het pleidooi richting Den Haag om de extra huurinkomsten in te zetten in investeringen in ons (sociale) woningbezit kunnen corporaties en gemeenten mogelijk wel elkaar vinden“.

Nico Overdeest



Gert Weenink

Als je de corporatie treft, tref je haar huurders

„Wonen is niet alleen een dak boven je hoofd. Het is je thuis waar je je veilig in voelt. **Servatius** biedt, net als zoveel andere corporaties in Nederland, betaalbare woningen en woongenot aan mensen die nergens anders terecht kunnen. Corporaties bouwen aan steden, dorpen, wijken en buurten. Samen met bewoners, gemeenten, zorg- en welzijn instellingen geven we huurders (opa, oma, vader, moeder, kinderen en kleinkinderen) een thuis. Dat is wat we zijn, maar niet het beeld dat vaak van corporaties geschetst wordt. In het licht van bovenstaande is het regeerakkoord moeilijk te waarderen“, reageert **Gert Weenink**, directeur-bestuurder **Servatius Wonen & Vastgoed**.

Beknot

Hij vervolgt: „Als je de corporatie treft, tref je haar huurders. Als je corporaties belast, belast je haar huurders. Als je corporaties beknot, beknot je het woongenot van burgers die het toch al niet breed hebben. Het vermogen van corporaties staat niet op de bank. Het vermogen staat op straat in de woningen en daar wonen in overgrote meerderheid sociale huurders in“.

„Als de verhuurdersheffing stijgt, stijgen de lasten van sociale huurders. Dat de huurtoeslag blijft bestaan is dan een sigaar uit eigen doos. De huurtoeslag is al gekrompen en met dit regeerakkoord stijgt de verhuurdersheffing. Daarmee wordt de balans verstoord. Duurzame investeringen worden geremd en de woonlasten stijgen. De betaalbaarheid en kwaliteit van wonen van 1/3 van onze bevolking wordt aangetast. Helaas kiest de politiek geen duurzame oplossing voor haar probleem, maar schuift het af. Kortom: Den Haag geeft niet thuis“, vindt Weenink.



Ria Koppen

Verhuurdersheffing mega aanslag op onze bedrijfsvoering

„De € 800 mln. is al een mega aanslag op onze bedrijfsvoering. Als daar bovenop nog eens € 1,2 mld. wordt ingeboekt, zijn we failliet”, zegt **Ria Koppen**, directeur Bedrijfsvoering **Haag Wonen**. „Wij werken in vier krachtwijken en hebben daar geen enorme inkomstenstromen, laat staan enorme ruimte om tot 4,5% de huren te verhogen, want de WOZ waarde is al laag. Onze organisatie is lean, daar valt niets te halen. Dan zouden we moeten bezuinigen op onderhoud om deze belasting te betalen. Dat lijkt me niet de bedoeling”.

Halvering omvang corporatiesector

„Daarnaast gaat het kabinet ervan uit, dat de omvang van de corporatiesector wordt gehalveerd. Als men dan nog steeds van eenzelfde opbrengst uitgaat van deze belasting, wordt de bijdrage per woning verdubbeld. Dat is wel erg optimistisch ingerekend. Dit kabinet draait zo het meest succesvolle, niet commerciële exportproduct van Nederland de nek om. Ook de woningbouwsector wens ik veel succes toe in deze situatie”.

Scheiden wonen en zorg

„Er wordt in het Regeerakkoord gesproken over de verhoging van de verhuurdersheffing als gevolg van de ruimte die wordt gegeven bij de huurverhoging. Een enorme adder is echter de aangekondigde scheiding van wonen en zorg. Mensen met zorgzwaartepakketten 1 t/m 4 zullen op termijn de huur voor hun huisvesting weer zelf moeten betalen. Dat zijn allemaal mensen met lage inkomens die ook een beroep gaan doen op de huurtoeslag. Volgens het regeerakkoord zullen corporaties ook dit verhoogde beroep op de huurtoeslag moeten betalen. De sector wordt dus ingezet om het begrotingsprobleem van VWS op te lossen. In het licht van de opvatting, dat de corporatiesector met de helft verkleind wordt, weet ik niet of deze mensen dan nog gehuisvest kunnen worden. Die huizen hebben we dan namelijk net verkocht. Als de zorg deze mensen blijft huisvesten, ga ik ervan uit dat zij ook meebetalen aan de verhuurdersheffing”.

Behoud investeringscapaciteit én regionaal maatwerk van levensbelang

„A ls het nieuwe regeerakkoord van het kabinet Rutte één ding helder maakt, is het wel de bevestiging dat de huursector in de hoek zit waar de Haagse klappen vallen”, zegt **Wim Hazeu**, bestuurder van **Wonen Limburg**. „Ik vrees dat met de ongekende aanvullende heffing van jaarlijks ongeveer 1,2 miljard euro vanaf 2017 het investeringsvolume van de sector definitief verdampt. En dat terwijl juist in deze tijd anticyclisch investeren broodnodig is. Al is het maar om alternatieve huisvesting te kunnen bieden voor al die scheefwoners die met de voorgestelde huurverhogingen nu echt gedwongen worden de sociale kernvoorraad te verlaten”, zegt Hazeu.

Regionaal maatwerk noodzaak

Hij vervolgt: „Daarnaast vrees ik dat dit akkoord de volkshuisvestelijke tweedeling binnen ons land versneld zal versterken: de voorgestelde omvorming van het WWS naar een standaard 4,5% WOZ norm zal ertoe leiden dat corporaties in krimpend Nederland met spoed aan het saneringssteuninfuus zullen komen te hangen. Daar is die norm immers in veel gevallen al realiteit in het huurtarief. Als corporaties wel moeten bijdragen aan de heffing, fors moeten desinvesteren in verband met de noodzakelijke inkrimping van de voorraad maar geen huurverhoging kunnen doorvoeren, dan betekent dit echt snel een enkeltje de bietenbrug op. Volkshuisvestelijk Nederland vraagt dus niet langer Haagse eenheidsworst maar echt regionaal maatwerk”.

>>

NEH draagt haar steentje bij door uw ICT kosten te verlagen!

Onder alle omstandigheden volledige controle

Grip houden op de prestaties en processen. Ook in snel veranderende tijden. Dat gaat beter met een partner die zorgt dat u onder alle omstandigheden overzicht houdt. Die u helpt aan actuele informatie waar u op kunt vertrouwen, bedrijfsprocessen goed laat lopen, het contact met uw klanten verbetert en uw mensen de ruimte geeft voor topprestaties.

Al veel corporaties ontdekten de kracht van onze solide, vernieuwende oplossingen, die wij ontwikkelen op basis van de laatste Microsoft-technologie.

Met DSA-VISION hebt u alles onder controle, ook de ICT-kosten.

DSA-VISION Informatieoplossingen voor woningcorporaties

www.dsa-vision.nl >

Lichtpunt: lokale verduurzaming

Hazeu ziet gelukkig ook een serieus lichtpunt in het regeerakkoord. „De mogelijkheden om niet langer alleen op het niveau van de individuele woning lokaal duurzame energie op te kunnen wekken worden serieus verruimd. Dat kan een boost geven aan lokale energie initiatieven en daarmee aan verduurzaming van de gebouwde omgeving. Energie die we de komende jaren letterlijk en figuurlijk als sector hard nodig zullen hebben”.

Hervormingen woningmarkt vooral op conto huurders

Hoewel er nog veel onduidelijk is, geeft ook **WonenBrebreg** een eerste reactie op het regeerakkoord.

„Wij vinden het positief dat het erop lijkt dat het 'right to buy' principe is verdwenen. Wij zijn niet blij met het regeerakkoord, omdat we vinden dat huurders onevenredig veel meer dan kopers moeten bijdragen aan de hervormingen op de woningmarkt. Wij zien een inkomen-gestuurd huurbeleid op ons afkomen met veel haken en ogen bij de invoering. De extra verhuurdersheffing bedraagt voor WonenBrebreg in 2017 € 20 miljoen per jaar. Om deze heffingen te kunnen bekostigen is het noodzakelijk onze huurinkomsten te verhogen. Deze huurverhoging betekent een aanslag op de portemonnee van onze huurders, en komt niet rechtstreeks ten goede aan de sociale woningbouw in Tilburg en Breda, omdat deze extra huuropbrengsten worden afgeroomd door de overheid. Wij hebben het gevoel dat wij de huur moeten ophalen voor de schatkist. Doorvoeren van de maatregelen in het regeerakkoord betekent een beperking van de investeringscapaciteit en dit gaan de steden merken. Ook hebben wij zorgen over het afbrokkelen van het hybride stelsel wanneer de corporaties onder directe aansturing komen van de gemeenten. Corporaties moeten volgens ons vrijheid houden om te ondernemen op het sociale vlak”.

De wal keert het schip

„**D**e snelheid waarmee het regeerakkoord tot stand kwam is ten koste gegaan van de zorgvuldigheid”, reageert **Jim Schuyt** voorzitter van de Raad van Bestuur van de Alliantie.

„Een voorbeeld hiervan is het besluit om de huur te maximeren op 4,5% van de WOZ-waarde. Als dit voornemen wet wordt, moeten veel corporaties de huur verlagen. De Alliantie is actief in de sterkste woningmarkt van het land.

Zelfs bij ons is de maximale huur op basis van de WOZ-waarde lager dan het huidige maximum volgens het Woningwaarderingstelsel. Corporaties kunnen op basis van het regeerakkoord meer huur vragen. In het akkoord wordt verondersteld dat met de hogere opbrengsten de verhuurdersheffing kan worden betaald. Zeker voor de komende 10 jaar is dit een vergissing in ons nadeel”.

„In de komende jaren dekken de extra inkomsten bij lange na niet de heffing. De berekeningen van het Centraal Planbureau lopen tot 2040. Hier kopen we weinig voor, cruciaal is immers wat dit voor de komende vijf jaar betekent. In 2014 – bijvoorbeeld – betaalt de Alliantie meer dan € 20 miljoen meer aan de heffing dan er aan extra huur binnenkomt”, rekent Schuyt voor.

Schuyt ziet een betaalbaarheidsprobleem met rasse schreden naderen. „In de rekensommen wordt uitgegaan van de maximale huurverhoging. Het is de vraag of dit verantwoord en realistisch is. Huurders kunnen in de knel komen en maximale verhogingen kunnen op gespannen voet staan met afspraken die wij met gemeenten maakten. Ik verwacht dat vooral middeninkomens in de knel komen. Huishoudens met een laag inkomen kunnen nog terugvallen op de huurtoeslag. >>

Wim Hazeu



Klantenportaal

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



Jim Schuyt

Vorstelingsvermogen

Over de heffing in combinatie met het nieuwe huurbeleid zegt Dost: „Dat de heffing van 800 miljoen zou oplopen naar 2 miljard in 2017 ging mijn voorstellingsvermogen te boven. Voor de sector als geheel betekent de heffing gecombineerd met een gemiddelde extra huurverhoging van 2,4 procent dat de solvabiliteit sterk negatief zal worden, evenals het eigen vermogen. Door een dalende WOZ waarde zal de extra huuropbrengst onvoldoende zijn om de heffing te kunnen betalen. Ervan uitgaande dat de primaire verantwoordelijkheid van corporaties bij het bestaande bezit ligt en daar in ieder geval een forse duurzaamheidsopgave wacht zal vanaf 2012 geen nieuwbouw meer plaatsvinden door corporaties. Dit betekent in ieder geval een fors tekort aan woningen en ingrijpende gevolgen voor de bouwsector”.

Beleidsvoornemens

Ze vervolgt: „Voor veel individuele corporaties wordt echter het hele business model onderuit gehaald en zijn faillissementen niet uit te sluiten. Dit moet via de saneringssteun door de sector worden opgevangen en zo komen we dus in een neerwaartse spiraal. Voor Actium pakt bijvoorbeeld vooral het maximale huurplafond van 4,5 procent van de WOZ waarde desastreuus uit. Dit betekent dat we van bijna 5000 woningen de huur zouden moeten verlagen, dit is 30 procent van ons bezit. Daartegenover staat dus ook nog een heffing van ruim 11 miljoen in 2017 (op basis van de 2 miljard in totaal). Hoewel een huurverlaging interessant klinkt voor onze huurders leidt dit alles tot een negatieve kasstroom en een flinke daling van onze solvabiliteit. Ook Actium zal diverse aanpassingen in haar beleidsvoornemens moeten doorvoeren om de continuïteit te waarborgen en dit zal zeker niet in het voordeel van onze huurders zijn”.

„Het Regeerakkoord maakt mij niet vrolijk”, vat Dost samen. „De gevolgen zijn echter dusdanig dat er wel enige bijstelling zal moeten komen. Want wie zorgt er anders voor de huurders van morgen?” ■



Elles Dost

De regering verwacht dat de groep middeninkomens eieren voor hun geld kiest en naar een koopwoning of dure huurwoningen verhuist. In veel regio's is dit aanbod er niet”.

Door de verhuurdersheffing en de 'Vestia-heffing' komt de investeringscapaciteit van corporaties verder in de knel. Schuyt: „Vergeten wordt dat corporaties driekwart van de nieuwbouwproductie voor hun rekening nemen. Het wegvallen hiervan raakt de bouwbedrijven en tast de werkgelegenheid in de bouw verder aan. Ik realiseer me dat het kabinet meer problemen aan het hoofd heeft en niet staat te trappelen om een streep te halen door de verhuurdersheffing. De problemen kondigen zich wel aan, maar worden nog niet breed ervaren. Eerst moet de wal het schip keren”.

In kansen denken bijna ondoenlijk

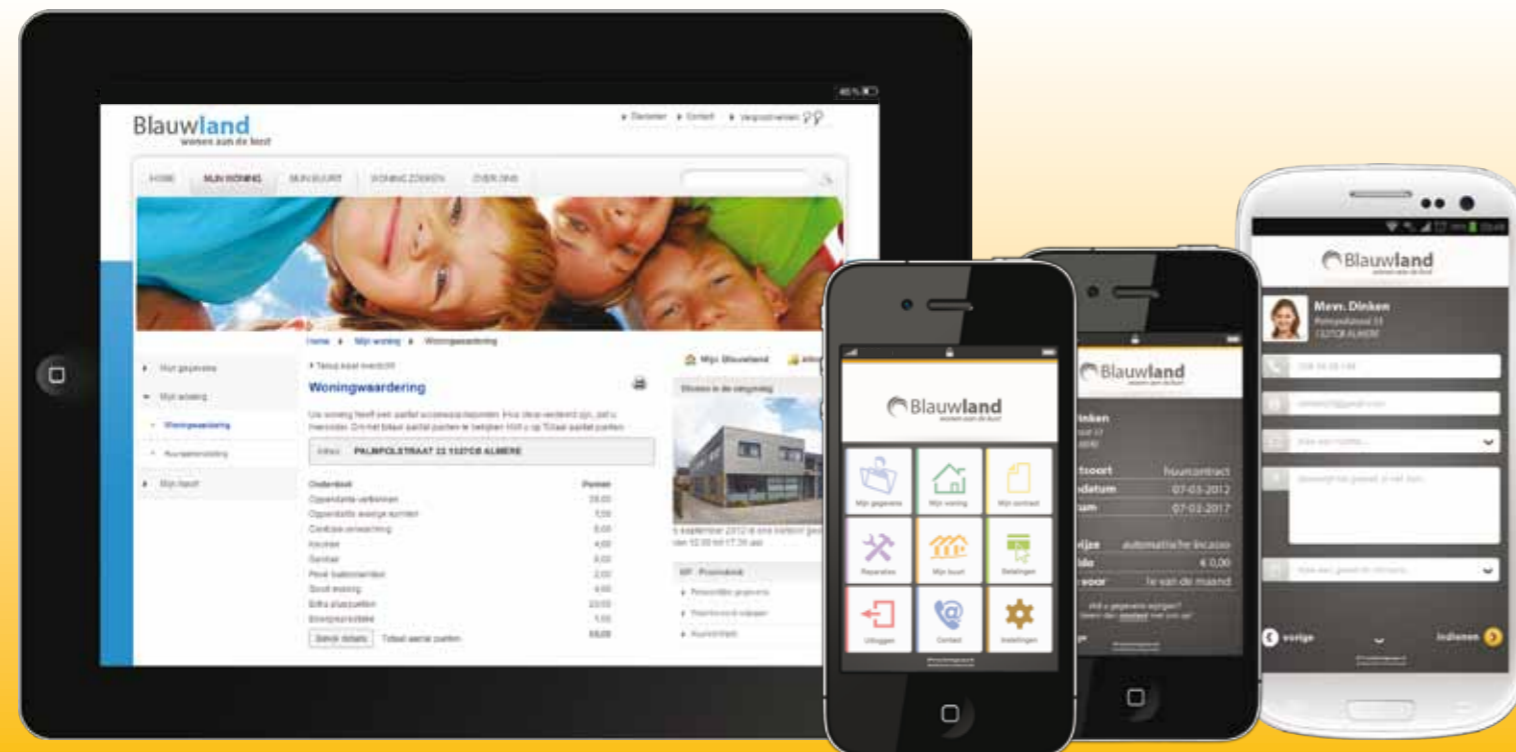
„Vanuit mijn rol als bestuurder probeer ik zoveel mogelijk vanuit kansen te denken en laat ik mij niet teveel leiden door belemmeringen. Maar na een eerste inventarisatie van de voorgenomen maatregelen uit het Regeerakkoord Rutte 2 voor onze sector wordt dit toch wel moeilijk”, reageert **Elles Dost**, directeur-bestuurder **Actium Assen** en lid van het Algemeen bestuur van Aedes.

