

# CorporatieGids

## MAGAZINE

ONAFHANKELIJK MAGAZINE  
OVER STRATEGIE, BEDRIJFSVOERING & ICT VOOR WONINGCORPORATIES

4<sup>E</sup> JAARGANG NUMMER 3, SEPTEMBER 2013

## ICT OP AGENDA BESTUURDERS

Maria Molenaar: 'ICT kan het verschil maken'

CORPORATIEPLEIN 2013: KENNISDAG OVER BEDRIJFSVOERING & ICT

**CARLA VAN DE WIEL:** LEER VAN ANDERE SECTOREN. DAAR GEBEURT HET

JAN VAN DER MOOLEN: **HET ROER GAAT OM. MAAR HOE?**

**JAN SINKE:** UITTREDEN NOG STEEDS GOED ARGUMENT

NANNY HUISMANS: **VAN WERKVLOER NAAR DE TOP**

**WOONBRON BOUWT DROOMWONING ZONDER ONRENDABELE TOP**



3



VVA-informatisering

# Projectleiders & Adviseurs

op het snijvlak van

## Organisatie & ICT



**ICT op agenda bestuurders**

Maria Molenaar

4



**Het roer gaat om. Maar hoe?**

Jan van der Moolen

19



**Uittreden nog steeds goed argument**

Jan Sinke

8



**Leer van andere sectoren**

Carla van de Wiel

24



**Van werkvloer naar de top**

Nanny Huismans

14



**Kennisdag over bedrijfsvoering & ICT**

CorporatiePlein 2013

34

- 29 Afweging uitbesteden onderhoud beter onderbouwen
- 37 Interactieve routeplanner voor CorporatiePlein 2013
- 38 CorporatiePlein exposantenoverzicht 2013
- 43 Communicatie. Selfservice in opmars
- 48 Woning zonder onrendabele top. Een droom?
- 53 Kosten reparatieonderhoud omlaag
- 56 Vastgoedontwikkeling. Core business van woningcorporaties
- 61 Op reis met de huurder
- 64 Zo maak je van SEPA een succes

### Nieuw denken, nieuw doen

De corporatiesector zit in een transitie die zijn weerga niet kent. Toezichthouders moeten scherper toezien, bestuurders moeten besturen met bite en de bedrijfslasten moeten omlaag.

Het 'moeten' grijpt sommige corporaties naar de keel. Als je wordt geschoren moet je stilzitten? Toch zijn er corporaties die het mes op de keel van barbiër Blok hebben gebruikt als wake-up call voor een kritische overpeinzing van eigen denken en doen. Het resulteert in bestuurders die van zich afbijten. Visies en strategieën die zich toespitsen op een versoberde kerntaak en werkapparaten die lean worden ingericht. Bijna elke corporatie die de eigen bedrijfsvoering kritisch aanschouwt, ziet besparingspotentieel.

De bedrijfsvoering is als een overvolle provisiekast die je opnieuw inruimt. De kans dat je de kast efficiënter inricht en spullen overhoudt is groot. Eens per jaar je bedrijfsvoering & ICT toetsen is daarom heel gezond. Bijvoorbeeld op CorporatiePlein, kennisdag over bedrijfsvoering en ICT op 26 september in Expo Houten. Prikkel het nieuwe denken en ga het nieuwe doen!

Paul Tuinte en Martin Barendregt

#### COLOFON

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

**Uitgevers:** Paul Tuinte & Martin Barendregt  
**Eindredactie:** Paul Tuinte  
**Vormgeving/opmaak:** Musa bureau voor ontwerp, Terheijden  
**Druk:** AWT-Reclameproducties, Breda  
**Coverfoto:** Maria Molenaar, Woonstad Rotterdam

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

[www.vva-informatisering.nl](http://www.vva-informatisering.nl)



# 'ICT op de agenda van de bestuurder'

„ICT moet op de agenda van de bestuurder staan“. Niet langer alleen het adagium van de gemiddelde ICT-manager of ICT-leverancier in de corporatiesector, zo blijkt. „ICT kan het verschil maken“, vindt ook **Maria Molenaar**, voorzitter van de Raad van Bestuur van **Woonstad Rotterdam**. *CorporatieGids Magazine* zocht haar op voor een gesprek over bedrijfsvoering en ICT.

**M**aria Molenaar. Ze betrad in 2011 nagenoeg 'branchevreemd' de corporatiesector om als bestuursvoorzitter van Woonstad Rotterdam aan de slag te gaan. Daarvoor werkte ze onder meer in de consultancy, bij een beursgenoteerd bedrijf en in het ziekenhuiswezen.

## Operatiekamer

„In mijn consultancyperiode leerde ik wat projectmatig werken en verandermanagement inhoudt, bij het beursgenoteerde fonds wat het is om eindverantwoordelijk te zijn en continu de focus op business development te hebben en bij het ziekenhuis vooral de complexiteit van bedrijfsvoering en de rol van ICT daarin. „Kijk bijvoorbeeld eens naar de intensive care of een operatiekamer. Dat is één brok techniek. Daar maakt ICT het verschil“.

## Beginfase

Van de hightech OK's en Apple-addicts in het ziekenhuiswezen herleefde ze de overstap naar Woonstad Rotterdam als terug naar de beginfase van automatisering. „Dat bedoel ik niet negatief. Ik nam waar dat de bedrijfsvoering sterk administratief georiënteerd was. Naar mijn zin onvoldoende met de focus op het efficiënter maken van processen. Te weinig vanuit de gedachte wat automatisering kan toevoegen voor de klant. Maar het team dat ik aantrof is goed en enthousiast, waardoor veel zaken snel konden worden opgepakt“.

## Laaghangend fruit

Ze vervolgt: „Dat administratieve hebben we 'op zijn leans' aangepakt, door stelselmatig de zeven vormen van verspilling uit processen te halen. Wanneer je de doorlooptijd in processen kunt verkleinen, stijgt de klantwaarde. ICT kan daarin een grote rol spelen. Waarom kunnen onze huurders niet of nauwelijks hun eigen dossier raadplegen? Waarom lopen onze opzichters nog met papier? Waarom hebben wij die tools nog niet, vroeg ik dan“. De bijval van de nieuwe bestuurder zal de ICT-manager destijds als muziek in de oren hebben geklonken. „Intussen kunnen onze klanten reparatieverzoeken melden via de website en (bijna) via een app, het raadplegen van digitale dossiers door huurders is in ontwikkeling en woningopzichters kunnen op korte termijn inspecties doen met iPads, waarna de gegevens automatisch in het systeem worden verwerkt. Dat laaghangende fruit zullen we zo snel als mogelijk plukken“.