Positieve aspecten

Ze vervolgt: „Uiteraard, er zitten ook positieve aspecten aan. Zo wordt eindelijk eens integraal gekeken naar de woningmarkt en krijgt de krimpproblematiek de nodige aandacht vanuit verschillende ministeries. Dit weegt echter niet op tegen de overige beleidsvoornemens voor met name de huurmarkt”.

Lokale legitimatie

Over het voornemen om corporaties onder directe aansturing van gemeenten te laten komen, zegt ze: „Hoe verhoudt zich dat tot de brede maatschappelijke taak in de Herzieningswet? En moet Actium dan voortaan vooraf goedkeuring voor ons beleid vragen aan de acht gemeenten waar wij werken? Dit lijkt me - ondanks het feit dat we lokaal onze legitimatie blijven zoeken - geen wenselijke ontwikkeling”.



Met het klantenportaal

- Past uw klant zelf gegevens aan
- Beschikt u over een interactief communicatieplatform voor uw klant
- Vergroot u de selfservice van uw klanten
- Biedt u informatie op wijk- of complex-niveau
- Toont u realtime klantgegevens uit primaire systemen
- Mobiele versie binnenkort beschikbaar!



Beeldschermcommunicatie *Onze passie*
Uw beleving



KWH en ProImpact partners in beeldschermcommunicatie voor woningcorporaties.

Telefoonnummer 31 (0)36 - 53 29 148 - info@pro-impact.nl - www.pro-impact.nl

Nieuw: Push module in Huurdersportaal

- ✓ Uw huurders actief informeren
- ✓ Via e-mail en sms
- ✓ Of via Facebook en Twitter
- ✓ Vermindering werkdruk
- ✓ Hoge waardering van huurders



www.bataviagroep.nl

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

Peter Eisinga en de dames van het klantcontactteam



Talis werkt met bezieling aan klantgerichtheid

Talis. Een vlugge zoekactie op het internet leert dat het 'bezielend' en 'levenskrachtig' betekent. En dat doen ze bij de Nijmeegse woningcorporatie Talis, met bezieling werken aan een klantgerichte organisatie.

Peter Eisinga, ICT-manager bij Talis, legt uit hoe.

Peter vertelt over de kanteling van een traditionele vastgoedorganisatie naar een klantgerichte organisatie in 2011. Een proces dat op vele plaatsen in corporatieland al is voltrokken of volop gaande is. Ook bij Talis betekende het dat de organisatie flink door elkaar werd geschud. Het oude organogram en oude functieomschrijvingen gingen de prullenbak in en maakten plaats voor klinkende titels als directeur Tevreden Klant, directeur Goede Woning en directeur Sterke Wijk. „Mark Hut, onze directeur Tevreden Klant, is verantwoordelijk voor alles wat met klantcontact te maken heeft, waaronder ook ICT en financiën. Maar ook de directeurs van Goede Woning en Sterke Wijk, respectievelijk Ronald Leushuis en Joke Abbring, opereren ten dienste van de klant. Onze bestuurder Walter Hamers 'hangt' er formeel hiërarchisch boven, maar staat er eigenlijk midden tussenin”.

Organisatieontwikkeling

Volgens Peter staat Talis er goed voor. „Het is goed geweest dat we de organisatieontwikkeling tijdig hebben ingezet. Het is ook vrij snel verlopen”, doelt hij op de zes maanden dat het proces in beslag nam. Toch moet de effectiviteit ervan nog toenemen, geeft hij ruiterslijk toe. „Mensen zitten op een andere plek. Er heeft een verschuiving plaatsgevonden van taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden. Op papier is dat zo klaar maar in de praktijk merk je dat cultuur- en procesverandering zijn tijd nodig heeft”.

ICT

In het hele proces van organisatieontwikkeling is ICT niet expliciet aan de orde geweest. „Onze ICT-huishouding sloot eigenlijk al goed aan op onze strategie om meer klantgericht te werken. Wel ontstond vanuit onze gebruikersorganisatie >>



Vasthoudend
Doelgericht
Efficiënt

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

Adviesbureau voor woningcorporaties

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"



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

www.adviesbureau-voor-woningcorporaties.nl

karmac

Karmac ontzorgt vele organisaties in bedrijfsleven en overheid op het gebied van de interne en externe informatiestromen. Met zo'n 150 medewerkers is Karmac in Nederland een van de toonaangevende spelers. Wij kunnen inmiddels vele woningcorporaties tot onze klantenkring rekenen, voor uiteenlopende projecten zoals digitalisering van VHE-dossiers, personeelsdossiers en tekeningarchieven (vanaf papier en microfilm).

Graag zijn we ook u van dienst.
Bel voor een afspraak 0320 - 28 69 59.

Uw archief, onze uitdaging

- Digitalisering
- Archiefopslag
- Digitale Postkamer / Backoffice
- Archiefbewerking / Detachering / Consultancy

Pascallaan 72, 8218 NJ Lelystad
T 0320 - 28 69 59, info@karmac.nl

www.karmac.nl

„Ondanks de opmars van Facebook en Twitter in corporatieland blijft telefonie voor Talis een van de belangrijkste communicatiekanalen“

meer behoefte aan snel inzicht in klantgegevens, zowel tijdens telefoongesprekken als aan de balie. Als aanvulling op onze SAP omgeving implementeren we daarom momenteel een customer interaction centre (CIC). Dit is een soort digitale toegangspoort tot alle relevante data die nodig zijn om klantcontacten snel en efficiënt af te handelen", licht Peter toe.

Kladblok

Ook het onlangs aangelegde huurdersdossier kan straks via het CIC worden ontsloten. Peter: „Voor gebruikers betekent dit ook weer een andere manier van werken. Nu vinken ze vaak taken af op een kladblok, maar dat gebeurt straks allemaal digitaal. De inrichting doen we daarom samen met de gebruikersorganisatie. Dat verhoogt het draagvlak". Peter geeft toe dat de ontwikkelingen in het begin ICT-gedreven waren. „Ondertussen is de gebruikersorganisatie veel meer verantwoordelijk en zijn ze bepalend in hoe zaken worden toegepast“.

Nummerherkenning

Om tijdens telefoongesprekken snel over klantgegevens te kunnen beschikken, wordt de telefooncentrale ook gekoppeld aan het CIC. „In de praktijk valt de effectiviteit tegen omdat het nummer waarmee de klant belt niet altijd wordt herkend. Dan belt een kleinkind met haar mobiel voor oma op of zo. Dat ondervangen we met een Vind-scherm, zodat we met een paar kleine kenmerken alsnog snel de juiste gegevens op het scherm hebben. Dat is fijn voor de medewerker, maar ook fijn voor de klant. Het komt de kwaliteit van het klantcontact ten goede“.

Belangrijkste communicatiekanaal

Ondanks de opmars van Facebook en Twitter in corporatieland blijft telefonie voor Talis een van de belangrijkste communicatiekanalen. „We denken uiteraard wel na over Twitter en Facebook, maar onze wat oudere doelgroep grijpt nog graag naar de telefoon hoor. En ook op het gebied van telefonie gebeurt nog veel. Denk aan het groeiend aantal Voice over IP-bellers en de integratie van vast en mobiel. Onze telefooncentrale is nu via een SIP Trunk aangesloten op Voice over IP. Inkomende en uitgaande gesprekken verlopen niet via een telefoonlijn, maar via ons datanetwerk. Dat scheelt enorm in de telefoonkosten. Voor onze medewerkers willen we eigenlijk een soort WiFi-principe. Dus wanneer ze binnen het bereik van ons datanetwerk zijn, ze automatisch met hun mobiele telefoon via het datanetwerk bellen“.

Mobility

Mobility is de toekomst, is Peter van mening. „Onze monteurs zijn al geruime tijd uitgerust met handhelds, onze huurinspecteurs doen de inspectie met een tablet en de medewerkers verhuur werken allemaal met smartphones. Belangrijk hierin is de aansluiting met de backoffice. Dat is nu nog te fragmentarisch", zegt Peter eerlijk doch zelfkritisch. „Een belangrijke verbetering is dat straks ons CIC ook op tablets beschikbaar is. Dan heb je overal en altijd een koppeling met je backoffice en direct inzicht in de klantgegevens“.

Citrixdoosje

Waar de mobile devices verschijnen, verdwijnen de vaste computers. Sterker nog, Talis heeft het beheer van de volledige ICT-omgeving de deur uitgedaan. „Ons SAP-systeem is in beheer bij Ctac en onze kantoorautomatisering hebben we ondergebracht bij een KPN-dochter. De enige hardware die we nog hebben, is een citrixdoosje onder het bureau en een scherm. Alles is hiermee super schaalbaar en flexibel. Als de directeur Tevreden Klant wil opschakelen in verband met een tijdelijke piek, kan ik mensen vanuit huis zo laten inloggen. Ja, daar ben ik best trots op", glimlacht Peter. ■



De Achterhoek: Proeftuin voor het antwoord op krimp

„De Achterhoek is niet een achterhoek. Het is een voorpost van een ontwikkeling die er voor veel gebieden aankomt. Wij anticiperen op krimp“. Dat zegt **Claus Martinot**, directeur-bestuurder van **Sité Woondiensten** in Doetinchem.

De demografische ontwikkelingen in de Achterhoek zijn een voorbode voor wat veel regio's in Nederland te wachten staat. Krimp. „Het is een beweging die we niet kunnen keren“.

Interessante kanten

Leuk of niet, de demografische ontwikkeling heeft ook zijn interessante kanten, vindt Martinot. „Minder jonge gezinnen, meer hulpbehoevende ouderen en alleenstaanden stellen ons voor een kwalitatief en kwantitatief probleem. Je hebt minder en andere voorzieningen nodig. Het probleem is dat er ook steeds minder middelen beschikbaar zijn om de gewenste veranderingen te realiseren“.

Lange levensduur

De vraag wat er nu echt noodzakelijk is, wat er moet veranderen en hoe je dat financiert is daarmee prangender dan ooit. „Kijk, woningcorporaties zijn gewend om te investeren in goederen die een lange levensduur hebben. We moeten ons daarom in een vrij vroeg stadium afvragen of de nieuwbouw die wij toevoegen niet over enkele jaren alweer leegstaat“.

Vitaliteit

Volgens Martinot zit de uitdaging van krimp niet louter in weloverwogen nieuwbouw en transformatie van de bestaande woningvoorraad. „Belangrijk is ook: hoe houd ik de leefbaar-

heid en vitaliteit van de woonomgeving in leven? Dat is een zoektocht die je samen met alle betrokken instanties in de regio moet doen. Want wij ondervinden de gevolgen van krimp en vergrijzing als woningcorporaties, datzelfde geldt uiteraard ook voor scholen, middenstand en ga zo maar door“.

Woonvisie

De regionale samenwerking in de Achterhoek heeft geleid tot een woonvisie die uitgaat van een beperking van nieuwbouw. „Let wel, nieuwbouw maakt maar 5% van de bebouwde omgeving uit. Belangrijker is eigenlijk de vraag: hoe zorgen we ervoor dat onze bestaande woningvoorraad ook past bij de vraag van over tien jaar en verder. Als je daar het antwoord op weet, weet je ook wat je niet hoeft te realiseren“.

Woonomgeving

Een passende woning is belangrijk, maar de woonomgeving is zoals gezegd nog belangrijker. Martinot: „Wat heb ik aan een woning in een omgeving waar geen voorzieningen meer zijn? De vitaliteit van de woonomgeving moet centraal staan in plaats van de woning, de school of een zorgcomplex. Dit soort vraagstukken kun je als woningcorporatie niet alleen beantwoorden. Een gezamenlijke afstemming met alle betrokken partijen is daarvoor onontbeerlijk. Het gaat hierin niet alleen om geld, maar ook om menskracht. We hebben hier straks minder mensen in de leeftijdscategorie 20-50 jaar wonen. Wie gaat de zorg verlenen aan onze groeiende groep ouderen?“

Pilotplek

De uitdaging voor woningcorporaties en al haar stakeholders is om in de nieuwe situatie het samenleven en de zorg samen te organiseren. „Wat dat betreft is de Achterhoek een pilotplek waar we dit aan het ontdekken zijn“, vertelt Martinot. „Dat begint met willen. Je moet het denken vanuit je eigen koker los durven laten. Afstand van je eigen organisatie durven nemen. Als je elkaar blijft concurreren kom je er niet uit“.

Coöperatie

Sité Woondiensten wil en maakt om die reden deel uit van de Coöperatie Achterhoek 2020. „Dit is een samenwerking van overheid, gemeenten, maatschappelijke organisaties, woningcorporaties en bedrijfsleven. Iedereen zit er gelijkwaardig in en het samenwerkingsverband adopteert projecten die alleen in gezamenlijkheid zijn te realiseren“, legt Martinot uit.

Wennen

Martinot geeft toe dat het wennen is. „Met elkaar de dilemma's vaststellen is best ingewikkeld. In dit proces van programmamanagement en transitie worden de samenwerkende instanties ondersteund door Hans Suurmond van adviesbureau Mensit. „Verandering kost tijd en geld en soms is bij de partners het hemd nader dan de rok. Dan is het plezierig wanneer er mensen betrokken zijn die afstand kunnen nemen en keuzes kunnen begeleiden“.

Kleur voordeur

Krimp vereist aan de kant van de woningcorporatie ook een verandering van mentaliteit. Martinot: „We hebben mensen nodig die in de bebouwde omgeving nadenken hoe deze bewoonbaar kan worden gehouden. Is mijn bezit toegankelijk voor ouderen? Is de grootte en de kwaliteit van de woning afgestemd op de toekomstige vraag? Hoe pas ik duurzaamheid toe en hoe zorg ik voor een goede buurt? Het denken houdt niet op bij de kleur van de voordeur“.

Verpaupering

Martinot verwacht dat de krimp in de periode 2020-2040 groot zal zijn. „De grote steden in de regio, zoals Doetinchem, zullen krimp nog een tijdje van het lijf kunnen houden. Maar de grotere kleine plaatsen in onze regio zijn gevoelig voor krimp. Als we daar nu niet slim mee omgaan zal er wel degelijk leegstand en afname van voorzieningen ontstaan. De uitdaging is om verpaupering te voorkomen en ervoor te zorgen dat mensen er lekker kunnen blijven wonen“.

Dichtgeplankt

Op de vraag hoe de regio Achterhoek er in 2040 bij staat, zegt hij: „Ik verwacht dat we nog steeds redelijk aantrekkelijke gemeenten, dorpen en steden hebben van een omvang die past bij de schaal en mensen die er dan wonen en werken. Geen dichtgeplankte winkels, geen leegstand. De feitelijkheid van dan maken we nu. We besteden nu ons geld goed om ons straks voor veel leed te behoeden. In dat opzicht zou ik willen dat onze initiatieven iets meer op het netvlies van Den Haag zouden staan. Dat we straks niet voor een opgave komen te staan die veel meer geld gaat kosten“.

Molenstenen

Martinot doelt op het regeerakkoord. „Dat akkoord is nog te vers en te onduidelijk, maar ik vind dat de plannen te veel op de Randstad zijn gericht en te weinig op opgaven en kansen in gebieden als de Achterhoek. Het zou helpen wanneer je steun en begrip vanuit Den Haag krijgt. Ook wij kennen in onze regio financiële problematiek over het afboeken van grondposities. Die posities zijn ingenomen in de tijd dat de druk op corporaties om te bouwen enorm was. De investeringen in grond en de voorbereidingsplannen - die nu niet meer gerealiseerd kunnen worden - hangen als molenstenen om de nek“.

WOZ

Hij vervolgt: „Ook het maximale huurplafond van 4,5 procent van de WOZ waarde beperkt ons de ruimte om nog iets te doen. Als wij als corporatie ook al niet meer kunnen bouwen zal dat ook een enorme aanslag zijn voor de bouw en haar toeleveranciers. Dat is slecht voor de regio. Dit alles trekt een wissel op de broodnodige regionale samenwerking. Als Den Haag meehelpt om deze problemen op te lossen is de bereidheid om slagen te maken groter. Als we alleen maar worden afgeroomd haal je de motor weg uit het veranderingsproces“.



SNELLER EN EFFICIËNTER INSPECTIES UITVOEREN?

De app Key2Inspecteur leidt de inspecteur op intuïtieve wijze door het inspectieproces en ondersteunt verschillende soorten woningopnames. Bovendien hoeft hij niet meer met papieren dossiers op pad. Key2Inspecteur is platform- en hardwareonafhankelijk en werkt gewoon op uw huidige IT-infrastructuur.

Een greep uit de voordelen:

- Aantoonbare tijdwinst voor inspecteur/opzichter en backoffice
- Platformonafhankelijk
- Vrije keuze mobile device
- Ook offline te gebruiken
- Snellere doorlooptijden voor afhandeling leegstand
- Aantoonbare besparing voor corporatie



ZIEN HOE KEY2INSPECTEUR IN DE PRAKTIJK WERKT?
BEKIJK DE FILM OP WWW.CENTRIC.EU/APPS

Regio Utrecht:

De regie aan de woningzoekende



Henny van de Heiligenberg

Wat heeft een huurwoning in de regio Utrecht te maken met een vakantie-huisje op een willekeurige plek ergens in een zonnig oord? Op het eerste gezicht helemaal niets. Toch ziet **Henny van de Heiligenberg**, directeur-bestuurder van **Provides** en bestuurder van **Stichting Woonruimteverdeling Regio Utrecht** grote overeenkomsten. Aan *Corporatie-Gids Magazine* legt hij uit welke.

„Wanneer we als consument ergens voor twee weken een vakantiehuisje willen huren, is alle benodigde informatie om een juiste keuze te maken beschikbaar. De huurprijs, de beschikbaarheid, foto's, video's en vaak zelfs reviews van eerdere huurders. Het is toch vreemd dat je meer weet van een tijdelijk vakantieverblijf dan van de huurwoning waar je misschien wel voor jaren gaat wonen?”

Krant

Het lijkt voor Henny alweer jaren geleden dat de circa 400 beschikbare huurwoningen in de regio Utrecht eens in de 14 dagen in een speciale Woningkrant verschenen. „Met van die kleine fotootjes en amper vier regels informatie”. Toch is het pas sinds 1 april dat de krant werd afgeschaft en het aanbod van de SWRU uitsluitend via de website van WoningNet aan de 215.000 woningzoekenden wordt gepresenteerd. Die website is per 1 oktober geheel vernieuwd en veel gebruikersvriendelijker. „We willen de woningzoekenden meer informatie geven over de woning”.

Profiel

Henny legt uit hoe het werkt: „Woningzoekenden maken een profiel aan. Op basis van dit profiel krijgen ze inzicht in de beschikbare woningen in de regio, de woningen die binnenkort beschikbaar komen en de slagingskans die daarbij hoort. Ook brengen we alternatieven in beeld. Net zoals je dat ziet als je iets bestelt in een webshop.

Soms richten mensen zich op IJsselstein en staan daar bijvoorbeeld 30e op de wachtlijst, terwijl ze in gemeente Zederik direct terecht kunnen. Hemelsbreed slechts 15 kilometer gelegen vanaf IJsselstein. De woningzoekenden kunnen zich ook abonneren op het zogenaamde Digizine, een actueel en op het persoonlijke profiel gebaseerd overzicht van passende woningen, die ze iedere veertien dagen via mail ontvangen”.

Reviews

Voor het fenomeen reviews – wat vinden andere consumenten ervan – ziet Henny op termijn ook mogelijkheden. „Inzichtelijk maken wat de vertrekkende huurder van de woning en woonomgeving vond. Natuurlijk is dat best spannend, want iedereen heeft wel minder aantrekkelijke woningen in bezit. We werken samen met 24 woningcorporaties, dus dit soort mogelijkheden moeten breed gedragen worden. Persoonlijk sta ik er positief tegenover. Je geeft je doelgroep inzicht om een bewuste keuze te maken om wel of niet op een woning te reageren”.

Luxeprobleem

Henny erkent dat het verhuren van woningen in de regio Utrecht nog steeds luxeproblemen kent. „We hebben 100 kandidaten per woning, dus je kunt een houding aannemen van 'die verhuren we toch wel'. Maar dat doen we niet. We verdiepen ons in onze klanten en geven ze nadrukkelijk de regie in handen. Letterlijk, want we werken ook aan een app waarmee ze snel kunnen reageren op vrijgekomen woningen”.

Niet alleen corporaties hebben onze besparingssoftware ontdekt:



WINNAAR
'BEST ONLINE SERVICES'
DUTCH INTERACTIVE AWARDS 2012

Meer informatie op www.mainflow.nl/#news

MainFlow
freemium
software

Hoeveel wilt
u besparen
op dagelijks
onderhoud?

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

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

Dagelijks aanbod

Werd de krant al afgeschaft, binnenkort verandert het eens in de 14 dagen aanbieden van beschikbare woningen. „Vanaf 1 januari gaan we woningen dagelijks aanbieden. De vrijgekomen woning komt direct op de website en woningzoekenden krijgen zeven dagen de tijd om te reageren. Veel korter dan voorheen, maar er is op basis van het zoekprofiel veel meer informatie beschikbaar. Ook bijvoorbeeld het ZAV-beleid van de woning en eventuele al aangebrachte voorzieningen zijn inzichtelijk. De kwaliteit van het proces is dus veel groter. Dat moet ook wel, want de woningzoekende mag een gelimiteerd aantal reacties geven. Alles is erop gericht om die woningzoekende snel te kunnen laten wonen in de woning van zijn keuze”.

No show

Door de woningzoekende vooraf een beter beeld te geven van wat hij krijgt, verwacht Henny dat het no showpercentage ook lager wordt. „Er werd in het verleden best vaak gereageerd op een woning die uiteindelijk toch niet passend bleek. Nu is de keuze om op een woning te reageren veel bewuster, dus beter. Of de trefkans beter is, moet nog blijken, daarvoor zijn we te kort bezig”.

Gemakkelijker en persoonlijker

De regio aan de woningzoekende. Dat is de rode draad in het woonruimteverdeelp proces van de samenwerkende woningcorporaties in de regio Utrecht. Alle optimalisaties van woonruimteverdeling ten spijt, het aantal woningzoekenden blijft onverminderd groot en het aantal beschikbare woningen nagenoeg onverminderd klein.

Henny: „We hebben in de regio 215.000 gegadigden voor 4.500 woningen. Van die 215.000 reageert ongeveer 10% actief op vrijgekomen woningen”. Anders gezegd, 90% reageert niet. Hebben ze de hoop verloren of wachten ze op de ideale woning? „Het wrange is dat de aanwas door nieuwbouw minder wordt of soms helemaal stil ligt. De verhuurderheffing is ook niet bepaald een impuls voor het bouwen van nieuwe woningen”, zegt Henny met enige teleurstelling in zijn stem. „Het kost Provides straks ongeveer 3 miljoen euro per jaar. Omgelagen naar een rente van 4% zou ik daar zo'n 400 woningen van kunnen bouwen. Als je dat optelt in onze hele regio zie je welk potentieel weglekt naar Den Haag”.

Agendapunt

Heffingen, noodfondsen, het regeerakkoord; maakt dat een verhaal over verbeterde dienstverlening aan woningzoekenden voor een directeur-bestuurder niet tot een klein agendapunt? „Als je het zo op tafel legt wel. Maar de verbeterde dienstverlening gaat hand in hand met efficiënter en goedkoper werken, zo pluk je eenvoudig laaghangend fruit. Minder doen, meer denken en de klantwaarde in tact houden. Dan is bezuinigen ook prima uit te leggen aan mijn klanten en medewerkers. Veel beter dan dat je moet uitleggen dat je moet bezuinigen om kosten van anderen te dekken. Daar wordt iedereen slechter van”. ■

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:

byourbrand

AEPEX BEGRIJPT WONINGCORPORATIES.



DE BESTE WONINGCORPORATIES
KIEZEN VOOR AETRIUM VAN AEPEX.

SAP SOFTWARE
VOOR WONINGCORPORATIES

AEPEX
BUSINESS CONSULTANTS

„We hebben
in de regio
215.000
gegadigden
voor 4.500
woningen”





Informatievoorziening staft onderbuikgevoel met cijfers

Woningstichting Barneveld heeft de cyclus van informatievoorziening versneld van drie maandelijks naar maandelijkse rapportages. „Zo houden we meer de vinger aan de pols“, vertellen **Janine Westra** (teamleider Woondiensten), **Tom Nedermeijer** (teamleider Financiën & Control) en **Gert Hoogebeen** (Hoofd bedrijfsbureau) van de woningstichting. „Waarom? We worden ertoe gedwongen door de buitenwereld“.

An de balie staat een vriendelijke medewerkster telefonisch een huurder te woord. ‘Uw douchputje zit verstopt? Dat is vervelend, we gaan het voor u oplossen’. Verstopte doucheputjes en kapotte kraanleertjes; helaas beperken problemen en uitdagingen voor woningcorporaties zich vandaag de dag niet tot vraagstukken als deze. „Kasstromen gaan niet meer zoals we willen. De BTW-verhoging, extra heffingen voor Vestia, en wat er allemaal nog aankomt. Dit alles kan ons op jaarbasis ruim 2 miljoen euro kosten. Het is toch te zot voor woorden dat wij in 2014 misschien geld moeten gaan lenen om belasting te kunnen betalen?“

Spanningsveld

De voorbeelden die Tom aanhaalt, illustreren het spanningsveld waarin woningcorporaties acteren. „Voor ons extra reden om informatievoorziening te intensiveren. Je probeert alle factoren die van invloed zijn op je bedrijfsvoering zo snel mogelijk

inzichtelijk te hebben. Met Noa reporting is het de bedoeling dat we onze rapportages sneller boven tafel krijgen. Waar de rapportages eerst driemaandelijks werden opgeleverd, gebeurt dat nu maandelijks en per trimester“, licht Janine toe. “We zijn met NCCW bezig deze tool verder te verbeteren naar onze wensen“.

Prestatieafspraken

Gert vult aan: „Ook de maandrapportage is natuurlijk nog steeds een terugblik, maar we kunnen nu wel veel sneller reageren“. De factoren waar ze bij de woningstichting wél invloed op hebben, zijn helaas in de minderheid. „Doordat we nu meer belasting moeten betalen, kunnen we minder nieuwe sociale woningen bouwen. En bouwen boven de DAEB-grens is ook al bijna niet te financieren. Dat zet bijvoorbeeld onze prestatieafspraken met de gemeente weer onder druk. We hebben nu net een nieuw convenant met de gemeente afgesloten. >>

De wens is eigenlijk 100 woningen per jaar toevoegen, maar het convenant voorziet ‘slechts’ in een toename van maximaal 50 woningen per jaar. En dan moeten er geen extra maatregelen of heffingen komen. Het wordt nu steeds meer een financieel issue of we wel of niet kunnen bouwen. De tijd dat een handvol vleermuizen onze bouwplannen in de weg zaten, ligt ver achter ons“, constateert Gert.

Portfoliomanagement

De woningstichting wil, in de negen kernen waarin ze woningbezit heeft, zo goed mogelijk inspelen op de veranderende woonbehoefte. Onlangs optimaliseerde de woningstichting haar portfoliomanagement. „Portfoliomanagement is voor ons maatgevend voor wat we de komende 10 jaar wel en niet kunnen bouwen. Het helpt ons bij het maken van de juiste keuzes. Wij gebruiken de maandelijkse rapportages voor de onderbouwing van deze keuzes“.

Buitenwereld

Dat betekent dat we ook steeds meer naar onze eigen bedrijfskosten kijken“, brengt Janine het gesprek weer slim op het onderwerp informatievoorziening. „Je wilt efficiënter werken. Ja, ook omdat de buitenwereld meer van je verwacht. Waar kun je dan als corporatie op winnen? Bijvoorbeeld op zo min mogelijk leegstand en beschikbare woningen zo snel mogelijk weer verhuren. Inzicht in deze kengetallen helpen ons om de interne processen te verkorten“.

Vergrootglas

Naast besparen op het verhuurmutatieproces, liggen ook planmatig onderhoud en inkoop onder het vergrootglas. „In plaats van eens in de vijf jaar nu eens in de zes jaar schilderen levert direct geld op“, geeft Gert als voorbeeld.

De druk van de buitenwereld noopt tot besparing, maar heeft ook tot extra kosten geleid. Tom: „We hebben nu bijvoorbeeld een assistent-controller en een communicatieadviseur in dienst. De assistent-controller omdat het financiële speelveld gewoon zo complex is geworden en een communicatieadviseur omdat blijven communiceren en laten zien wat we doen ontzettend belangrijk is“.

Verjaardag

Het beeld dat mensen van woningcorporaties hebben staat als gevolg van negatieve publiciteit over de sector onder druk. Gert: „De verhalen die in de media rondgaan over sommige inkomens van corporatiedirecteuren geven te denken. Je durft op een verjaardag soms bijna niet meer te zeggen dat je bij een woningcorporatie werkt“.

Spiegel

Ondanks alles vinden Janine, Tom en Gert dat de situatie waarin woningcorporaties verkeren ook een goede kant heeft. Gert licht toe: „Het is niet verkeerd om te kijken of je intern je zaken goed op orde hebt. Het is goed om jezelf eens een spiegel voor te houden. Je legt de vinger op de zere plek. Nou ja, waar je jezelf pijn doet dan, waar je zelf invloed op hebt. Het prikkelt ook de creativiteit. Bijvoorbeeld: hoe zorgen we ervoor dat ons bezit in 2020 minimaal label B heeft? Of als de overheid ineens zegt: alle asbest moet uit de woningen. Dat zijn grote uitdagingen hoor“.

Onderbuikgevoel

Mede door invloeden van buitenaf is de huurdersvereniging ook veel kritischer geworden, zegt Janine. Als voorbeeld noemt ze de huurharmonisatie. „De huurders vragen dan wat wij intern doen aan kostenbesparing. En terecht! Waarom zou je alles alleen bij de huurder weghalen. Je blijft hierdoor wel scherp, maar eigenlijk deden we dat al. Met onze vernieuwde informatievoorziening kunnen we dit nu ook snel en eenvoudig verantwoorden. We staven ons onderbuikgevoel met cijfers“. ■



Tom Nedermeijer, Janine Westra en Gert Hoogebeen

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



RUN
EASIER

SMARTER
STRONGER
SHARPER
FIERCER
FURTHER
SAFER
SAVIER

Innovatieve corporaties bieden SWYCS

SWYCS is een
energiemanagement-
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 €nergyCombat voor optimale energie- en energiekostenreductie



SEE WHAT YOU CAN SAVE

www.swycs.nl



dsp
INNOVATION



Bert Muller



Daniel Klinkenberg



Woningcorporaties sturen onvoldoende op marktwaarde

Woningcorporaties sturen op dit moment nog onvoldoende op marktwaarde, blijkt uit onderzoek van Reasult en ORGfit. Wat is sturen op marktwaarde? Waarom is het noodzakelijk? We legden de vragen voor aan [Daniel Klinkenberg](#), directeur van [ORGfit](#) en [Bert Muller](#), Product Manager van [Reasult](#).

„Sturen op marktwaarde is rekenen met de echte waarde van je bezit”, legt Bert uit. „Dus wat zou ik ervoor krijgen wanneer ik nu zou verkopen? Corporaties rekenen nog te vaak alleen met de bedrijfswaarde. De bedrijfswaarde is gebaseerd op de kasstromen die volgen uit het (maatschappelijke) beleid van de corporatie. Als je naast de kasstromen die volgen uit je beleid ook de marktwaarde helder hebt, maak je bewustere keuzes ten aanzien van je bezit. Meer vanuit beleggersperspectief”.

Badkamers

„Een voorbeeld? Het vernieuwen van badkamers in een appartementencomplex dat op de nominatie staat om te worden gesloopt is vanuit beleggersperspectief onverstandig. Die badkamers komen er alleen wanneer de woningcorporatie daartoe vanuit een maatschappelijk perspectief bereid is”.

Slopen

„Hetzelfde voorbeeld werkt ook andersom”, vult Daniel aan. „Het slopen van de flat kost een woningcorporatie op papier vrijwel niets want in het beleidsplan is men daar toch al van uitgegaan? De kasstromen zijn dus vrijwel nihil en de waarde dus ook. In de

investeringsafwegingen wordt niets vernietigd, maar in termen van marktwaarde wel. Namelijk de waarde die de flat bij verkoop zou hebben opgeleverd”.

Sociaal

Bert: „Er zijn voorbeelden te over van sociale huurwoningen die voor tonnen per woning zijn gerenoveerd. Dat zijn typische voorbeelden dat er niet gekeken is naar de marktwaarde. De corporatie kan dat misschien weerleggen door te zeggen: Het zijn toch mooie woningen geworden? We zijn toch heel sociaal? Dat valt hardop te betwijfelen. Waarschijnlijk had de corporatie bij nieuwbouw meer geld overgehouden”.