## 3D printen

„De mogelijkheden van ICT zetten mij voortdurend aan het denken. Het inspireert me“, vertelt Maria. „Dan zie ik bijvoorbeeld een Layar of QR-code in een blad en denk dan: als we nu eens zo'n code op een cv-ketel plakken?

De huurder scant het met zijn smartphone en krijgt instructies. Of 3D-printen en lokale economie. Rotterdam zit vol met creatieve kunstenaars en ontwerpers. Die kunnen met 3D-printers kleinschalig designproducten ontwikkelen. Dat kan een enorme impuls geven aan de wijk economie. Als Woonstad Rotterdam kunnen we dat soort ontwikkelingen pushen“.

## 3-jaren ICT-plan

De ICT-gedrevenheid van Maria staat buiten kijf. „Of ICT bij andere corporaties te weinig op de agenda van de bestuurders staat, kan ik niet staven“, antwoordt ze desgevraagd. „Je zou als indicatie kunnen nemen hoeveel ICT-managers rechtstreeks rapporteren aan bestuurders. Als een ICT-manager rapporteert aan een manager Finance of de controller, dan ontbeert het vaak aan bestuurlijke aandacht. Dan kan het zijn dat automatisering meer een administratieve insteek heeft“. De betrokkenheid van het bestuur van Woonstad Rotterdam bij de afdeling ICT is in ieder geval onverminderd groot. In samenwerking met haar collega bestuurder en ICT-manager zorgt ze ervoor dat het 3-jaren ICT-plan is gericht op het efficiënter maken van processen en meerwaarde bieden voor de klant. Dat vraagt ook om een ander type medewerker, legt Maria uit: „We wijzigen daarom de samenstelling van de ICT-afdeling. Minder mensen op de bits en bytes en juist mensen op informatisering erbij“.

## MIS

Gevoed door haar ervaring bij een beursgenoteerd bedrijf was Maria gewend aan up to date managementinformatie. „Toen ik hier kwam was er uiteraard wel informatie, maar het kostte te veel tijd en energie om het te vergaren. Bovendien vind ik de frequentie van maand- en kwartaal-rapportages te laag. Ik wil daarnaast ook online kunnen segmenteren“. Het leidde tot de aanschaf van een managementinformatiesysteem (MIS) die standaard elke doorsnede toont die je maar wenst.

## Actuele waarde

Ook de waardering van het bezit ging mede op advies van Maria op de schop. „Je moet als belegger denken“, legt ze uit. „Uiteindelijk zijn we een revolving fund. Wij waarderen ons bezit daarom niet meer op basis van historische kostprijs maar tegen actuele waarde. Dat is de waarde van de woning in verhuurde staat. Dat maakt het allemaal veel transparanter en makkelijker te verantwoorden hoe je bezit verandert in het licht van de marktontwikkelingen“.

## Transparantie

In het kader van die transparantie zegt ze: „Ik ben er een voorstander van om te laten zien welk rendement je behaalt. Ik wil vooraf weten of een project maatschappelijk zinvol is.

## 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](http://www.ctac.nl/realstate)



We hebben daarom samen met een adviesbureau een instrument ontwikkeld waarmee we voorafgaand aan projectinvesteringen een maatschappelijke Kosten-Batenanalyse kunnen maken”.

### Buitenstaander

De veranderingen die ze in gang heeft gezet, schrijft ze mede toe aan het voordeel dat ze van buiten komt. „Ik denk dat woningcorporaties kunnen profiteren van de verwondering van buitenstaanders zoals ik. De woningcorporatiesector is soms wel heel erg op zichzelf gericht. Ik zie ook te weinig vernieuwend vermogen in onze sector. Sectorcrossing, bijvoorbeeld met zorg en bouw zou dat kunnen doorbreken. Je kunt dan van goede ideeën uit andere sectoren leren”.

### Lonely Planet

Twee jaar en *seen it all* is het bij Maria overigens allerminst. „We zijn dé stadswoningcorporatie van Rotterdam. We doen prachtige projecten in wijkontwikkeling. Ik ben trots op de verbeterde veiligheidsindexen in wijken als Spangen, Pendrecht en Katendrecht. Waar de Lonely Planet de West-Kruiskade eerst als no-go-area bestempelde, wordt de eens zo beruchte straat van Rotterdam in de nieuwste editie van de reisgids getipt als aanrader om te bezoeken”. Dat investeren in krachtwijken volgens het SCP niets heeft opgeleverd, raakt haar zichtbaar. „Dat rijmt niet met de aantoonbaar toegenomen tevredenheid van bewoners in deze wijken”.

### Meetlat

Tevreden huurders, financiën op orde en resultaatgerichte medewerkers. Het zijn de drie meetlaten die Maria dagelijks hanteert bij het besturen van Woonstad Rotterdam. „Ik vind dat we het aan onze huurders verplicht zijn om zo efficiënt mogelijk te werken. Daarom blijven we ook bij onze ICT-uitgaven altijd kritisch kijken naar de gerelateerde opbrengsten in ons primaire proces. Tablets voor de huismeester gaan dan ook voor iPads ten behoeve van het management. En de kosten die je uit de processen haalt, vloeit terug de maatschappelijke functie in. Bijvoorbeeld in de vorm van meer onderhoud. Jammer natuurlijk dat Blok dat nu met de verhuurdersheffing naar het ministerie sluist”. Heimwee naar het oude kent ze niet. „Werken voor een woningcorporatie is zo veel leuker dan werken voor dividend voor je aandeelhouders”. ■



„We wijzigen daarom de samenstelling van de ICT-afdeling. Minder mensen op de bits en bytes en juist mensen op informatisering erbij”.



# 'Uittreden nog steeds goed argument. Juist nu'

Jan Sinke. Som een rijtje markante corporatiebestuurders op en de directeur-bestuurder van de Veste uit Ommen staat ertussen.

De bestuursrechter torpedeerde zijn plannen om uit te treden uit het corporatiebestel. Sinke vecht door. Zijn voltallige Raad van Commissarissen stapte in 2012 op. Sinke bleef bestuurder. Anderhalf jaar later lijkt de rust wedergekeerd. Van stilzitten is echter geen sprake.

„Uittreden kan niet, maar is nog steeds een goed argument. Juist nu“.

De elektrische auto van Jan is 'gewrapt' met een foto die herinneringen oproept aan de oorsprong van woningcorporaties.

De Veste in Ommen. Niet zomaar een woningcorporatie. Wie de 'feiten voor nieuw personeel' op de website leest, wordt daar alvast fijntjes op gewezen. 'Van gebaande paden wordt afgeweken. Feiten gaan boven meningen. Stellingen dienen bewezen te worden. Slimheid en loyaliteit worden op prijs gesteld. Geen fratsen'. Duidelijke taal, daar houdt Sinke van. En ben je een roker? 'Dan maak je de verloren tijd goed door eerder te beginnen of later te stoppen met werken'.