DNA

Volgens Daniel staat de strategie vaak nog mijlenver van de waarde van het vastgoed. „De voorbeelden als speeltuinen, buurtwinkels, bibliotheken kennen we allemaal. Een zeer groot deel van deze kosten gaan op het conto van maatschappelijk perspectief en zal nooit terugverdiend worden. Het denken in termen van financieel rendement zal in het DNA van de corporatiemedewerker moeten komen. >>



Klantportaal, kennisbank en KCC in één. Met Malengo Umbrella krijgt uw organisatie grip op multichannel dienstverlening. Direct antwoord, doordat kennis en informatie op één plek toegankelijk zijn. Meer informatie op www.malengo.nl/umbrella of bel met Hermen Joostens (06 1034 7949) of Martijn Weesjes (06 2299 3659).

Een objectieve vastgoedbelegger hoeven ze natuurlijk niet te worden, maar ze moeten de marktwaarde wel bewust meenemen in de besluitvorming. Wat je investeert moet je toch ergens een keer terugverdienen".

Tooling

Om inzicht te krijgen in de marktwaarde is tooling nodig. Daadwerkelijk iets met het inzicht doen vereist een transitie van de woningcorporatie. Softwareleverancier Reasult en organisatieadviesbureau ORGfit vullen elkaar op dit vlak aan. Daniel: „Het incorporeren van de toolingparameters vereist namelijk ook een andere mindset in je organisatie. Als je de mens niet meeneemt in deze beweging gaat het mis. Ik bedoel, als een onderhoudsmoniteur besluit alle stopcontacten in een complex van 100 cm naar 30 cm van de grond te brengen is dat een behoorlijke desinvestering wanneer het complex over 5 jaar wordt gesloopt“.

Inzicht

Uit het onderzoek dat beide bedrijven gezamenlijk onder woningcorporaties liet uitvoeren, blijkt dat 15% van de ondervraagden aangeeft reeds op marktwaarde te sturen, maar ook dat binnen zes maanden meer dan 50% wil kunnen sturen op marktwaarde. „Dat

verbaast ons niet“, zegt Bert. „Sturen op marktwaarde verhoogt het inzicht in je vastgoedportefeuille. Investerings kunnen dan in het juiste perspectief worden geplaatst“. Daniel vult aan: „Met inzicht in de marktwaarde ben je beter in staat om je rendement te laten zien. Wat voor kasstroom realiseer je met het bezit dat je hebt? Het vermogen is belangrijk, maar de cashflow ook. Vooral met het oog op de onzekerheden die onder andere vanuit het regeerakkoord op woningcorporaties afkomen“.

RJ645

Hamvraag blijft: wat heeft een woningcorporatie aan inzicht in de marktwaarde van haar bezit als ze toch niet wil of kan verkopen? Daniel: „Een gevolg van de vernieuwde richtlijn RJ645 is dat veel corporaties nu geconfronteerd worden met de marktwaarde. Tegelijkertijd stelt het corporaties juist in staat de buitenwereld te laten zien hoe het vastgoed rendeert als gevolg van het gekozen maatschappelijke beleid. De sense of urgency is er bij woningcorporaties. Het komt nu aan op handelen“. ■

incit

Sales & Business Development Manager - Incit Nederland BV

Company Background
Incit is a leading supplier of ERP-system with focus on facility management, offering a full service system to handle finance, operations and maintenance information. Incit has a leading position in Scandinavia with the ambition to reach a similar position in Northern Europe. Incit Nederland BV was established in 2005 and is currently looking for a Sales & Business Development Manager to their team in the Netherlands.

Role and responsibilities
The Sales & Business Development Manager will be responsible for all sales related activities and further drive business development of Incit Nederland BV's innovative and advanced facility management business system. Target groups of extra interest to approach include woningcorporaties, municipalities and the commercial sector. The role includes some participation in the implementation phase, this in order to ensure customer satisfaction and build long term relationships with the customers.

Further it is expected to continuously be updated with market trends and changes in the market. The Sales & Business Development Manager reports directly to the Managing Director of Incit Nederland BV.

Your Profile

- You are an experienced salesperson with very good and well documented sales-skills, preferably from ICT and/or real estate (woningcorporatie) industry
- Strong work ethic, self-motivation and ability to work independently
- Patience and right attitude to manage longer sales processes
- You have the potential and ambition to take over as the Managing Director in the future
- Keen multi-tasking and problem-solving capabilities

Key role in a profitable and expansive company with excellent growth opportunities. Simply put, a leading technology company that makes a difference.

For more information about Incit Nederland BV please see www.incit.nl and/or feel free to contact Emil Akander at the Swedish Trade Council on number 06 116 499 02

We kindly ask you to submit your CV + personal letter (in English) no later than December 14, 2012 to emil.akander@swedishtrade.se



Ella Vogelaar:

Adagium niet op stoel bestuurder zitten is voorbij

Toezicht houden. Het is een belangrijk hoofdstuk in de carrière van Ella Vogelaar. Als minister voor Wonen, Wijken en Integratie in het kabinet Balkenende IV was ze 'toezichthouder der toezichthouders' in de corporatiesector. Sinds 2011 houdt ze toezicht op woningcorporatie Mitros in haar woonplaats Utrecht.

Ella Vogelaar. Toen ze in 2008 de politiek vaarwel zegde, pakte ze haar oude bedrijf als toezichthouder en bestuurder weer op. Genoeg opdrachten, maar niet bij woningcorporaties. „Het is gebruikelijk dat je niet onmiddellijk een rol als toezichthouder op pakt in de sector waarvoor je verantwoordelijk bent geweest”, legt ze uit. Maar na 2,5 jaar vond Ella Vogelaar het genoeg. Ze solliciteerde, werd gekozen en trad toe tot de Raad van Commissarissen van Mitros. Sinds 1 juli van dit jaar is ze voorzitter van de RvC.

Rijdende trein

„Mitros had het toezicht zeer goed op orde”, vertelt Ella over haar start. „Ik sprong als het ware op een rijdende trein. Toen ik in 2011 aantrad als lid van de RvC was al duidelijk dat er naar de topstructuur van de organisatie zou worden gekeken. Mitros had lang het plan opgevat om haar bezit breder te trekken dan Utrecht en Nieuwegein. Mede inherent aan de ontwikkelingen in de corporatiesector zelf is die stap gelukkig niet gezet. Dan heb je ook geen zware topstructuur meer nodig. We hebben nu geen Raad van Bestuur meer maar een driekoppige directie, met daaronder direct de managers”.

Derivaten

Ze vervolgt: „In het eerste jaar van mijn aantreden kwam Vestia in het nieuws. Natuurlijk schrik je dan. Ook Mitros heeft derivaten. Ik heb direct gevraagd hoe dat bij ons zit en het treasurybeleid is tegen het licht gehouden. Hebben we voldoende checks and balances? Aan het fenomeen derivaten is in beginsel niets mis. Je moet er alleen niet mee gaan speculeren. Wij gebruiken ze voor het afdekken van risico's, niet als speculatieve inkomstenbron”.

Asbest

Ongeveer gelijk met de periode dat Ella Vogelaar voorzitter werd van de RvC voltrok zich het asbestincident tijdens renovatiewerkzaamheden in een flat van Mitros. De kersverse voorzitter kon direct aan de bak. „Je schrikt je rot. Ik was op dat moment op vakantie en ben natuurlijk direct gaan bellen. Wat doen jullie, welke maatregelen treffen jullie? In die zin ben je direct persoonlijk betrokken. Naast het organiseren van een oplossing voor de gevolgen denk je ook na over de oorzaak. Hebben we voorafgaand aan de renovatiewerkzaamheden voldoende onderzoek gedaan en is er volgens de voorschriften gewerkt? Momenteel lopen er nog onderzoeken, maar voor zover we nu kunnen overzien heeft Mitros goed gehandeld”.

Waardering

Met haar rol in de RvC van Mitros keerde Vogelaar weer terug in de sector waar ze als politicus eens verantwoordelijk voor was. Op de vraag naar haar beeld van de corporatiesector zegt ze: „Ik heb als minister veel waardering gekregen voor woningcorporaties. In de discussies over de wijkaanpak werd me duidelijk dat woningcorporaties cruciaal zijn als het gaat om wonen en investeren in wijken. Tegelijkertijd werd ik natuurlijk ook geconfronteerd met problemen in de sector. Het op eigen benen gaan staan van woningcorporaties in de context van liberalisering – iedereen wilde kennelijk groot, groter, grootst – is niet zonder problemen verlopen. 'We hebben niets meer met de overheid te maken' werd er dan geroepen. Maar de relatie met de overheid is natuurlijk nooit

helemaal verdwenen. Nu is bijvoorbeeld het afromen van woningcorporaties weer een heet hangijzer, maar in 2006 was er – ongeacht door welke politieke partij - al sprake van het gaan afromen van woningcorporaties. Miljarden zouden er worden weggehaald”.

Alarmbellen

De beeldvorming van woningcorporaties is ook gevoed door misstanden in de sector. Soms door goedbedoelde onkunde, maar soms ook door opzet. „Een project als de SS Rotterdam is natuurlijk wezenlijk anders dan situaties waarin moedwillig is gefraudeerd. Ik heb het als toezichthouder ook bij andere organisaties meegemaakt. Mensen kunnen zo geraffineerd en doortrapt te werk gaan. Ze komen je echt niet zelf vertellen dat ze handtekeningen vervalsen en moedwillig frauderen. Als toezichthouder moet je alert zijn op signalen en risicofactoren op grond waarvan er extra alarmbellen gaan rinkelen. Grootheidswaan van bestuurders, geen tegenspraak dulden, Maserati's met chauffeur. Dat soort signalen. Vaak zie je dat Zonnekoninggedrag gepaard gaat met een relationele disbalans in de privésfeer. Let daar op”.

Mismanagement

Over de SS Rotterdam zegt ze: „De gedachte achter de SS Rotterdam was op zich niet verkeerd. Ik trof brieven aan van mijn voorgangers Sybella Dekker en Pieter Winsemius die lovend en dolenthousiast waren over het project. In Rotterdam en ver daarbuiten zijn ze waanzinnig trots dat de SS Rotterdam weer thuis is. Het is een push geweest in de ontwikkeling van Katendrecht. Het ging echter mis omdat er onvoldoende expertise in huis is gehaald. Mismanagement. Dergelijke projecten staan te ver af van de core business van een woningcorporatie”.



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

Autonoom

Of de SS Rotterdam ook debet is aan een vervroegd vertrek uit de politieke arena, zegt Ella: „Nee, ik koppel mijn vertrek uit de politiek niet aan Woonbron of de SS Rotterdam. Ik ben een autonoom persoon en de waarden in mijn handelen vind ik belangrijk. Dat geef ik niet prijs. Als dat betekent dat ik moet vertrekken – in mijn geval was dat vertrekken als minister – dan doe ik dat. Ik doe mijzelf geen geweld aan”.

Koudwatervrees

Op de vraag wat Ella Vogelaar vindt over de plannen uit het regeerakkoord over een grotere rol van gemeenten in het toezicht op woningcorporaties, zegt ze: „Ik constateer dat veel directeur-bestuurders van woningcorporaties daar allergisch op reageren. De corporatie is van mij en niet van de samenleving, wordt er dan gezegd. Dat doe ik af met koudwatervrees. Belangrijker vind ik het dat er besef moet komen dat je samen vorm moet geven aan de maatschappelijke verantwoordelijkheid die je hebt”.

Hybride samenwerkingsvormen

Ze licht toe: „Ik zie nieuwe hybride vormen ontstaan waarin stakeholders zoals gemeenten, woningcorporaties, zorginstellingen en niet te vergeten de huurders intensief samenwerken. Ik denk dat de meeste woningcorporaties dit allang doen. Wat er in het regeerakkoord staat is dus niets nieuws onder de zon. Belangrijk is wel dat iedereen er als gelijkwaardige partner in zit. Als corporaties een houding hebben van: ‘de gemeente schuift slechts aan’ dan is dat geen goede houding. En omgekeerd moet een gemeente ook niet vanuit macht denken. Het gemeenschappelijk belang dat het goed gaat in de wijken moet het uitgangspunt zijn”.

Wijkaanpak

Ella vervolgt: „Wat dat betreft is de wijkaanpak - later bekend als de 40 Vogelaarwijken - eigenlijk een blauwdruk voor de wijze waarop woningcorporaties, gemeenten en bewoners met elkaar kunnen samenwerken. Het vergt wel een omslag in denken. Niet ieder voor zich vanachter het bureau, maar vanaf dag één met elkaar in gesprek, zorgen dat je een gemeenschappelijke agenda krijgt”.

Stoel bestuurder

Op de vraag naar haar verwachtingen over de rol van toezichthouders bij woningcorporaties, zegt Ella Vogelaar. „Toen ik in 1996 begon als toezichthouder was het adagium: ga niet op de stoel van de bestuurder zitten. In die periode was het ondenkbaar dat je als toezichthouder naast contact met de bestuurder ook met andere mensen in en rond de organisatie contact had. Tegenwoordig haal je je informatie ook zelf uit de interne organisatie, bij de OR en bij externe stakeholders. Je zit er veel dichtter op. Als een bestuurder een te eenzijdig beeld geeft, wordt dat nu gecompenseerd. Dat was 15 jaar geleden een ander verhaal”.

Nieuwe instroom

Ze vervolgt: „Tijdens mijn ministerschap was ik eens te gast bij de vereniging van toezichthouders in woningcorporaties (VTW). Daar werd het profiel geschetst van de gemiddelde toezichthouder:



mannelijk en ouder dan 60 jaar. Ik hoop dat de professionalisering van het toezichthouderschap zich voortzet want dat is absoluut nodig. Ik reken op een nieuwe instroom. Diversiteit door vernieuwing en verjonging is essentieel. De maximale termijn van acht jaar en de maximering van het aantal functies per toezichthouder helpen daarbij”. ■

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



2002 - 2012
HC&H
 10 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 bevoeging 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



CASADE

Casade: De zelfredzaamheid van de klant

Casade uit Waalwijk is volop bezig met het digitaliseren van haar klantprocessen. Moderne digitale dienstverlening moet de reeds gerealiseerde bezuinigingen - een reductie van 10 fte en 1 miljoen out of pocketkosten - een verdere impuls geven. Hoe? „We doen een appèl op de zelfredzaamheid van de klant“.

Informatiemanager **Cissie Schellings** en functioneel applicatiebeheerder **Conny de Fijter** lichten toe dat het digitaliseren van klantprocessen onderdeel uitmaakt van het nieuwe dienstverleningsconcept van Casade. „We gaan er vanuit dat de klant altijd als eerste reageert via de website. In feite verleggen we daarmee administratieve handelingen van de frontofficemedewerkers naar de klant. We doen dus nadrukkelijk een appèl op de zelfredzaamheid van de mensen. Gewoon thuis op je computer of tablet je zaken digitaal regelen. Dat kan 24 uur per dag. Zo houden we meer tijd over voor onze bijzondere doelgroepen“. Wie geen computer heeft of hulp wenst kan op een woonpunt van Casade terecht.

Procesverbeterteams

Conny legt uit dat alle klantprocessen worden verbeterd en straks via de website, inclusief het klantportaal Mijn Casade, beschikbaar zijn. „We hebben procesverbeterteams die bestaande processen tegen het licht houden en deze eigenlijk stap voor stap ontleden en verbeteren. Daarbij moet elke kritische vraag kunnen worden beantwoord. Waarom doen we het zo? Kan het slimmer? Kan het efficiënter en goedkoper? Uitgangspunt daarbij is dat we één informatiebron gebruiken en deze gestandaardiseerde informatie dus voor alle processen gebruiken“.



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

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

Waarvoor kunt u ons inschakelen?

ERP applicatiebeheerders

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

Functioneel applicatiebeheerders processen

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

Informatiemanagement specialisten

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

Microsoft specialisten

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

Output en Datawarehousing consultants

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

Organisatie en ICT-functies

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

Detachering, Werving en Selectie

ICT en organisatie specialisten met branche kennis

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



andersom

www.tijdvoorandersom.nl

Andersom ontwikkelen en verbinden

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

Andersom begeleidt bij:

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

Andersom richt zich daarbij op ontwikkeling van:

- het individu
- het team
- de organisatie.

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

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

www.tijdvoorandersom.nl



80/20 regel

„Bij het vereenvoudigen en digitaliseren van processen hanteren we de 80/20 regel. 80% moet gedekt worden met de standaard-processen”, legt Conny uit. „De processen zijn sober en solide”, vult Cissie aan. „We zijn de IKEA of HEMA, geen Bijenkorf”. Ieder proces heeft een proceseigenaar die verantwoordelijk is voor de inhoud van de processen. Ook zijn er procesexperts benoemd die de proceseigenaren ondersteunen. „Medewerkers kunnen voortdurend de actuele processen raadplegen, zodat ze kunnen zien wat er is veranderd”, vertelt Cissie.