Sinke glimlacht veelbetekenend als hij de websiteteksten hoort. Hij ziet het als een vorm van streng deurbeleid. „Mensen die bij ons komen werken weten op voorhand goed wat ze kunnen verwachten. Wij krijgen dagelijks open sollicitaties en op vacatures wordt buitengewoon goed gereageerd. We hebben een streng selectieproces en wijzen dus ook veel kandidaten af. Niet iedereen kan of wil werken in een strak georganiseerd geheel“.

## Nieuwe ronde

Sinds het rechterlijk verbod op het voornemen van de Veste om uit te treden uit het corporatiebestel is er veel gebeurd in de sector. Op de vraag of er nu een klimaat heerst van nieuwe ronde, nieuwe kansen, zegt Sinke: „Het wordt nu meer dan ooit duidelijk dat de toenmalige Ledenraad van Aedes een fout besluit genomen in 2009 door ons niet te steunen in het verzoek tot uittreden. De overheid treedt op een steeds gênantere wijze in het privé domein van de private entiteit die een corporatie nog steeds is“. Het gebrek aan steun van de Aedes ledenraad leidde ertoe dat de Veste in 2010 het lidmaatschap beëindigde.

## Drijfveer

Ondanks het gebrek aan steun van Aedes heeft de Veste nog steeds de drijfveer om uit het corporatiebestel te treden, zegt Sinke. „De drijfveer van de Veste was en is dat een overheid geen titel heeft een greep te doen in het vermogen op basis van de premisse dat ze ooit subsidie heeft verstrekt aan een entiteit. Het systeem van volkshuisvesting is in de basis nog steeds een goed systeem bedacht door protagonisten die om allerlei verschillende redenen een maatschappelijke drive hadden. Inmiddels is het systeem slachtoffer geworden van de machtsovername van antagonististen die een aantal misstappen gebruiken om het complete systeem buiten werking te stellen“.

## Uittreden goed argument

Hij gaat verder: „Het argument dat de Staatsachtervang via de borging een titel geeft om te reguleren lijkt me inmiddels ook wel achterhaald. Het voordeel van die achtervang wordt becijferd op 800 miljoen aan rentekortingen bij het

WSW en achtervang per jaar. Het nadeel in de vorm van heffingen die oplopen tot 1,7 miljard per jaar is inmiddels een veelvoud daarvan. Het laten wegvallen van de borg zou het systeem in de kern dus goed doen en zou de titel op regulering wegnemen. Corporaties zouden dan vanzelf gedisciplineerd worden als ze toegang willen houden op de kapitaalmarkt. Uittreden is dus nog steeds een goed argument, ook of juist in het huidige tijdgewricht“.

## Rode Kruis

Op de vraag of de wens om verder te gaan als commerciële vastgoedinvesteerder met een sociale doelstelling, koren op de molen van minister Blok is, corrigeert Sinke en zegt: „De Veste heeft nooit 'commercieel' willen worden. Dat etiketje hebben anderen erop geplakt. Wij willen een niet-gouvernementele organisatie zijn, net als het Rode Kruis. Als er problemen zijn bieden wij hulp, als de hulp niet nodig is trekken we ons terug. Minister Blok heeft nog geen blijk gegeven die gedachte te hebben begrepen. Woningcorporaties zullen wat de minister betreft simpele uitvoeringsorganisaties worden die gemeentelijk beleid uitvoeren zonder financiële spankracht. Ontwikkelaars en beleggers krijgen vrij spel en zullen alleen die zaken oppakken die voldoende rendement opleveren. Er ontstaat dan vanzelf een groot gat in de markt“.

## Om zeep helpen

Hij vervolgt: „Ik denk dat Blok hem ook niet wil begrijpen omdat zijn electoraat een heel andere agenda heeft. De achterban van mijnheer Blok heeft namelijk in de afgelopen jaren gemerkt dat het principe van een hybride organisatie schadelijk is voor die achterban. Wij kunnen dat werk van de ontwikkelaars namelijk net zo goed uitvoeren en hebben daarvoor meer legitimatie dan zij. Dat onderdeel heeft Blok verrekte goed door en hij wordt door zijn achterban aangespoord om die 'valse concurrentie' om zeep te helpen“.

## Motor op drie poten

„Blok kiest voor een volkshuisvesting van de hebzucht. Hij had net zo goed en zelfs gemakkelijker energie kunnen steken in het oplossen van enkele systeemfouten. Hij kiest ervoor om de motor die op drie poten loopt uit de auto te verwijderen, een verstandig mens zou even langs de garage gaan en de motor beter afstellen“.

## Geslachtsverandering

De bestuursrechter vond dat het toezicht op de sociale huursector niet zou zijn gediend met uittreding van de Veste. „Wat hij daarmee verkeerd zag? De bestuursrechter heeft de afweging gemaakt dat een stichting die vrijwillig toetreedt tot een stelsel van toezicht en subsidies juridisch van karakter

# Overweegt u complexgewijze verkoop? Laat u adviseren.

Schrijf u nu  
in voor onze  
kosteloze workshop  
complexgewijs  
verkoop. Kijk op  
[www.capitalvalue.nl](http://www.capitalvalue.nl)



## Capital Value biedt een integrale dienstverlening Verkoopbaarheidsanalyse | Verkoopproces | Marktbenadering | Transactie

Capital Value is specialist en marktleider op het gebied van complexgewijze verkoop van woningen aan beleggers. Door onze integrale en actuele kennis van de woningbeleggingsmarkt en de regelgeving van het Ministerie kunnen wij u uitstekend adviseren over strategische verkoopvraagstukken en de mogelijkheden van complexgewijze verkoop voor uw organisatie.

Wij werken met een betrokken team van professionals met meer dan 20 jaar ervaring op de woningbeleggingsmarkt.  
**Kijk voor meer informatie op [www.capitalvalue.nl](http://www.capitalvalue.nl) of bel ons voor een vrijblijvend gesprek.**

**CAPITAL  
VALUE.**  
Executive Real Estate Services

Uittreden nog steeds goed argument ■

verandert. Hij noemde dat een 'geslachtsverandering' tijdens de zitting in Den Haag. Na de toetreding zou de stichting niet meer over die eigenschappen kunnen beschikken als voordien het geval was. Juridisch gezien lijkt me dat een faux pas. Dat vechten we dus ook aan. Als de Nederlandse rechters gelijk hebben in die opstelling zou je ook Boek 2 van het Burgerlijk Wetboek moeten wijzigen, want blijkbaar zijn er stichtingen die alles kunnen wat wettelijk bepaald is en blijkbaar zijn er stichtingen die beperkte bevoegdheden hebben".

### Geldnood

De Veste zou zich met het uittreden onttrekken aan de afspraak dat corporaties elkaar helpen als organisaties in geldnood zitten. „Klopt in zekere zin“, zegt Jan en beargumenteert: „De Veste omarmt de gedachte van solidariteit ten volle, maar dat kan niet vrijblijvend zijn. Solidariteit verplicht ook en een aantal collega's heeft schandelijk misbruik van gemaakt van de veronderstelde solidariteit. Zij hebben zich niet als Rentmeester van hun

bedrijf en het systeem opgesteld. Als dat dan zo is en dat wordt niet voldoende geadresseerd binnen het systeem, vind ik dat een reden temeer om eruit te stappen".

### Verhuurdersheffing en solidariteit

De verhuurdersheffing - waar ook commerciële beleggers aan moeten bijdragen - heeft volgens Sinke op zichzelf niet zoveel met solidariteit te maken. „Hier zeggen een aantal politici dat de volkshuisvesting een bijdrage moet leveren aan het herstel van de BV Nederland. Dat lijkt de Veste allemaal wat ver gezocht. Blijkbaar was de invoering van de Vennootschapsbelasting nog niet voldoende om het huishoudboekje glad te strijken.

Een ordentelijke overheid draagt zorg voor een fiscaal systeem dat bij een grote meerderheid van de bevolking als rechtvaardig wordt beschouwd, dat door anderen als intelligent wordt beoordeeld en dat effectief is in haar uitwerking. Dat is in Nederland op diverse terreinen al een tijdje niet meer het geval, zeker als het gaat om de verhoudingen op de woningmarkt".

### Regiecorporatie

De politiek kijkt met toenemende interesse naar sobere initiatieven als de regiecorporatie. Gevraagd naar de visie van Sinke hierop, antwoordt hij: „De politieke agenda van de sociaal democratie is geënt op het terugbrengen van de macht in de schoot van de lokale overheid, niet zozeer een goedwerkend volkshuisvestingssysteem. Want laten we eerlijk zijn, wie een beetje onderzoek doet naar het reilen en zeilen van gemeentelijke woningbedrijven in het verleden, komt tot de conclusie dat het allemaal wel een tandje beter had gekund".

### Goedkoper werken

„Corporaties kunnen wél veel goedkoper werken dan ze momenteel doen, met behoud van innovatie, kwaliteit, én klanttevredenheid“, beaamt Sinke. „Daar zijn voorbeelden van, maar eigenlijk wil niemand die voorbeelden echt zien als benchmark. Daar ligt ook een gemiste kans voor Blok tot nog toe. Als hij het hele salarisdebat iets intelligenter had ingestoken, dan had hij de hoogte van het salaris gekoppeld aan de prestaties van de organisatie. Laat die mannen en vrouwen dan maar een goede boterham verdienen, want het resultaat is er ook naar".

„De regiecorporatie zoals voorgesteld door Dreimuller en Gruis kan hem niet gaan worden“, stelt Sinke. „Er zijn in het buitenland beheermodellen bekend waar de kosten lager zijn dan in Nederland. Maar daar is de samenleving ook harder. Bloks masculaire manier van benaderen zal vroeg of laat stuklopen omdat het niet past bij de cultuur van Nederland.



# HC&H CONSULTANTS www.hcenh.nl

**EFFICIENTER WERKEN** **BESPAREN**  Business & IT alignment

**PROCESOPTIMALISATIE** **UITBESTEDEN** *verhuurderheffing* **Blok**

**INFORMATIEVOORZIENING** **I&A Beleid** **FRONT OFFICE** **Inrichten I&A organisatie & sourcing**

**RISICOMANAGEMENT** **REGIECORPORATIE**

**KlantContactCenter**

**SAMENWERKEN** **Klantgericht werken**

**KLANTPROCESSEN** **Klantvisie & dienstverleningsconcept**

## HC&H KLANTADVIES

www.hcenhklantadvies.nl Inkomensafhankelijke huurverhoging

## Snel inzicht in ontwikkelingen op de woningmarkt?

Managementinformatieproducten voor woningcorporaties helpen u verder.

De nieuwste managementinformatieproducten van WoningNet geven u antwoord op vragen waar u dagelijks mee te maken heeft als u nieuw beleid maakt of bestaand beleid moet bijsturen.

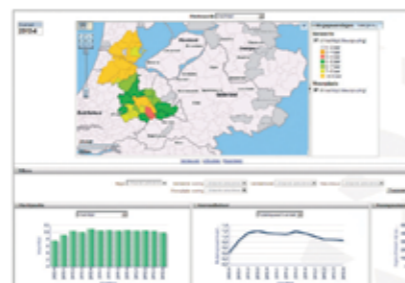
Inzicht, bijvoorbeeld in de gemiddelde wachttijd van een woning in uw werkgebied, het aantal weigeringen, behalen van de 90% norm, leegstand, mutatie en de verhuisstromen in uw regio.

Dit soort informatie is snel, gemakkelijk en op elk moment inzichtelijk voor u via een online dashboard met tabellen, grafieken, kaarten en illustraties. De managementinformatieproducten zijn gekoppeld aan een zeer uitgebreide database die dagelijks wordt ge-update. Alle informatie is daardoor zeer actueel.

### ◆ Nieuwsgierig?

Kom 26 september langs op onze stand op **Corporatieplein** en ontdek wat deze managementinformatieproducten voor u kunnen betekenen. Of ga naar [www.woningnet.info/OverWoningNet/Themas/Managementinformatie](http://www.woningnet.info/OverWoningNet/Themas/Managementinformatie)

Bel **0294-299100** of mail ons [contact@woningnet.nl](mailto:contact@woningnet.nl) voor een persoonlijke kennismaking.



Uittreden nog steeds goed argument ■

Een woning beheren voor 500 euro per jaar én alle taakvelden oppakken die de wet voorschrijft, dat gaat niet. Ik schat overigens zelf in dat het gemiddelde algemeen beheerkostenniveau terug kan tot ongeveer 800 tot 900 euro per jaar per eenheid. In ons bedrijf is dat inmiddels een aantal jaren een feit. Dat is veel minder dan het huidige gemiddelde en zal ook wel veel arbeidsplaatsen gaan kosten als het in de sector wordt doorgevoerd".