Applicatie portfoliomanagement

De klantprocessen worden simpeler en overbodige applicaties in de ban gedaan. Conny legt uit: „Bij het ontwerpen van klantprocessen breng je ook in beeld met welke tooling je dat het beste kunt doen. Hiervoor gebruiken we de tool APM van Mavim waarmee we onze applicatie portfoliomanagement invulling geven. Zo hebben we een overzicht in wat de applicatiekosten zijn,

of ze efficiënt voor procesondersteuning ingezet worden en of ze nog nodig zijn. Op deze wijze halen we dood hout uit het bos”. Als voorbeeld noemt ze een datawarehouse die ongebruikt op een verouderde server staat. „Die is niet meer nodig en komt definitief te vervallen”.

Risicomanagement

Het in beeld brengen van applicaties die worden ingezet voor de ondersteuning van processen, is ook een vorm van risicomanagement. „Als ergens een proces stopt, weten we precies welke applicaties ermee gemoeid zijn. Het maakt de risico's inzichtelijk. Ook zien we of we applicaties in gebruik hebben met dezelfde functionaliteit. Dit kan soms een bewuste keuze zijn, maar inzicht helpt je om onnodige doublures of risico's te voorkomen”, vertelt Cissie. Als voorbeeld van een risico noemt Conny het proces rondom woningzoekenden. „In de oude situatie zit daar veel Access-programmatuur onder. Ingewikkeld, kwetsbaar en onbeheersbaar. Bij het digitaliseren van dit proces gaat dat er straks allemaal uit”.

Rationaliseren

Applicaties en processen laten zich gewillig rationaliseren. Voor mensen is dat anders. „Het meekrijgen van mensen in deze verandering is niet eenvoudig”, erkent Cissie. „Het project binnen Casade heet niet voor niets MDDOM, wat staat voor Moderne Dienstverlening Draait Om Mensen. Je ziet dat sommige mensen de neiging hebben in het oude te blijven hangen. Dat kan niet meer, we zullen nooit meer stoppen met veranderen. De wereld staat niet stil, je moet het oude durven loslaten”.

25 brieven

Als voorbeeld van loslaten noemt Conny de huuropzegging van een woning, die sinds 1 oktober volledig digitaal verloopt. „We hadden wel 25 verschillende brieven, want ja, elke situatie was toch net even anders? Maar als je puur naar de gegevensstroom kijkt, wordt gewoon de huur van de woning opgezegd. Nu hebben we 2 e-mails: één voor woningen en één voor garages en parkeerplaatsen. Geen papieren rompslomp meer tot aan de inspectie. De inspectie is pas het eerste fysieke contact met de huurder. Alle oude vertrouwde administratieve handelingen zijn ertussenuit gehaald”.

Informatiemakelaar

Parallel aan het verbeteren van de processen vindt ook een professionaliseringsslag van de afdeling Informatievoorziening en Automatisering (IV&A) plaats. Cissie hierover: „Waar we in het verleden veel beheer en ondersteuning deden brengen we onze dienstverlening nu meer naar de ontwerp kant. De druk op IV&A om meer en betere informatie wordt steeds groter. Als corporatie word je steeds meer informatiemakelaar. Dus ja, we doen ook een beroep op de zelfredzaamheid van onze collega's”. ■

Woningcorporaties lopen achter op gebruik social media

Het grootste deel van de Nederlanders is actief op Facebook, Twitter en de andere platformen. Inderdaad, dus huurders, woningzoekenden, kopers, partners, stakeholders of wie woningcorporaties dan ook tot hun doelgroep rekenen. Hoe staat het eigenlijk met de social media-volwassenheid van woningcorporaties? SoWoCo, een initiatief van web bureau FRMWRK, deed er onderzoek naar.

Landelijk gemiddelde

„Als dit wordt afgezet tegen het landelijk gemiddelde kunnen we concluderen dat de inzet van social media door woningcorporaties afwijkt van het Nederlandse gemiddelde. Het meest gebruikte social media kanaal in Nederland (Facebook) wordt het minst ingezet. Korte nieuwsberichten via Twitter worden in tegenstelling tot het landelijk gemiddelde meer gebruikt door woningcorporaties”.

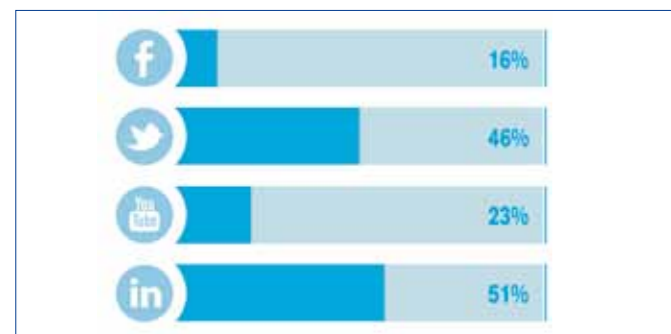
Branding en Webcare

„Als we de meerwaarde van social media terugbrengen naar twee belangrijke pijlers zijn dat Branding en Webcare. Wat branding betreft zijn Facebook en YouTube het meest geschikt omdat je daar visueel de meeste kanten mee op kan. Kijkend naar Webcare zijn Facebook en Twitter de 2 kanalen waar de meeste activiteit is van bezoekers en waar dus de meeste conversatie terugkomt”.

Woningaanbod

Sander vindt het opmerkelijk dat juist het kanaal Facebook minimaal wordt ingezet. „Het platform om vragen te stellen of opmerkingen te plaatsen wordt hiermee ontnomen, wat niet zegt dat de vragen niet gesteld worden maar wel dat deze gemist worden door de desbetreffende corporatie. Ook het stuk branding wordt hiermee gemist. Denk bijvoorbeeld aan het woningaanbod wekelijks plaatsen of foto's van nieuwe projecten”.

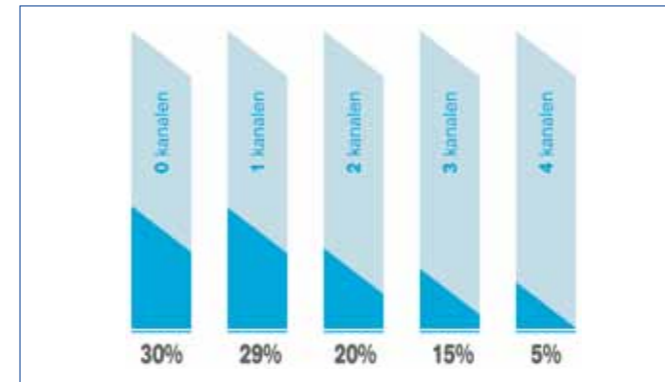
In het onderzoek zijn alle in totaal 403 woningcorporaties „(bron CFV) meegenomen”, vertelt Sander Verwaaijen van FRMWRK. „De social media kanalen zijn tegenwoordig talrijk maar dit onderzoek beperkt zich tot 'de grote 4'. Dat zijn Facebook, Twitter, LinkedIn en YouTube. Per kanaal is gekeken naar aanwezigheid, activiteit en populariteit. Uiteindelijk is, op basis van de totaal score, een ranking gemaakt van alle woningcorporaties in Nederland”.



Aanwezigheid

„Wat direct opvalt is dat LinkedIn het meest gebruikte kanaal is onder corporaties. En dat, terwijl dit kanaal het minst geschikt is voor communicatie van de vier gemeten kanalen”, somt Sander op. Hij vervolgt: „Iets minder dan de helft zet Twitter in als nieuwsdienst en 23% van de corporaties gebruikt YouTube om visueel te communiceren met de doelgroep. Meest opvallende is dat slechts 16% van de woningcorporaties in Nederland gebruik maakt van Facebook”.

Woningcorporaties lopen achter op gebruik social media ■



30% geen kanaal

In het SoWoCo onderzoek is woningcorporaties ook gevraagd naar het aantal kanalen dat is ingericht. Slechts 5% van alle woningcorporaties heeft alle vier de kanalen ingericht. Sander: „Opmerkelijker is echter dat maar liefst 30% van alle corporaties in zijn geheel nog geen kanaal inzet. Hieruit kan worden geconcludeerd dat social media nog niet geheel is geïntegreerd in de woningcorporatiebranche en dat er nog vele kansen liggen op het gebied van Social media als marketingkanaal”.

Activiteit

Gekeken naar de hoeveelheid berichten die op de peildatum van het onderzoek zijn verstuurd, kan worden opgemaakt dat de corporaties die Facebook en Twitter wel inzetten ook relatief actief zijn. „De meerwaarde wordt dus blijkbaar ingezien”, concludeert Sander.

Populariteit

„Slechts 9% van de corporaties heeft meer dan 300 'Likes' op Facebook. Veruit de meeste woningcorporaties hebben minder dan 100 'Likes' wat bijzonder weinig is voor een bedrijfspagina”, vindt Sander. „Kijkend naar Twitter ligt de populariteit iets hoger; gemiddeld tussen de 200 en de 1000 volgers. 10% van de corporaties heeft zelfs meer dan 1000 volgers. Ook dit hangt uiteraard samen met het actief gebruiken van het kanaal”. Sander vervolgt: „Van de 23% van de corporaties met een YouTube kanaal heeft maar liefst 35% meer dan 2500 videoweergaves gehad. YouTube biedt natuurlijk een duidelijke meerwaarde door bijvoorbeeld het visueel maken van het woningaanbod en het is dan ook logisch dat dit goed bekeken wordt door de doelgroep”.

Conclusie

„Bovengenoemde cijfers en conclusies zijn maar een greep uit alle data die verzameld is. We hoeven echter niet de diepte in te gaan om te concluderen dat de woningcorporatiebranche achterloopt op het landelijk gemiddelde als het gaat om het gebruik van Social media”, stelt Sander vast. Hij vindt het enerzijds een gemiste kans en anderzijds ook wel logisch. „De keuze uit de kanalen is talrijk en het startpunt moeilijk te bepalen. Er heersen ook veel misvattingen als het gaat om de inzet van Social media. Denk bijvoorbeeld aan de angst om er veel tijd aan kwijt te zijn of niet te weten hoe goed te reageren op het moment dat er een klacht of vraag binnenkomt. Realiteit is dat deze beren op de weg reuze meevallen. Niets doen is nadeliger dan klein starten”. ■



QplusO introduceert CorporatieRadar

Na onze bijdrage aan CORA indicatoren komt QplusO nu met de volgende bijdrage: CorporatieRadar.

QplusO vertaalt haar unieke visie op **stuur- en management Informatie** in best-practice indicatoren sets. Direct klaar voor gebruik en volgens de CORA methodiek.

Met CorporatieRadar klimt u tot grote hoogte, uw ambities worden meetbaar en vergelijkbaar.

Laat u overtuigen! Kijk op onze site voor meer informatie of neem contact op met QplusO.



www.qpluso.nl/corporatieradar

QplusO, grip op informatie



Postbus 108
4130 EC Vianen
0347 - 37 51 51

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



Social media: Het wordt steeds drukker in het speekwartier

Een paar jaar geleden was social media hip en onbekend. En het gebruik ervan paste niet binnen 'het beleid' of 'de communicatiematrix' van de woningcorporatie. Inmiddels is die hobbel genomen. Corporaties zijn enthousiast aan de slag gegaan en proberen van alles uit. Maar het speekwartier duurt een kwartier. En niet langer.

Joop Reijnhoudt is business consultant bij VVA-informatisering en houdt zich voornamelijk bezig met e-dienstverlening en social media bij woningcorporaties. Hij was in die hoedanigheid één van de eersten die zich in corporatieland op een professionele wijze met social media ging bezighouden. Voor CorporatieGids Magazine blikt hij terug op deze pioniersfase en kijkt vooruit naar wat social media corporaties kan bieden.

„Op de afdeling communicatie was de term al een tijdje bekend. Hippe reclamebureaus en adviseurs riepen al een tijdje dat 'social media' het helemaal ging worden. Het zou alle andere vormen van communicatie overbodig maken. Organisaties moesten zich aanpassen en het liefst zo snel mogelijk. Zo snel ging het bij de corporaties niet. Het werd argwanend een agendapunt tijdens het werkoverleg. Of het kwam voorzichtig ter sprake als WVTK'tje", weet Joop nog.

Pionieren

Hij vervolgt: „Rond die periode begon ik met het geven van masterclasses social media, speciaal gericht op woningcorporaties. Tijdens zo'n dag werd duidelijk wat social media was, wat je er mee kunt, wat je wel moet doen en wat je niet moet doen. Veel corporaties gingen na afloop enthousiast aan de

slag. Accounts werden geregistreerd en een eerste tweet zag het levenslicht. Voor nieuwbouwprojecten werden Facebook-pagina's gemaakt en ook op YouTube werd een kanaal aangeemaakt”.

„Het was een beetje pionieren. Kijken of het werkt en kijken wat voor effect het heeft. Soms één tweet per dag, soms eentje per week. Een privéberichtje in de openbaarheid of de vraag of iemand wil retweeten in plaats van antwoorden. Een Facebook-pagina werd een Facebook-profiel, het nieuwbouwproject kreeg een geboortedatum en vrienden. Het gebeurde en het kon ook allemaal”, vertelt Joop. >>



voor elke woningcorporatie
vanzelfsprekend



Bel voor een afspraak
of bezoek onze website.

efficiënter werken locatie- en tijdsafhankelijk

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



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

Serieuzer

„Maar na een tijdje spelen, begon het toch wat serieuzer te worden. Een beetje onopgemerkt werd bijvoorbeeld Twitter een extra communicatiekanaal. Geen betaald servicenummer, geen postzegels, geen mailtje naar info@ en geen gesloten balie in de middag. Via Twitter kwam er snel reactie en werd het probleem opgelost. Vastlegging in dat dure Document Management Systeem gebeurde niet en 'interactielogposten' in het primaire systeem bleven leeg”.

De Facebook-pagina's werden ook steeds serieuzer. Joop hierover: „Honderden 'likes' bij dat gave nieuwbouwproject en volop interactie tussen potentiële bewoners. Foto's van de bouwplaats kwamen voorbij, zelfs de kleuren van voordeuren werden onderwerp van gesprek. De afdeling nieuwbouw probeerde het bij te benen, maar voordat de brochure gedrukt was of de nieuwsbrief op tikfouten was gecontroleerd, was het nieuws via Facebook al verspreid”.

Communicatie via social media heeft inmiddels serieuzere vormen gekregen. Het experimenteren is er af en klanten verwachten steeds vaker deze 'nieuwe vorm' van communicatie. Het is goed om daar bewust van te zijn en het een goed plekje te geven in de organisatie.

En nu echt

„De laatste tijd wordt minder vaak de vraag gesteld wat social media is en wat een corporatie daarmee kan. De vragen zijn nu meer specifiek. Hoe moet ik dat dan? Maar vooral: hoe pas ik dit binnen mijn beleid in? Hoe krijgt het een plekje in het werkproces? En hoe zorgen we er voor dat het niet het speeltje van communicatie blijft? Stuk voor stuk belangrijke vragen waarop een eenvoudig stappenplan toe te passen is”, weet Joop.

De eerste stap klinkt logisch en dat is het ook. Maar het wordt vaak vergeten. Waarom ga je social media inzetten? Omdat iedereen het doet? Of omdat het bijdraagt aan bedrijfsdoelstellingen? Bijvoorbeeld het verbeteren van klantcontact, het verbeteren van het imago, het beter onder de aandacht brengen van woningen?

Deze is al iets moeilijker. Zo zouden 'alle huurders' een doelgroep kunnen zijn. Maar is dat wel verstandig? Het is lastig om interessant en relevant te zijn voor een te grote groep. Maak hem wat preciezer. Bijvoorbeeld starters voor een tof nieuwbouwproject. Inspelen op een specifieke doelgroep is gemakkelijker. Ook moet je nagaan waar deze groep zich bevindt. Dat kan door een aantal namen van bijvoorbeeld huurders op te zoeken via diverse zoekmachines. Maar ook door het gewoon te vragen. Door middel van kwalitatief onderzoek krijg je een goed beeld van het internetgedrag.

Het beleggen van verantwoordelijkheden is belangrijk. Serius aan de slag gaan met social media schept verwachtingen.

Deze kunnen alleen worden waargemaakt als mensen zich verantwoordelijk voelen en zijn. Zorg dat je in eerste instantie een klein team hebt, bijvoorbeeld drie communicatiemedewerkers, die het beheer op zich neemt. Zij moeten goed kunnen luisteren en de organisatie kennen. Op iedere vraag moeten zij een antwoord kunnen geven na het raadplegen van de juiste collega. Na verloop van tijd kan verantwoordelijkheid worden overgedragen naar verschillende afdelingen. Zo worden vragen over een kapotte voordeur door 'onderhoud' beantwoord, gaat 'huurincasso' reageren op vragen over betalingen en houdt 'nieuwbouw' zich bezig met... nieuwbouw.