### Crisis

Ook bij de Veste is veel gebeurd. Financieel en maatschappelijk niets aan de hand, toch een crisis die leidde tot het opstappen van de voltallige RvC. „Dat proces is een pijnlijk proces geweest voor alle betrokkenen”, blikte Sinke terug. „Bij de Veste draaide alles prima en toch ging het mis op menselijke verhoudingen. Wij zijn nu ruim anderhalf jaar verder en wij prijzen ons gelukkig met een aantal nieuwe commissarissen die erg tevreden zijn over wat ze zien en waarnemen. We kunnen ook weer gezamenlijk plannen maken voor de toekomst van de Veste, want vergis je niet, een crisis van die omvang schopt de boel danig in de war”.

### Wijze les

„Als direct betrokkene is het wellicht nog wat vroeg om lessen te trekken, maar laat ik hier en nu zeggen dat ik dankbaar ben voor de rol die het Centraal Fonds Volkshuisvesting in die tijd heeft gespeeld. Het vertrouwen dat zij in het bestuur hadden was een kurk die de boel in tijden van storm toch redelijk drijvend hield. Verder ben ik uitermate gelukkig geweest met een beperkt aantal mensen in mijn omgeving die de moed hebben gehad om onder alle druk van buiten niet toe te geven”.

### Promotieonderzoek

Saillant detail is dat Sinke promotieonderzoek doet naar de invloed van het persoonlijk karakter van de bestuurder op de succes- en faalfactoren van de organisatie. Publiceren van de gegevens doet hij in de UK. „Dat ligt in Nederland te gevoelig”. Een tipje van de sluier wil hij wel oplichten. „Doordat onvoldoende gedefinieerd is wat volkshuisvesting nou eigenlijk is en iedereen erg autonoom acteert, werken er veel zeer verschillende mensen in de sector. Daardoor krijg je relatief grote variatie in de uitkomsten. Het zou dus verstandig kunnen zijn om eerst de bandbreedte vast te stellen waarbinnen woningcorporaties actief zijn. Vervolgens kun je veel beter je input aan mensen binnen die bandbreedte organiseren”.

### Burger King

Hij vervolgt: „De corporatiesector leent zich bij uitstek voor een franchiseformule zoals de Burger Kings van deze wereld. Je weet, afhankelijk van de regio waarin je werkt, wat je nodig hebt om een woningcorporatie succesvol te runnen en je richt je organisatie navenant in. Er zijn vergelijkbare branches die slechts 5 procent afwijking van het gemiddelde hebben. In de corporatiesector zie je een grillig beeld met afwijkingen tot 40 procent. ‘Laat duizend bloemen bloeien’ was ooit het adagium bij woningcorporaties, de samenleving denkt daar inmiddels een beetje anders over.” ■



„Blok's masculaire manier van benaderen zal vroeg of laat stuklopen omdat het niet past bij de cultuur van Nederland”.

# Van werkvloer naar de top

Nieuwe corporatiebestuurders komen bijna altijd van buitenaf.

**Nanny Huismans** laat zien dat uitzonderingen deze ongeschreven regel bevestigen. Tien jaar geleden begon ze als telefoniste bij een woningcorporatie.

Nu is ze directeur-bestuurder van **Woningstichting Domus** in Roermond.

**V**an werkvloer naar de top. Kan het dan werkelijk in de corporatiesector? Nanny Huismans is het levende bewijs. „Ik zocht tijdelijk werk via het uitzendbureau en kwam als telefoniste bij een woningcorporatie terecht”, licht ze haar loopbaan toe. Via een interne vacature beklom ze de carrière-ladder en werd verhuurmedewerker. „Het werk en de sector spraken me enorm aan”. Na een paar jaar liep de ambitieuze twintiger naar eigen zeggen tegen haar grenzen aan.

Om die grenzen opwaarts te doorbreken solliciteerde ze 3,5 jaar later op een functie bij Woningstichting Roermond – het huidige Woningstichting Domus. „Daar zochten ze in die periode een medewerker huurincasso en leefbaarheid”. Niet veel later werkte Nanny zich op tot strategisch beleids-medewerker en kreeg ze de verantwoordelijkheid om projecten aan te sturen. Het was de eerste kennismaking met de kleine corporatie waar ze ongeveer vijf jaar later als bestuurder terugkeerde. Dat moment volgde kort na haar carrièremove naar Woningstichting Simpelveld.

## Prototype

„De RvC vroeg of ik terug wilde komen in verband met ziekte van de toenmalige directeur-bestuurder”, vertelt Nanny. „In eerste instantie dacht ik als waarnemer, maar het ging om de functie van directeur-bestuurder. Tot dat moment had ik er nooit bij stilgestaan of dit iets voor mij was. Officieel had ik geen leidinggevende functies gehad en het gaat om een grote verantwoordelijkheid. Ik dacht, ik ben 30 jaar en op het oog geen prototype corporatiebestuurder, ga ik in het diepe springen? Maar na een goed gesprek met de RvC en de opties voor mezelf te hebben overwogen, ging de kogel door de kerk. In overleg ben ik eerst als interim-bestuurder aan de slag gegaan, een soort wederzijdse proefperiode. Nu zit ik er alweer ruim twee jaar en het bevalt uitstekend”.

## Van buitenaf

Dat woningcorporaties nieuwe bestuurders meestal van buitenaf aantrekken, begrijpt Nanny wel: „Dat gebeurt bijvoorbeeld als er binnen de corporatie problemen zijn of er een cultuur heerst die niet gewenst is. Zo nu en dan krijg ik het idee dat de sector het vertrouwen in zichzelf kwijt is. Er wordt dan voor de sturing naar verandering een nieuw gezicht gezocht, een bestuurder van buitenaf kan wellicht eerder een positief imago in de directe omgeving realiseren. Toch is het verlies in vertrouwen jammer, de sector bezit zoveel kracht en mooie dingen. Vertrouwen in onze eigen sector en laten zien dat wij zelf al de goede dingen doen, kan naar mijn idee een beter imago creëren. Daarnaast dient de bedrijfsmatige en maatschappelijke kant bij corporaties meer in balans te komen, dat is een feit”.

## Richting geven

Als ze terugblijkt op haar start als bestuurder, zegt ze: „Voor een kleine corporatie – 1.000 woningen en 11 man personeel – heeft het wegvallen van een fte grote impact, helemaal als het de meewerkend directeur betreft. Mijn eerste prioriteit was de organisatie draaiend houden. Vervolgens ben ik me meer gaan richten op mijn visie en het richting geven aan de organisatie”.

Over haar manier van besturen, zegt Nanny bescheiden: „Ik druk niet persé een stempel op de organisatie. In de loop der jaren is bewezen dat onze woningcorporatie de goede dingen doet en midden in de samenleving staat. Als bestuurder mag ik richting geven aan de goede dingen die wij al doen. Hoe ik dat doe? Door mensen te betrekken bij de keuzes die je maakt en daarin helder en transparant te zijn. Medewerkers lopen makkelijk bij me binnen en huurders spreken me aan op straat. Niet met ‘mevrouw Huismans’, maar met Nanny. Dat vind ik mooi, het laat zien dat je toegankelijk bent”.

## Werkvloer

Op de vraag of de carrière van de werkvloer naar de top haar een betere bestuurder heeft gemaakt, zegt ze: „Ervaring op de werkvloer helpt, maar het maakt me niet per definitie een betere bestuurder. Persoonlijkheid en visie zijn naar mijn mening veel bepalender”.

Ze vervolgt: „Op zich zou ervaring op de werkvloer voor nieuwe bestuurders niet verkeerd zijn, een soort ‘stage’. Hoe ervaart een huurder jouw organisatie? De ervaring die ik in de loop der jaren heb opgedaan, helpt mij om de juiste keuzes te maken. Direct contact met huurders levert veel waardevolle informatie op. Het besef hoe een huurder leeft, wat een dak boven je hoofd betekent, dan ervaar je echt waarvoor je het doet. Het bedrijfsmatig besturen van een corporatie is dan eenvoudiger. Ik heb soms de indruk dat bestuurders dat niet meer weten. Het geeft me energie als ik zie dat een individuele huurder met een beetje hulp van ons het wel redt. Dat mogen we nooit uit het oog verliezen. Als bestuurder moet je oog hebben voor de kleine dingen”.

## Omvang

Over de omvang van haar organisatie zegt ze: „Het voordeel van een kleine corporatie is dat we dichtbij de klant staan, signalen snel opvangen en slagvaardig zijn. Bij een kleine corporatie ben je zowel bestuurder als directeur, naast strategisch ben ik ook op tactisch niveau bezig. Je staat er samen voor en bent daardoor van alles op de hoogte. Maar onze geringe omvang betekent ook dat we weleens te klein zijn om zaken te realiseren. Dit betekent dat er



# Vind mij op het Corporatieplein.



scherpe keuzes gemaakt moeten worden, zeker in deze tijd. We doen bijvoorbeeld niet mee met barbecues en we investeren niet specifiek in de leefbaarheid in wijken. We zoeken voortdurend de samenwerking op. Natuurlijk maakt me dat bewust van onze kwetsbaarheid". Daar waar kleine woningcorporaties kwetsbaar zijn, zijn grote corporaties log. Een ideale omvang is afhankelijk van de omgeving, maar een omvang van vijf- tot zesduizend woningen kan de voordelen van zowel klein als groot benutten. Uitgangspunt is dat je een optimale omvang vindt om te doen wat je moet doen; huisvesten van de doelgroep. Daar is het organisatiebelang ondergeschikt aan. Het is op zich goed om uiteindelijk als organisatie overbodig te zijn".

## Zorgtaak

De krimpstrategie van Blok kan ze best begrijpen, alhoewel het ad hoc karakter en het gebrek aan samenspraak haar tegenstaat. „De overheid wil de sector kleiner maken. Dat is op zich goed, maar een lange termijnvisie lijkt te ontbreken. Een beter idee vind ik dat woningcorporaties zich richten op hun kerntaak en dat de sector voorlopig in omvang overeind blijft. Er komt namelijk een zorgtaak aan waar ik nog geen oplossing voor zie. Laat woningcorporaties voor de korte termijn de zorgtaak erbij pakken en bouw dan geleidelijk de sector af".

## Scherpere keuzes

Ook voor Domus zijn de financiële consequenties van Bloks plannen groot. „Dat betekent dat we nog scherpere keuzes maken. Dat hoeft niet per definitie slecht te zijn. Het stimuleert wel om meer in mogelijkheden te denken en samenwerking op te zoeken. Dit vind ik persoonlijk mooie uitdagingen. Hoe kunnen we het met zijn allen beter maken?"



„Ik dacht, ik ben 30 jaar en op het oog geen prototype corporatiebestuurder, ga ik in het diepe springen?"

## Detroit

Nadenken over de sector doet ze graag. Ook in haar vrije tijd. In het kader van haar Master Real Estate deed ze de inmiddels failliet verklaarde stad Detroit aan. „Detroit heeft veel verschillende bestuurders gehad, waarvan een heel aantal vastzitten wegens corruptie. Ook voor een stad is het dus belangrijk dat er bestuurders werken met goede intenties. Het aanzicht van een leeggelopen stad met veel criminaliteit en andere problemen, maakte me nog bewuster dat ondanks alles we in Nederland echt een goed systeem hebben. Mijn beeld is dat Nederlanders vrij veel klagen, ook mag er niets slecht zijn. Het klinkt misschien gek, maar het is volgens mij niet eens erg om eens 'slechte' wijken te laten ontstaan. Op mijn rondreizen in het buitenland heb ik vaak achterstandswijken gezien die ze op zijn beloop hebben laten gaan. En in veel gevallen herstellen deze wijken zich op eigen kracht om zich te ontwikkelen tot gebieden waar mensen weer graag wonen en verblijven. In Nederland zijn we goed in wegpoetsen van minder mooie dingen, maar soms moet je door een dal om er sterker uit te komen".

Bang voor een dal bij Woningstichting Domus is Nanny allerminst. „Wij doen de goede dingen en die kunnen wij blijven doen. Met onze kracht en positieve energie gaan we de uitdagingen die komen tegemoet. Ik hoop dat we als Domus nog een hele tijd deze kracht en energie kunnen vasthouden en dat ik daar nog een tijd deel van mag uitmaken. Wat ik over vijf jaar doe? Gelukkig zijn met wat ik dan doe", zegt ze lachend. ■



# Cegeka geeft corporaties weer vermogen...



De komende jaren ligt de focus van woningcorporaties op transparante financiële sturing en kostenreductie. De waardedaling van het vastgoed, stagnerende verkoop van woningen, Europese regelgeving, verhoging van de omzetbelasting en de verhuurderheffing hebben er voor gezorgd dat de financiële bestedingsruimte onder druk staat. Corporaties moeten daarom bezuinigen en meer dan ooit strak sturen op kasstromen, waarde ontwikkeling en rendement.

Ook zijn woningcorporaties 'zijwind' gevoelig, met name voor toekomstige rentestijgingen. Een corporatie die zijn activiteiten nu scherp en snel kan monitoren, maakt het verschil. Goed functionerende corporaties kunnen nu en in de toekomst woningen blijven leveren voor de sociale doelgroep en zich vooral op deze kerntaak richten.

Wij geven u weer vermogen: het vermogen om te veranderen, om te investeren en om opnieuw erkend te worden als een betrouwbare organisatie met oog voor haar maatschappelijke functie.