Een belangrijke voorwaarde voor het slagen van social media, is het bieden van interessante en relevante content. Dat kan zijn door aansluiting te zoeken bij bestaande uitingen. Breng je bijvoorbeeld een bewonersblad uit? Plaats dan de PDF ook online. Is er belangrijke of leuke informatie over een wijk of buurt? Attendeer je volgers daar dan op. Zoek ook altijd de actualiteit op. Gaat de 33.000 euro grens veranderen? Laat het je volgers weten en geef aan wat dat voor hen betekent. Een handig hulpmiddel kan een 'contentkalender' zijn. Plan bepaalde berichten alvast in. En zorg dat het kanaal levendig blijft met een goede frequentie. Beter één berichtje per dag, dan één keer per week zeven berichtjes achter elkaar.

Deze stap wordt vaak als eerste genomen. Dat is geen ramp als je daarna alsnog de eerste vier stappen neemt en blijkt dat de keuze voor dit kanaal de juiste was. Maar vaak worden de eerste vier stappen voor het gemak helemaal overgeslagen. Dat is jammer, want je blijft dan hangen in het 'speelkwartier'. Als er een bewuste keuze voor een kanaal is gemaakt, richt dan daar alle aandacht op. Beter één goed beheerd kanaal, dan aanmodderen met meerdere kanalen. Dat is ook de trend op internet: gebruikers gaan steeds meer naar één (geïntegreerd) kanaal toe. Zorg dat het kanaal herkenbaar is en richt het in conform de huisstijl. De bezoeker moet meteen overtuigd zijn dat hij niet te maken heeft met een nep-account.

Nee, na het volgen van stap één tot en met vijf is een corporatie er nog niet. Social media is een continu proces en heeft voortdurend aandacht nodig. Het is belangrijk dat bezoekers worden gestimuleerd 'gebruik' te maken van het gekozen social media kanaal. Zorg ervoor dat je via verschillende platformen promoot dat je actief bent op social media. Ook is het belangrijk dat je blijft leren. De ontwikkelingen gaan snel. Niet alles wat met social media heeft te maken, hoeft van te voren te worden vastgelegd en beschreven. Kijk, luister en reageer op veranderingen en stuur bij daar nodig.

Tot slot

Geef het tijd. Het duurt minimaal zes maanden voordat duidelijk wordt of de gekozen aanpak succesvol is. En zes maanden is flink langer dan dat speelkwartier. Ga dus na het spelen echt serieus aan de slag. Je doelgroep is er klaar voor! ■



Aramis AlleeWonen: Social media opent nieuwe deuren

Aramis AlleeWonen en haar wijkpartners zetten in de Roosendaalse wijk Kroeven sinds een half jaar intensief social media in. Doel is om juist die bewoners te bereiken die anders niet worden bereikt. En lukt dat? Corporatie-Gids Magazine ging *old school* met pen en papier aan tafel voor een gesprek met Albert Bienefelt, coördinator wijkontwikkeling en zijn wijkpartners. „We krijgen nu spontaan complimenten op Twitter en ‘likes’ op Facebook”.

Wijkagent – tweetcop - Dré van Roomen (@wa_roosendaal02, 500+ volgers) grijpt enthousiast het woord als wordt gevraagd hoe het social media project in de wijk Kroeven tot stand is gekomen. „Ik was al een enthousiast twitteraar en had daar goede ervaringen mee. Vanuit de politie wordt het ook enorm gestimuleerd en ondersteund door onze communicatie adviseurs”.

Landmacht

Leendert van der Wiel (@LeendertvdWiel, bijna 100 volgers), wijkmanager bij de gemeente Roosendaal zag als reservist bij de landmacht hoe Defensie handig gebruik maakte van social media. „Ik was op oefening en Defensie gebruikte Facebook om daar met omwonenden te communiceren over wat er allemaal gaande was. Het idee om zo mensen te bereiken die je anders niet bereikt sprak mij erg aan. Ik zag direct mogelijkheden voor mijn wijken, waaronder Kroeven”.

Kriebels

Albert Bienefelt (@AlbertBienefelt, 200+ volgers) zelf kreeg ongeveer zes maanden geleden de kriebels. „Toen ik vertelde dat ik met social media aan de slag wilde, merkte ik in mijn omgeving wel wat weerstand. Zo van ‘denk er goed over na’ en ‘het kan ook helemaal mis gaan’. Maar vanuit Aramis AlleeWonen kreeg ik in feite vrij spel. Natuurlijk wel met de boodschap: doe alles weloverwogen en tel eerst tot 10 voordat je een tweet stuurt of iets post op Facebook”.

De handen ineen

In het periodieke overleg dat de wijkpartners met elkaar hebben sloegen ze ongeveer zes maanden geleden de handen ineen. Albert: „We vonden allemaal dat de wijkwebsite te statisch was – of eigenlijk, op sterven na dood – en dat er zoveel moois gebeurt in Kroeven. We werken als partners heel nauw samen in de wijk en deelden onze ervaringen met en ideeën over social media. We hebben toen afgesproken: laten we gaan experimenteren met Twitter en Facebook”. >>



Ellen van Engelen

Gezamenlijke bevoegenheid

Het social mediaproject was geboren. Kort daarna sloot ook buurtopbouwwerker Ellen van Engelen (@ellen_kroeven, 25 volgers) van Traverse zich aan. Ze legt uit dat het social media-mes aan twee kanten snijdt: „De inzet van social media brengt ons niet alleen dichterbij de buurtbewoners. Het brengt ons als wijkpartners ook dichterbij elkaar. We delen een gevoel van gezamenlijke bevoegenheid, we ondersteunen elkaar. Ons gemeenschappelijke doel is de leefbaarheid in de wijk verhogen. We willen zoveel mogelijk positiviteit uitstralen, maar we gaan problemen ook niet uit de weg”.

Digitaal buurtonderzoek

Dré: „Ik twitter bijvoorbeeld informatie over de wijk maar gebruik het platform ook voor digitaal buurtonderzoek. Uiteraard bewust en weloverwogen. Als ik iedere dag vijf inbraken zou twitteren, komt dat het gevoel van veiligheid niet ten goede”. Ook Albert denkt goed na voordat hij de 140 tekens de wijde wereld instuurt. „Ik onderhoud ook regelmatig contact met collega’s, zoals die van onze afdeling communicatie”. De andere wijkpartners knikken instemmend. „We hebben allemaal een organisatie achter ons. Maar we twitteren niet met een handboek op onze schoot hoor, dan wordt het te geforceerd”.

Ik-vorm

De wijkpartners Facebooken en Twitteren vanuit de ik-vorm. „Anders werkt het niet”, zijn ze eensgezind van mening. „Gewoon je eigen foto erbij”. Dat social media de scheiding tussen werk en privé moeilijker maakt, wordt ook beaamd. Iedere wijkpartner gaat daar op zijn eigen manier mee om. Leendert woont bijvoorbeeld niet in de wijken waar hij werkt. Albert – misschien komt het door zijn markante kop met krullen - wordt tijdens de weekendboodschappen wel eens eenvoudig herkend en aangesproken als ‘die Aramis AlleeWonen-medewerker van Facebook en Twitter, toch?’.



Dré van Roomen

Voor Dré is social media juist een belangrijk instrument om zichtbaar te maken wat hij als agent voor de wijk doet. „Het geeft mij een gezicht. We fietsen echt niet meer de hele dag rondjes door de wijk. Met tweets over wat ik doe ben ik toch zichtbaar”.

Buurtparticipatie

Het kan snel gaan. Amper zes maanden geleden begonnen, lijkt het social mediaproject in de wijk Kroeven een groot succes. „Kijk”, zegt Dré, „De jeugd treffen wij wel op straat en - met alle respect - de senioren komen wel naar onze wijktafel. Maar met social media bereiken we ook de bewoners die ‘s ochtends om zeven uur de deur uitgaan en ‘s avonds laat weer thuis komen. Het is voor ons een enorme extra impuls voor buurtparticipatie”.

Meedoen

Het social mediaproject in Kroeven kenmerkt zich door het meedoen van de buurtbewoners. Albert: „We benaderen met social media buurtbewoners om bij te dragen aan de leefbaarheid. We hebben nu ook al buurtbewoners die regelmatig berichten plaatsen, of foto’s. Je doet het samen en je ziet ook onderling interactie ontstaan. Leendert noemt als voorbeeld een plek waar mogelijk gedeeld werd. „We hebben een foto van deze locatie op Facebook geplaatst en tips gevraagd. In plaats van dat er een hoop kritiek op de gemeente werd gespuid, kregen we tips hoe we deze locatie konden opfleuren. Als je mensen met wantrouwen of afstand tegemoet treedt, krijg je dat ook terug. Je krijgt wat je geeft”.



Leendert van der Wiel

Navolging

Het Kroevense succes krijgt naar verwachting ook navolging in andere wijken van Aramis AlleeWonen. Albert: „We hebben nu 130 ‘vind ik leuk’s’ op Facebook. Dat lijkt weinig, maar berichten die wij plaatsen worden gedeeld op prikborden en vinden zo hun weg naar vele honderden Facebookers”. Ook andere woningcorporaties kunnen leren van de ervaringen van de Roosendaalse woningcorporatie en haar wijkpartners. Er is zelfs een Allee college Social Media voor het personeel, waar de ins en outs van de inzet van social media wordt gedoceerd. „We kunnen ons eigenlijk niet voorstellen dat er over een paar jaar nog woningcorporaties zijn die de kansen van social media onbenut laten”.

Buurtonderneming

„De volgende stap van de wijkpartners is die naar een nog intensievere vorm van samenwerking in Kroeven. Dat wordt een buurtonderneming genoemd”, vertelt Albert, „het gaat erom dat professionele organisaties goed samenwerken, ontdebellen en ontschotten heet dat in managersjargon. Het draait allemaal om de bewoner. Bewoners maken de wijk leefbaar, wij ondersteunen daarbij. Social media zijn een goede aanvulling op de bestaande mogelijkheden om in contact te zijn met de bewoners”. ■



Albert Bienefelt

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 TobiasSM, 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



De app heeft de toekomst

De opmars van tablets en apps heeft mobiliteit van werk een enorme impuls gegeven. Volgens Alex Meester, teammanager ICT van Woningstichting De Key in Amsterdam kunnen corporatieprocessen ook prima met apps worden ondersteund. „Gebruikers hebben voor hun functie vaak maar een fractie van het ERP-systeem nodig. Bied dit stukje gewoon aan in de vorm van een app”, geeft Alex als suggestie.

Er rust een zware last op de schouders van de app. Waar het in het recente verleden bij de keuze voor ERP-systemen vaak ging om user interfaces en functioneel rijke schermen, lijken eindgebruikers nu vooral gecharmeerd van de eenvoudige schermpjes van apps. Niks gebruikersopleidingen, workshops of training on the job. Gewoon downloaden, installeren en gebruiken maar.

Mobiele schil

Volgens Alex zijn lang niet alle ERP-leveranciers zich bewust van de kansen - of bedreigingen - van apps. „De app heeft de toekomst”, is Alex overtuiging. „Met apps is het plots veel minder interessant hoe het ERP-systeem eruit ziet.

Je wilt gewoon goede basisfunctionaliteit en een goede ontsluiting. Apps zijn in feite een mobiele schil om je ERP-systeem heen”.

Kantoorplek

„ERP-systemen binden je nu nog vaak vast aan een kantoorplek. Terwijl veel medewerkers maar een fractie van het systeem nodig hebben. Wij hebben bijvoorbeeld beheerders rondlopen in de wijk. Ze nemen tijdens hun rondgang ook reparatieverzoeken aan. Deze worden dan later vastgelegd in het systeem. Dus terug naar een werkplek, pc opstarten, inloggen en invoeren. Het is natuurlijk veel eenvoudiger en plezieriger om dat direct via een app op de tablet te doen tijdens zijn/haar rondgang door de wijk”. >>

Weet u wat er online over u gezegd wordt?

Wij wel.

Door het monitoren van meer dan 390.000 bronnen - waaronder Facebook, Twitter, LinkedIn en YouTube - weten wij wat er over uw corporatie gezegd wordt. Benieuwd wat dat is? Neem contact met ons op voor een gratis rapport over uw woningcorporatie.



'De app heeft de toekomst' ■

Processtappen

Zo zijn er nog talloze processtappen die zich uitstekend laten vangen in een app op een mobile device als tablet of smartphone, weet Alex. „Of het nu gaat om het accorderen van een factuur, het doen van een inspectie of het aanpassen van de huurprijs. Iedere applicatie heeft wel van die 'te doen' lijstjes. Het zijn kleine handelingen waar prima apps voor kunnen worden gemaakt. Je maakt wel gebruik van het ERP-systeem maar je hoeft er niet voor naar kantoor te komen. Je versimpelt en versnelt daarmee het proces en je geeft echt invulling aan mobiliteit van werk”.

Simpele processen

Het voordeel van simpele processen is dat je taken die voorheen door specialisten werden uitgevoerd nu door multifunctionele medewerkers kunt laten uitvoeren. Alex: „Voor de medewerker in kwestie wordt het werk uitdagender en door de uitwisselbaarheid van mensen is je bedrijfsvoering minder kwetsbaar”.

Eenvoud

De valkuil waar ERP leveranciers voor moeten waken is dat de kracht van een app schuilt in de eenvoud, waarschuwt Alex. „Houd het snel en simpel. Een app brengt een klein stukje functionaliteit van een groter systeem aan de oppervlakte en vereenvoudigt het gebruik ervan. Met Cegeka zijn we nu bezig met een app voor DIS-KIS. Alleen het raadplegen van een dossier en het aanmaken van een kattenbel is voor ons al voldoende. Compleet nieuwe dossiers aanmaken doen we wel op de kantoorplek”.

Mobility strategie

Alex vindt het belangrijk dat ERP-leveranciers een visie op mobility strategie ontwikkelen. „Anders doen anderen het wel voor je. Ik vind dat onze huisleveranciers Centric en Cegeka op de goede weg zijn, maar ook zij zijn er nog niet. Ze hebben in ieder geval wel een duidelijke visie op mobility gedefinieerd”.

Opknippen

Op de vraag of er ook een nadeel zit in het opknippen van werkprocessen in apps, zegt Alex: „Je hebt meerdere apps nodig om alle gewenste handelingen te doen. Maar in feite ben je daar als tablet of smartphonegebruiker al aan gewend. De kracht zit hem juist in snel een klein stukje functionaliteit kunnen gebruiken”.

Offline

De kracht van apps is dat ze ook offline kunnen werken, vindt Alex. „Dat is een pluspunt ten opzichte van mobiele websites, alhoewel apps en HTML5 dicht tegen elkaar aanzitten. Ik reis veel door Azië en daar heb je werkelijk overal waar je komt Wi-Fi. In Nederland is

dat nog geen gemeengoed. Een app doet ondertussen gewoon wat het moet doen. De taak wordt vanuit het onderliggende ERP-systeem gepusht en door de app binnengehaald op het moment dat er Wi-Fi beschikbaar is. Klus verwerkt, loslaten en op naar de volgende uitdaging”.

Mild

„Binnen de Key wordt al geruime tijd gewerkt met tablets. In veel gevallen een privé-apparaat van de medewerker. Die gebruiken bijvoorbeeld een vergader app op de tablet of benaderen er onze SharePoint-projectsites mee. Opvallend is dat gebruikers milder zijn over de mogelijkheden van apps dan van ERP-systemen. Als je een gebruiker vertelt dat ze voor het openen van een bepaald type document een andere app moeten gebruiken, vinden ze dat geen enkel probleem. Zou je dat binnen een ERP-systeem van ze vragen, dan krijg je commentaar. Een app kan niet alles, maar dat wat hij moet doen, doet hij snel en goed”.

Schoonvegen

„Op beheergebied hebben we zelf ook nog werk te doen”, erkent Alex. „Bijvoorbeeld, welke apparaten laat je toe binnen je netwerk en hoe configureer je de gebruikte apps. Vaak wordt gebruik gemaakt van een gratis app. Koop je een Enterprise-versie dan heb je vaak mogelijkheden om de configuratie aan te passen. Bijvoorbeeld dat geopende documenten maar 1 week op je device blijven staan. We hebben altijd de mogelijkheid om een device de toegang tot het netwerk te ontszeggen. Ook kunnen we een apparaat op afstand schoonvegen. Het is dus zaak daarover goede afspraken te maken met de eigenaar”, besluit hij. ■



„Zo zijn er nog talloze processtappen die zich uitstekend laten vangen in een app”

To app or not to app?

Een app. Spreek uit: èp. De gemiddelde consument denkt hierbij niet aan de Afrikaanse paardenpest, maar aan downloadbare software voor mobiele apparaten. Apps zijn verkrijgbaar op verschillende distributieplatformen, zoals App Store, Google Play, Windows Phone Marketplace en BlackBerry App World. En platformafhankelijkheid lijkt nou juist een beperkende factor te zijn voor die handige apps, zeggen voorstanders van mobiele weboplossingen. De app op de korrel.