## De zomer van 2013: Het roer gaat om. Maar hoe?

De corporatiesector maakt zich op voor misschien wel de grootste transitieopgave in haar bestaan. Maar waarnaartoe leidt die transitie dan? Ondanks uitgelekte novelleteksten van veranderminister Blok is het toekomstige werkdomein van woningcorporaties nog steeds onduidelijk. En hoe groot is de slagingskans van dit verandertraject? Het roer moet in ieder geval om, maar hoe en waar naartoe? Jan van der Moolen, oud-directeur van het Centraal Fonds Volkshuisvesting (CFV) geeft de sector alvast wat navigatiecoördinaten mee.

**H**oofdoorzaken voor de huidige veranderopgave zijn de incidenten van de afgelopen jaren en de discussies over de bezoldiging. Maar er lopen meer discussies die de sector tot verandering nopen. Moeten de niet Daeb activiteiten straks afgestoten worden? En zo niet, hoe worden ze straks dan gefinancierd en beheerd? En zo ja, wie pakt ze dan op? De markt? Maar dat zal betekenen dat corporaties een verlies moeten incasseren. En wat betekent die wijziging voor de herstructureringsaanpak in wijken?

### Legitimering

Ook de legitimering van de corporaties is een vraagstuk: van wie is nu de corporatie? Wie stuurt de investeringen

straks aan: de corporatie of de gemeente? Moet het huidige besturingsmodel naast bestuur en raad van toezicht niet ook nog een derde orgaan kennen en wie of wat vormt dan dat derde orgaan? En tenslotte het verdienmodel van de corporaties: bijna elke betrokkene is het er over eens dat het bedrijfsmodel aanpassingen behoeft en dat meer marktgeoriënteerd moet worden gebouwd en beheerd. Maar dat heeft consequenties voor de woonlasten.

### Bepaalde slaagkans

Doormodderen is dus geen optie en de transitieopgave een feit. Maar hoe moeilijk of makkelijk is dat eigenlijk, veranderen? Uit de vele publicaties over veranderen van

## Hebt u voldoende grip op uw vastgoedportefeuille?

### REASULT REAL ESTATE IN CONTROL

Met het taxatiemanagementsysteem van Reasult ondersteunt u de waardering op marktwaarde (RJ213) en rekent u snel en eenvoudig door:

- welk rendement haalbaar is met uw huidige vastgoedportefeuille
- wat de resultaten zijn geweest van uw beleid
- welke rendementen u haalt met verschillende beleidsvoornemens

Reasult is marktleider in software die de financiële performance van vastgoedorganisaties optimaliseert. Meer informatie over onze oplossingen vindt u op [www.reasult.com](http://www.reasult.com)



#### Onze software uitproberen?

Vraag direct een proefversie aan:

☎ 0318 - 67 29 30  
✉ [proefversie@reasult.com](mailto:proefversie@reasult.com)

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



RUN  
EASIER

en bij organisaties wordt duidelijk dat de slaagkans van een verandertraject beperkt is. Uit beschikbare evaluaties is op te maken dat ca. tweederde van de oorspronkelijke doelstellingen bij verandertrajecten niet gehaald wordt. Dat levert weer ontevreden klanten, boze en teleurgestelde medewerkers en onbegrip bij stakeholders op. Dat alles leidt dan weer tot wat mooi 'verandermoeheid' wordt genoemd en menigeen leidt daar weer uit af dat 'we niet geneigd zijn te veranderen'.

### Organisatieverandering

Dat is een hoogst discutabele stelling als je alleen al kijkt naar de veranderingen in de samenleving in de afgelopen twintig jaar en de wijze waarop we daar als burgers mee om weten te gaan. We passen ons als het ware continu aan en de samenleving verandert continu. Dat we zaken

accepteren en adapteren, betekent dus dat er door ieder individu afwijkingen worden gemaakt. Even ordinaar gesteld: de kernvraag is "Hebben we er wat aan"? Dat is een vraag die elke medewerker bij een corporatie zich zal stellen bij een aange-



Jan van der Moolen

kondigde organisatieverandering. Dat betekent dat een verandering zowel naar inhoud, naar procedure maar ook naar procesgang (incl. communicatie) zorgvuldig opgezet en doordacht moet zijn.

### De verandervragen

Vanuit de drie invalshoeken inhoud, procedure en proces zijn vragen te herleiden die betrokkenen bij elke verandering meer of minder bewust stellen. Het gaat om de bekende 'open' vragen:

**Waarom gaan we nu veranderen:** wat is de aanleiding (kans) of noodzaak (bedreiging)?

**Wat moet er veranderen:** gaat het om de organisatiestructuur, de manier van samenwerken, leidinggeven of moeten processen anders ingericht worden (efficiënter, toekennen van verantwoordelijkheden)?

**Wie moet(en) er veranderen:** is dat het bestuur, het managementteam, gaat het om tussenlagen in de manage-

mentstructuur of gaat het om de mensen en afdelingen die klantencontacten hebben?

**Hoe gaan we veranderen en wat betekent dat in de tijd?** Veranderingen hebben per definitie een dynamiek in zich. Het is dus zinvol om alert te zijn op bijstellingen als dat vanuit interne of externe signalen noodzakelijk of wenselijk is. Daar zit een spanning in: aan de ene kant wordt een perspectief geschetst om te veranderen en soms moet je daar weer vanaf wijken omdat bijvoorbeeld de politieke omgeving of de wetgeving is veranderd. Doen wat je belooft versus noodzaak van tussentijdse wijzigingen: dat vergt een zeer zorgvuldige communicatie naar alle bij de organisatieverandering betrokken partijen.

**Wat betekent de verandering voor mij en mijn collega's?** Naast de ratio van en in de besluitvorming is er ook de gevoelde beleving bij medewerkers of klanten. Ik herinner me nog als corporatiedirecteur het voorbeeld van een wijk waarbij de gemeente besloten had het onderhoud van de bloemperken te wijzigen en de vaste beplanting te vervangen door 'ecologisch verantwoord zwerfgras'. Menig bewoner zag dat besluit als een voornemen van de gemeente om zich terug te trekken uit het beheer van openbaar groen en dus als een inleiding voor een 'wijk in verval'.

### Lering trekken

Om succesvol te veranderen is ook van belang te kijken naar en te leren van andere sectoren. De veranderingen in de buurtzorg bijvoorbeeld zijn ook voor corporaties interessant. Een aanpak waarbij de relatie tussen klant (patiënt) en leverancier van zorg centraal staat zonder allerlei bureaucratische tussenlagen. Maar dat stelt eisen aan leidinggevenden en aan de structuur van en informatievoorziening binnen een organisatie. Wordt het budget leidend of de zorgvraag? En wat kan een klant zelf regelen dan wel waar heeft hij professionele ondersteuning nodig?