„De voordelen van apps ten opzichte van mobiele web oplossingen zijn door de snelle ontwikkeling van mobiele web technologieën volledig verdwenen”, zegt **Jasper Simmer** van **Qvision**. „Zo is het tegenwoordig mogelijk om ook via web oplossingen de native functionaliteit van een telefoon, zoals GPS en camera te gebruiken. Daarnaast kunnen mobiele web oplossingen ook worden aangeboden via de bekende distributieplatformen”.

„Het inzetten van een native app voor de genoemde distributieplatformen ten opzichte van een webapp (browser) ligt groten-deels aan wat je er mee wilt bereiken”, zegt **Tjarko Rikkerink** van **Woonmatch**. „Als er geen native functionaliteit van een mobiel apparaat noodzakelijk is, is een webapp vele malen interessanter”. „Een app is een middel, geen doel”, zegt **Menno Ouweeneel** van **Zig Websoftware**. „Wat ons betreft is een native app een veel te geïsoleerde technologie met nog te veel onderlinge verschillen. Denk aan verschillen in platformen, de programmeertaal - al zijn er steeds meer platformen die hier omheen kunnen - en de mogelijkheden van gebruikte devices”.

Volgens Simmer neemt het besef over de voordelen van mobiele oplossingen toe. „Mobiele oplossingen zijn platformafhankelijk, waardoor een toepassing niet specifiek voor elk distributieplatform hoeft te worden ontwikkeld. De investering voor een dergelijke oplossing is daardoor ook vele malen kleiner”.

Ouweeneel vult aan: „Door de komst van responsive design en HTML5 in combinatie met CSS3 is het nu al mogelijk om de website eenvoudig toe te spitsen op de mobiele gebruiker in de vorm van een webapp. Dit betekent dat je dus een universeel kanaal krijgt voor meerdere devices en doelgroepen”. „Voor webapps worden inderdaad bekende technieken als HTML en CSS gebruikt die in elke moderne mobiele browser werken.

Bovendien, aanpassingen kunnen in een webapp direct en realtime worden doorgevoerd”, zegt ook Rikkerink.

„Dat is natuurlijk goedkoper maar ook veel sneller. Een aanpassing in een native app voor bijvoorbeeld een iPhone/iPad moet eerst weer worden goedgekeurd door Apple”. „De apps zoals we die nu kennen bestaan over 2 jaar misschien niet meer”, verwacht Ouweeneel. „In de toekomst zou het weleens zo kunnen zijn dat een app een snelkoppeling wordt van een geïsoleerde functionaliteit van een website, die zowel op desktops, mobiele devices als televisie gebruikt kan worden. Dit betekent dat de vorm van de app steeds meer gestandaardiseerd en vanuit één bron - de website - wordt aangeboden”.

Simmer: „Een mobiele website of klantportaal kan worden beheerd met hetzelfde CMS dat wordt gebruikt voor de reguliere website en klantportaal. Dus content eenmaal invoeren en deze voor zowel de reguliere als de mobiele website ontsluiten”.

Naast lagere kosten en realtime kunnen aanpassen zijn webapps volgens Simmer ook gebruikersvriendelijker voor de huurder. „Niks eerst een app downloaden en installeren. Gewoon het adres van de website van de corporatie intikken op de mobiele telefoon. De software zorgt ervoor dat de mobiele variant van de website word getoond zodat direct bijvoorbeeld een reparatieverzoek kan worden ingediend”.

Ouweeneel tot slot: „Uit onderzoek blijkt dat op termijn meer dan de helft van alle front-officeprocessen zonder tussenkomst van een corporatiemedewerker zal worden uitgevoerd. Belangrijk is dus om de ontwikkeling van apps te integreren in de webstrategie van de corporatie en niet te zien als losse app-functionaliteit. Webapps kunnen in één moeite meegenomen worden in de webontwikkeling. Dit biedt natuurlijk voordelen op het gebied van ontwerp, ontwikkelkosten, distributie en beheer”.

Apps in de corporatiesector

‘Hebben jullie apps voor woningcorporaties?’ We vroegen het de leveranciers uit de sector. Nou, dat hebben we geweten. Zonder de pretentie te hebben volledig te zijn, sommen we alle ontvangen reacties in bijgaand overzicht op.

Toelichting

De apps zijn onderverdeeld naar type gebruikers. Met intern gebruik bedoelen we medewerkers van of namens de woningcorporatie, met extern gebruik bedoelen we huurders en woningzoekenden. Ook zijn er apps voor in- en extern gebruik. Verder is aangegeven op welke wijze de apps worden gedistribueerd. Via de Apple Store, Google Play, Microsoft of anders, bijvoorbeeld als webapp, via installatie door de leveranciers of via Enterprise App Stores.

NAAM APP	NAAM LEVERANCIER	KERNWOORD FUNCTIONALITEIT	BESCHIKBAAR	Google play	Android	Windows	ANDERS
APPS VOOR INTERN GEBRUIK							
Vastware Inspectie Module	Vastware	inspectie hulpmiddel	ja				x
Talent & Salaris	Visma DBS	e-HRM oplossing	Q1 2013	x	x		
ShareWorX_360°eWorker	Square DMS	raadplegen ShareWorX	ja	x	x	x	
Process-modeller app	Sensus-methode	procesmodellering	ja		x		
MyMeeting	BCT	papierloos vergaderen	ja				x
Key2Inspecteur	Centric	woningopname	ja				x
BonView	Inmote	project administratie	ja				x
Em-Inspectie	DSA•VISION	mutatieproces	Februari 2013		x		
Probox	PROACT	file sharing	ja	x	x		x
TotalMobile voor Woningcorporaties	Aenova	mobiel werken	ja				x
iVenster	Techxx	toegang digitale archief	ja	x	x		
CorporatieGids	Quietus	nieuws	ja	x	x		
Inspector	Quietus	woning inspectie	ja				x
Inspectie app	Rivium	woning inspectie	ja				x
iProjectdashboard	SGlautomatisering	project administratie	ja				x
CHARE Mobiele Huurmutatie	Ctac	verhuur mutatieproces	ja				x
CHARE Mobiele Vakman	Ctac	project administratie	ja				x
Malengo Umbrella	Malengo	klantcontact	Q1 2013				x
MainFlow Inspectie	MainPlus	opname/mutatieproces	ja				x
GoodReader	Van Dinther	digitaal vergaderen	ja		x		
SharePlus	Van Dinther	uitlezen SharePoint-sites	ja		x		
Klantapp	Zig Websoftware	augmented reality app	ja	x	x		
Connect-It	ViaData	werkbbonproces	Januari 2013	x	x	x	
InspectAndGo	Kalshoven Automation	eindinspecties en opleveringen	Q1 2013	x	x		
IBIS4Inspectie	Brink Groep	woninginspectie	ja			x	x
Inspecties	Cegeka	inspectie	Januari 2013			x	x
Dossiers	Cegeka	archief toegang	Februari 2013			x	x
Procuratie App	Cegeka	procuratie	April 2013			x	x
NEN 2767 Inspectie APP	Acto Informatisering	conditiemeting	ja				x
Unexus UCS Mobile Webclient	Unexus	bereikbaarheid verbeteren	ja				x
O-Prognose	Plandatis	objecten actualiseren	ja		x		
APPS VOOR EXTERN GEBRUIK							
Mobiel woningzoekenden portaal	Qvision	woningaanbod	ja				x
Layar laag voor woningzoekenden	Qvision	augmented reality	ja	x	x		x
ServicePunt app	Rivium	woningaanbod	ja	x	x		x
SGImarkt app	SGlautomatisering	woningaanbod	Q1 2013	x	x		
Woonklik	Zig Websoftware	woningaanbod incl Layar	ja	x	x		x
Mobiel huurders portaal	Qvision	huurdersportaal	ja				x
ReparatieApp@	Dagmaat	reparatieverzoeken	april/mei 2013	x	x		x
Reparatieverzoeken App	Techxx	reparatieverzoeken	ja	x	x		
Thuisvester	Valid	reparatieverzoeken	ja	x	x		
ZOwonen	Valid	woningaanbod	medio november	x	x		
PAPPOT	Concappts	reparatieverzoeken	ja	x	x		
Reparatieverzoek App	Zig Websoftware	reparatieverzoek	.	x			
Klantenportaal	ProImpact	klantenportaal	Q2 2013				
APPS VOOR IN- EN EXTERN GEBRUIK							
SWYCS mee!	DSP-innovation	inzicht in energie-verbruik	Q1 2013	x	x		x
Interaction Mobilizer	Frontline systems	klantcontact app	ja	x	x	x	x
EnergielabelApp	Delto B.V.	energielabels opvragen	ja	x			
CHARE Plant Inspector	Ctac	meldingen uitvoeren	ja	x	x		
MainFlow Reparatie	MainPlus	reparatieverzoeken	ja				x
Vooropname App	Zig Websoftware	vooropname	in productie				

NB: Bovenstaand overzicht is met de grootst mogelijke zorg samengesteld. Wij zijn niet aansprakelijk voor eventuele omissies.

Uw klanten, uw wensen, onze expertise

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.



Kennis-
maken?



WoningNet

Bas de Bruijn

Hype rond Apple steun in de rug voor papierloos werken

Hij is de eerste die het toegeeft. Gadgets, iPhones, iPads, hij kan er geen genoeg van krijgen. „Maar uiteindelijk zijn het gewoon middelen die onze bedrijfsvoering efficiënter maken hoor“, relateert **Bas de Bruijn**, manager Financiën en Informatisering bij **SCW Tiel** zijn voorliefde voor met name Apple. Een gesprek over de inzet van iPhones en iPads in de bedrijfsvoering.



„Ik geef toe, de hype rond Apple is wel een steun in de rug geweest voor de rimpelloze acceptatie van dit soort tools in ons bedrijf“, vertelt Bas over de inzet van iPhones en iPads bij zijn organisatie. „Dat het ook gewoon leuk is om met deze tools te werken, vergroot de kans dat ze beter worden benut“.

Opzichters

Bas vertelt op welke plaatsen in de organisatie de iPad zijn intrede heeft gedaan. „Onze twee opzichters maken met hun iPad verbinding met de terminalserveromgeving waar IBIS4Opname op draait. Het mutatieproces is daarmee nu volledig mobiel. Voorwaarde is wel dat ze verbinding met het internet hebben. Voor noodgevallen vallen ze terug op pen en papier“.

Storingsdienst

Bas vervolgt: „Gelijktijdig met de opzichters hebben we de storingsdienst uitgerust met iPads. Die storingsdienstmede-

werkers namen voorheen twee ordners mee met alle relevante informatie. Die is nu simpel te raadplegen met de iPad. Ook ons bedrijfsinformatiesysteem (BIS) is gewoon benaderbaar“.

MT

„En tot slot, sinds mei van dit jaar werken onze MT-leden en beleidsmedewerkers volledig papierloos“. Als MT-lid biedt Bas zijn collega's eerstelijns hulp waar nodig. Op de vraag of er verschil in affiniteit bij de MT-leden is waar te nemen, geeft Bas een bevestigend antwoord. „Soms heeft een MT-lid toch nog een papieren dossier bij zich. Je moet elkaar wel de ruimte geven om te wennen aan volledig digitaal werken. Bas doet dat door ondersteunend bezig te blijven. „Je hoort verbaal en ziet non-verbaal dat iemand vastloopt. Dan vind ik het geen probleem om even snel tekst en uitleg te geven“.

>>

mensit



mensit ontknoopt

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

www.mensit.nl

COMPUTABLE 2012 Awards

GEWONNEN!

BESTE ICT PARTNER 2012

In een spannende awardshow heeft NCCW samen met Cordys de Computable award gewonnen voor de introductie van de Corporatie Cloud. Een mooie beloning voor iedereen die aan de Corporatie Cloud heeft gewerkt. Met name voor onze klanten waarmee we de eerste stappen hebben gezet.

"Corporatie Cloud van NCCW is een mooi voorbeeld van 'Het resultaat is meer dan de som van de afzonderlijke delen'."

*"We can't solve problems by using the same kind of thinking we used when we created them." A. Einstein
Mooie oplossing, toekomst visie en innovatief.
Go NCCW, keep up this good work!*

NCCW
partner UNIT4

www.nccw.nl


CORPORATIE CLOUD

www.corporatiecloud.nl



Gebruikersorganisatie

Ondanks zijn zwak voor Apple is de motivatie voor de keuze voor iPads binnen SCW ingegeven door een combinatie van techniek en vraag vanuit de gebruikersorganisatie. „Onze inspectiemodule draaide niet in Windows terminalserveromgeving en ook de Ipaqs werkten niet naar behoren. De keuze tussen tablet-pc of iPad werd in het voordeel van laatstgenoemde beslecht. „Geen opstarttijd, handzaam formaat, allemaal zaken die gebruikersacceptatie verhogen”.

100 A4-tjes

Bas vervolgt: „Vanuit het secretariaat kwam al vlot de vraag of de iPad ook niet ideaal zou zijn voor het MT. Onze secretaresse kopieerde eens in de twee weken zeker zes setjes van 100 A4-tjes. Het uitsparen van papier, kopieer- en archiveertijd is voor een kleine organisatie als SCW aanzienlijk. Kijk, we zijn een netwerkorganisatie die met 32 fte op 3800 VHE's als slank kan worden betiteld. Dat betekent dat je nogal wat vraagt van je mensen. De werkdruk is hoog. Als je dan door digitalisering de werkdruk kunt verlagen en mensen vervolgens op een hoger niveau kunt laten acteren, dan is dat pure winst”.

Open haard

Naast de papierloze MT-vergaderingen heeft Bas dit jaar ook de jaarrekening volledig digitaal met zijn collega's doorgenomen. Hij wijst naar de smart-TV, die als een open haard in zijn kamer is 'ingemetseld'. „Als grap heb ik de TV inderdaad een keer via een appje vanaf mijn iPad veranderd in een open haard”, grijnst hij. Dan weer serieus: „We hebben hier met de betrokkenen rond het smartboardscherm gezeten. Het wandelen door de jaarrekening doe ik draadloos vanaf mijn iPad of gewoon via touch screen op het grote scherm. Dus ook hier geen papier”.

Winst

Ook in het mutatieproces wordt winst geboekt. Volgens Bas levert het digitaal inspecteren van de woning een tijdswinst van 2 uur per woning op. „De huurder zet zijn handtekening op de iPad en de brief wordt als PDF-bestand gemaild. We doen ongeveer 300 mutaties per jaar. We besparen dus 600 uur ofwel zo'n 30.000 euro per jaar. Ook aan de inkoopkant heeft de overstap op 20 iPhones en 10 iPads een besparing opgeleverd. Door het herbesteden van de korting op de telefoonabonnementen is de investering bijna gehalveerd. De inzet van mobile devices loont dus heel snel”, rekt Bas voor.

Kwetsbaar

Over de kwetsbaarheid van de gewilde Apple producten zegt Bas: „Alle iPads zijn standaard uitgerust met een rubberen beschermhoes. Even afkloppen, maar tot op heden hebben we nog steeds onze eerste serie. Ook de iPhones zijn allemaal voorzien van een beschermhoes. En dan nog, ik denk dat de voordelen van de iPad zwaarder wegen dan de ogenschijnlijke kwetsbaarheid”.

Veiligheid

De implementatie van de iPad's en het werkend krijgen van de smartboardfunctionaliteit is in nauwe samenwerking met ICT-partner NEH tot stand gebracht. Alhoewel Bas zelf wat minder aan de 'harde beveiligingskant' zit, gaat hij in het kader van mobile device management binnenkort samen met NEH onder meer het thema veiligheid van iPads verkennen. „Uiteraard kunnen iPads in verkeerde handen terecht komen. Maar daarin verschilt een iPad niet van een laptop. Wij gebruiken wel apps om bij bestanden te komen en daar hangen beveiligingsprotocollen onder. Nee, verdere restricties richting onze gebruikers hebben we niet. Ik kan dus ook niet uitsluiten dat we risico's lopen. We zoeken altijd naar de balans tussen veiligheid en gebruiksgemak”. ■

De I&A organisatie tegen het licht

Corporaties kijken tegenwoordig kritisch naar hun bedrijfsvoering en de inrichting van hun organisatie. Ook de I&A organisatie wordt terecht vaker in deze discussie betrokken. Tevens maken de veranderende vraag binnen de organisatie en externe ontwikkelingen als virtualisatie en cloud computing het zinvol de inrichting van de I&A organisatie eens goed tegen het licht te houden. Olke Jan van der Meer (HC&H Consultants) begeleidde een aantal corporaties op dit vlak en vroeg Sienke Wolters – van Keulen (De Key), René Mackenbach (Wooncompagnie) en Paul Thuis (Woonstede) hun ervaringen die zij in deze projecten opdeden te delen.

Wat was voor jullie de aanleiding om naar de inrichting van de I&A organisatie te kijken?

Bij Wooncompagnie was dit het ontwikkelen van een nieuwe I&A visie. René: "Er bestond een ICT beleidsplan 2010–2013, maar deze was door verschillende ontwikkelingen aan herziening toe. Specifiek gericht op de I&A organisatie waren dat: de positionering t.o.v. haar IT beheerder/leverancier Trevin en de rol en positie van informatiemanagement."

Ook De Key vond het nodig om de taakverdeling en inrichting van de afdelingen ICT en Informatievoorziening tegen het licht te houden. Sienke: "Wij merken dat er steeds meer nadruk komt te liggen op het gebruik van de systemen ten opzichte van de techniek van de systemen. Ook komt het accent meer te liggen op het maken van prognoses, monitoren en verantwoordens. We automatiseren steeds meer processen en maken steeds intensiever gebruik van systemen en van de gegevens in de systemen."

Woonstede had een hele concrete aanleiding. Paul: "De directe aanleiding was de invulling van een vacature en de laatste beschouwing van de I&A organisatie was al van een tijd geleden."

Welke 'grijze gebieden' en/of overlap binnen de I&A organisatie en/of met andere afdelingen hebben jullie onderkend?

Bij de uitwerking is bij alle drie de corporaties gebruik gemaakt van het zogenaamde 'negenvlakmodel'. René: "Door dit model expliciet bij de ontwikkeling van de I&A visie mee te nemen, kwamen zaken bloot te liggen waar meer expliciet aandacht aan zou moeten worden besteed. Eén hiervan is de blijvende 'verbinding met de interne organisatie'. Dit lijkt een open deur maar het blijft continue een punt van aandacht en inzet. Daarnaast geeft het model meer duidelijkheid aan de gehele organisatie hoe de relaties en afhankelijkheden liggen. Dit heeft verhelderend gewerkt."

Ook bij Woonstede wordt de relatie tussen 'de business' en ICT onderkend. Paul: "De belangrijkste vraag was: In hoeverre moet de I&A organisatie de business ondersteunen en leidend zijn bij business-ICT projecten? Moet de I&A-organisatie veel kennis hebben van de business om goede ondersteuning te bieden? Wie leidt de veranderingen en wie is verantwoordelijk? Wie doet de projectleiding van een business-IT project: de business of I&A organisatie?"

Bij De Key werd ook een grijs gebied tussen de afdelingen ICT en Informatievoorziening ervaren. Sienke: "De afdelingen ICT en Informatievoorziening zijn voortgekomen uit 1 afdeling. Doordat de collega's elkaar goed aanvullen met hun eigen kennis en ervaring is er een situatie ontstaan waarin taken van ICT bij Informatievoorziening zijn terecht gekomen en andersom. Het databasebeheer ligt bijvoorbeeld bij Informatievoorziening terwijl het eigenlijk bij ICT hoort. Zowel advisering bij de aanschaf van nieuwe systemen als het doorvoeren van wijzigingen kan door collega's uit beide teams worden opgepakt. Dit maakt dat het voor de collega's van de andere afdelingen

Voor Wooncompagnie waren met name sourcing, het optimaal inzetten van ICT en het (meer) delen van informatie onderwerpen die aan de orde kwamen. René: "Bij de uiteindelijke inrichting heeft ook de vraag 'wat in huis en wat buiten de deur' gespeeld. Met de komst van Trevin heeft Wooncompagnie destijds de keuze gemaakt om haar (technisch) IT beheer niet meer in 'eigen huis' uit te voeren, maar dit in gezamenlijkheid door de zelf opgerichte coöperatieve vereniging Trevin te laten uitvoeren. Binnen Wooncompagnie was de afdeling Informatiemanagement verantwoordelijk voor de opdrachtverlening richting Trevin.



Olke Jan van der Meer is directeur Ontwikkeling bij HC&H Consultants.



Paul Thuis is manager Informatie, Communicatie en Accommodatie bij Woonstede in Ede.



Sienke Wolters - van Keulen is teammanager Strategie en Beleid a.i. bij Woonstichting De Key in Amsterdam.

René Mackenbach is coördinator Informatiemanagement bij Wooncompagnie in Hoorn (niet op de foto).

ook niet altijd duidelijk is waar ze moeten zijn om hun vraag te stellen. Onze belangrijkste uitgangspunten waren daarom ook eenduidigheid in functies en taken en duidelijke verantwoordelijkheden, ook voor de rest van de organisatie. Daarbij hebben we geprobeerd niet te veel naar de huidige situatie te kijken, maar echt te kijken hoe je het zou doen als je opnieuw zou moeten beginnen."

Wat zijn de belangrijkste ontwikkelingen, uitgangspunten of inrichtingskeuzes geweest die de inrichting van de I&A organisatie vorm hebben gegeven?

Bij De Key is de scope breder getrokken dan alleen de afdelingen ICT en Informatievoorziening. Ook de afdeling Strategie en Beleid is meegenomen. Sienke: "We zien dat beleid en informatie steeds dichterbij elkaar komen te liggen. Dat heeft er toe geleid dat we de afdelingen beleid, informatievoorziening en ICT in 1 afdeling gaan clusteren om intensieve samenwerking te faciliteren. Een belangrijk voorbeeld hiervan is onze vastgoedsturing. In dit proces begint het met analyseren van de gegevens uit onze systemen, analyseren welke consequenties nieuw beleid zal hebben en dit vervolgens weer verankeren in de systemen. Verder hebben we de keuze gemaakt om de meeste taken intern te beleggen."

Deze lijn hebben we doorgezet. Er is voor gekozen om het basisdeel van de IT infrastructuur onder te brengen in een datacenter (inclusief uitwijk) en het technisch beheer van nagenoeg de hele IT infrastructuur te laten beheeren door een derde partij (Cegeka). Trevin zit hier nu niet meer tussen, maar daardoor hebben we wel onze interne I&A beheersorganisatie moeten versterken."

Woonstede kiest duidelijk voor standaardisatie. Paul: "We willen steeds meer standaard producten uit de markt, en die zo eenvoudig mogelijk implementeren. Tegelijkertijd zijn er allerlei innovaties (WiFi, BYOD, sociale media) die ook meegenomen moeten worden in termen van veiligheid, gebruik en infrastructuur." De keuze voor standaardisatie maakt het ook eenvoudiger om bijvoorbeeld beheerwerkzaamheden uit te besteden. Paul: "Zelf doen of uitbesteden is een cruciale vraag. Als een leverancier goed in staat is het technisch beheer op afstand te doen, dan hoeven wij dat niet meer zelf te doen. Neemt niet weg dat wij uiteraard verantwoordelijk zijn en blijven." >>



Cegeka Inspectie App, altijd en overal actueel



De Inspectie App is een hulpmiddel, ontwikkeld ter ondersteuning van het woninginspectieproces in en bij de woning. Medewerkers kunnen met behulp van de Inspectie App al hun bevindingen vastleggen op het moment dat zij een woning inspecteren. De app ondersteunt het gehele inspectieproces; niet alleen alle voor woningherstel relevante zaken kunnen worden opgenomen, maar ook andere gerelateerde zaken, zoals meterstanden, sleutelinname en de door de huurder zelf aangebrachte voorzieningen. De Inspectie App is volledig geïntegreerd met de applicaties van Cegeka.

- ✓ Volledige aansluiting op de backofficesystemen
- ✓ Geïntegreerde routeplanner
- ✓ Huurder ondertekent gereedmelding direct op tablet
- ✓ Automatisch genereren facturen



AANPAK & WERKWIJZE

Bij de in dit artikel genoemde projecten is een vergelijkbare aanpak gevolgd. Hierbij zijn interactieve workshops gefaciliteerd, met het nodige 'knip-en-plak-werk', waarbij de betrokken leidinggevenden en de afdeling P&O betrokken waren. Grofweg werden de volgende stappen gevolgd:

Een inventarisatie van de huidige situatie is als start noodzakelijk voor het bepalen van de scope. Hoofdvraag is: wie doet wat? Dit wordt bepaald aan de hand van het organogram en aanwezige functiebeschrijvingen. Het resultaat is een overzicht van betrokken functies/rollen en een overzicht van de taakvelden per functie/rol.

Vervolgens worden de uitgangspunten vastgesteld voor de gewenste situatie. Dit wordt gedaan op basis van geldende uitgangspunten op het gebied van organisatie en besturing zoals deze zijn vastgelegd in bijvoorbeeld het I&A Beleid, maar ook op basis van knelpunten en 'grijze gebieden' die worden ervaren in de huidige situatie. Uitgangspunten kunnen bijvoorbeeld betrekking hebben op welke taakvelden worden gecentraliseerd, welke gedecentraliseerd en welke worden uitbesteed.

Als de uitgangspunten zijn bepaald kijken we hoe de taakvelden op een andere manier geclusterd kunnen worden naar de gewenste situatie. Hierbij wordt gekeken naar gangbare indelingen bij andere organisaties. Op basis daarvan vindt op hoofdlijnen een verdere verdeling naar functies en het organogram plaats en worden de belangrijkste consequenties in kaart gebracht. HC&H hanteert hierbij het negenvlakmodel.

Wat adviseer je andere corporaties die ook hun I&A organisatie tegen het licht willen houden?

Paul adviseert uit te gaan van de huidige situatie: "Breng eerst zoveel mogelijk van de taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden in kaart en toets dat aan het beleid van de onderneming en informatie en ICT-beleid." Sienke vult aan: "Kijk bij een eventuele nieuwe indeling niet te veel naar hoe de dingen nu gaan. Neem een stapje terug en kijk van een afstand naar je eigen organisatie. Hierbij kan ook zeker het negenvlakmodel dat HC&H gebruikt erg behulpzaam zijn." Ook René adviseert een open houding: "Een andere aanpak kan tot verrassende inzichten leiden. Adviseurs kunnen hierbij een belangrijke rol spelen, maar het is ook belangrijk om de gebruikersorganisatie te betrekken. Zij zijn het waar je het voor doet en het zorgt voor draagvlak. Maak het daarmee ook niet te ingewikkeld en hou het realistisch." ■



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

Huurders zitten niet op internet

'Onze doelgroep zit nog maar amper op internet', hoorde ik laatst een corporatiedirecteur zeggen. Dat is maar goed ook, dacht ik, anders weten ze ook direct wat je salaris is. En dan kunnen ze ook meteen zien dat jij te veel verdient om de dupe te worden van de nivelleringsmaatregelen van het nieuwe kabinet.

Maar corporatiedirecteuren zijn net Duitsers, er zitten ook goeie tussen. Zo sprak ik er laatst eentje die wel een normaal salaris verdiende en nog kreeg ook. Zijn huurders zaten volgens hem wel op internet. Alleen zei hij, we jagen ze er zelf weer af. Als ze bij ons een huis willen huren dan kan dat alleen via internet maar zodra we ze als klant hebben doen we alles via de post of de telefoon.

Misschien zouden de corporaties het voorbeeld van banken moeten volgen. Zij hebben ons min of meer gedwongen alles via internet te doen. Ja hoor ik een andere corporatiedirecteur zeggen maar je kunt corporaties toch niet met banken vergelijken. Nou als je je salaris ermee kunt vergelijken dan kan de rest ook. Banken hebben ons gedwongen alles via internet te doen. Sterker nog, we betalen er inmiddels fors voor en dat wordt elk jaar stiekem een beetje meer.

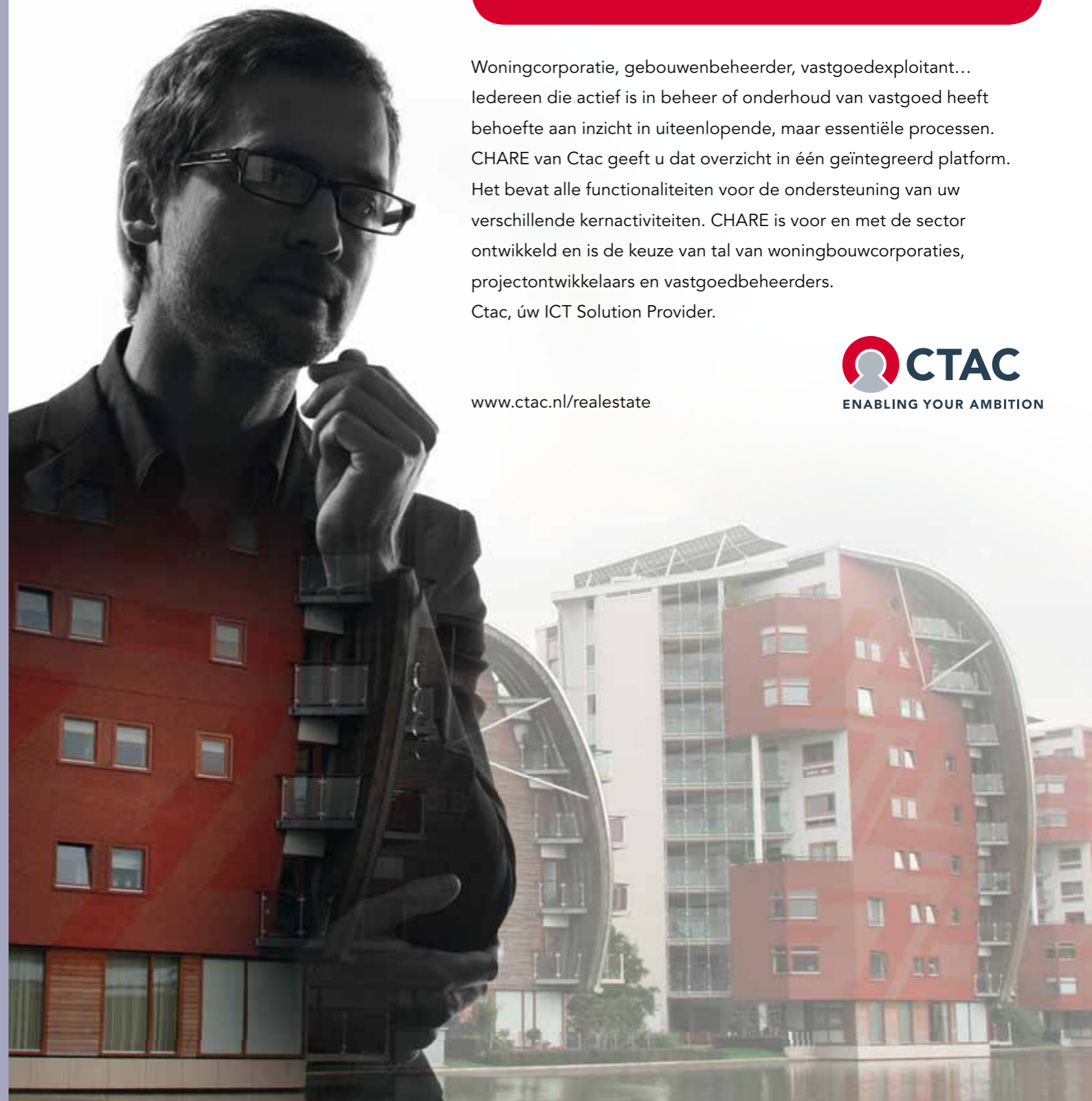
Zelfs de politie zit op internet. Je kunt nu digitaal aangifte doen. Als mijn fiets vroeger was gejat dan kostte me dit een snippermiddag om aangifte op het politiebureau te doen. Hierbij moest ik ook nog eens allemaal lastige vragen beantwoorden als: Wat was het merk? Weet ik niet. Waar heeft u die fiets gekocht? Ja, achter het Centraal Station. Hoeveel heeft hij gekost? Eh... 15 euro. En dat kostte je dan je kostbare vrije middag en vervolgens hoorde je er niks meer van. Nu kun je gewoon via de website van de politie binnen 5 minuten je aangifte zelf invullen. Oké, je hoort er ook niks meer van maar het scheelt wel veel tijd. Of neem de NS. Ze hebben vrijwel alle loketten gesloten. Misschien is dat wel de grootste angst die er bij veel corporaties is, dat loketten gesloten gaan worden.

Jacob Spoelstra

CTAC CHARE VOOR WONINGCORPORATIES: ALLE BEDRIJFSPROCESSEN ONDER ÉÉN DAK

Woningcorporatie, gebouwenbeheerder, vastgoedexploitant... Iedereen die actief is in beheer of onderhoud van vastgoed heeft behoefte aan inzicht in uiteenlopende, maar essentiële processen. CHARE van Ctac geeft u dat overzicht in één geïntegreerd platform. Het bevat alle functionaliteiten voor de ondersteuning van uw verschillende kernactiviteiten. CHARE is voor en met de sector ontwikkeld en is de keuze van tal van woningbouwcorporaties, projectontwikkelaars en vastgoedbeheerders. Ctac, úw ICT Solution Provider.

www.ctac.nl/realstate



Live in 6 maanden!



'Itris maakt het overstappen naar een modern systeem betaalbaar en bereikbaar'.

Ook op zoek naar een IT-partner die uw medewerkers helpt bij het plezierig én efficiënt uitvoeren van de dagelijkse processen?
Bel 010-2666111 of mail richard.van.der.zee@itris.nl voor meer informatie.