Ook boeiend zijn de ontwikkelingen in de energieproductie. In diverse landen is sprake van kleinschalige experimenten waarbij de opwekking en distributie van energie lokaal georganiseerd wordt. Prijsvorming, schaal en klantbetrokkenheid krijgen dan een andere invulling dan in de traditionele levering. Maar zijn die drie begrippen ook niet belangwekkend voor corporaties? Moeten we toe naar een andere schaal en moet de klantbetrokkenheid niet anders georganiseerd worden? En wat betekent dat dan weer voor discussies over de bestuurlijke vormgeving en een pleidooi voor een derde macht naast bestuur en raad van toezicht?

### Dé corporatie bestaat niet

De transitieopgave zal niet voor elke woningcorporatie hetzelfde zijn. Het is al lang duidelijk dat er in Nederland geen sprake is van één woningmarktgebied maar van vele regionale marktgebieden: er zijn krimpgebieden, stedelijke gebieden, markten waar of sprake is van vergaande mate van



Bezoek ons op

**CorporatiePlein, Standnummer 40**

26 september a.s. > Expo Houten

Voor registratie en/of een persoonlijke demo van de Em•Inspectie-app:  
ga naar [www.dsa-vision.nl/corporatieplein2013](http://www.dsa-vision.nl/corporatieplein2013)

Of ga naar

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

en maak kennis met onze nieuwe aanwinst:  
**de Em•Inspectie-app**

Scan voor online demo >



DSA·VISION >

Wieger Bruinlaan 98 • Postbus 674 • 2130 AR Hoofddorp

+32 (0)23 567 08 00 • [info@dsa-vision.nl](mailto:info@dsa-vision.nl)

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

vergrijzing of juist markten waar veel jongeren (studenten) aandacht vragen. Beleid en huurprijsregelgeving houden hier echter nog geen rekening mee. Die zijn ondanks diverse pleidooien tot verandering, nog steeds landelijk geldend.

Maar ook binnen een woningmarktgebied zie je uitzonderingen. Een als zwak woningmarktgebied bekende regio kent soms ook sterke parels binnen dat gebied waar dus ander kleinschalig beleid vereist is. Het bedienen van zo'n marktgebied stelt eisen aan de daar werkzame corporaties. Uit de managementliteratuur zijn op dat vlak drie hoofdstrategieën geduid: de corporatie concentreert zich op "goed, betaalbaar, veilig en duurzaam" bouwen en beheren. De strategie van een betrouwbaar en goed product tegen een scherpe prijs.

Je kunt er ook voor kiezen om richting de klanten continu verbeteringen aan te brengen. Technologische vernieuwingen worden snel eigen gemaakt en ingevoerd en er is sprake van een continu verbeteringsproces vanuit de organisatie. In deze strategie wordt de leverancier toonaangevend in het productaanbod.

Een derde strategie is het centraal stellen van de klant in te bieden totaaloplossingen. Er zijn geen standaard producten, maar je richt je expliciet op wat klanten willen. Dit lijkt geen strategie waar corporaties zich op moeten richten. Verhalen over "empowerment" van de klant, lijken tegen deze strategie aan te schuren, maar passen slecht in het plaatje van een organisatie in het publieke domein die "sober en doelmatig" opereert.

### Zelf kiezen en accenten aanbrengen

De eerste twee hierboven beschreven strategieën hebben wel perspectief in corporatieland. Daar kunnen ook ontwikkelingen bij betrokken worden die de positie van de consument raken vanuit de hiervoor geduide sectoren als buurtzorg en energiesector, maar ook vanuit bestuurlijke optiek. De bewoner is immers niet alleen consument, maar ook ambassadeur (de klant bepaalt immers het imago) en wellicht ook coproductent. In omliggende landen is bijvoorbeeld meer sprake van 'masculinity' dan in Nederland. Een Duitse bewoner hangt bij wijze van spreken een scheef keukenkastje zelf recht. Ook in de Engelse sociale verhuur wordt gesproken over een grotere en directere betrokkenheid van bewoners bij zowel het onderhoud van de woning als de wijk. Niet alles hoeft meer geregeld te worden voor de bewoner maar wellicht kan een deel ook door de bewoner. Dat heeft consequenties in de kostprijs maar ook in gevoel van betrokkenheid en verantwoordelijkheid. De Nederlandse cultuur is meer gericht op 'dat moet de corporatie of overheid maar oplossen'.

### Kerntaak

Kunnen deze twee strategieën gevoerd worden naast de discussie van de landelijke politiek over 'terug naar de kern-



taak'? Wat zegt dit over de slagingskans van buurtbedrijven - waar sterk op zelfredzaamheid van de burger wordt ingezet - en waar diverse corporaties mee actief zijn en zeggenschap en budgetten op wijkniveau anders inrichten? Welke impact heeft dit op het imago van de woningcorporaties? Ook al heeft een corporatie een niet al te best imago in de pers als gevolg van een incident, soms lijkt het kennelijk de huurders niet te deren.

### Normaal

Veranderen is normaal, dat gebeurt dagelijks en continu. Soms geruisloos en soms via grote operaties. Het blijft zaak om vanuit de leiding van een organisatie stil te staan bij de verandervragen. Dat wat voor de leiding de werkelijkheid is, behoeft dat voor een medewerker of klant niet te zijn. Er gaan verschillende beelden ontstaan. Het bewust daar mee omgaan, betekent ook dat bereikt wordt dat medewerkers trots kunnen zijn en blijven op hun prestaties en de organisatie. Het gaat hierbij om verandervragen die individuele corporaties raken. Wat daar verandert, zegt nog niets over de gewenste aanpak van de sector als geheel.

### Stuurmanskunst

Het is goed om onderscheid te maken tussen de effecten van voorgenomen landelijk beleid en de eigen wens/wil tot veranderen op grond van bijvoorbeeld positionering in de woningmarkt, het productaanbod en de wens om de klanttevredenheid hoger te krijgen. Maar er moet dan ook goed gevolgd worden of het rijksbeleid versterkend werkt voor de eigen keuzes en voorwaarden of dat het juist barrières opwerpt. Het is zaak de keuzes tot veranderen zelf te maken op grond van zorgvuldige eigen analyses en daarbij de verandervragen te hanteren en je ogen niet te sluiten voor de omgeving. In die combinatie zit de stuurmanskunst voor het leiden van een organisatie in het publieke domein. Daar zit ook de uitdaging voor het leiden van een woningcorporatie. ■



## 'Leer van andere sectoren. Daar gebeurt het'

De veranderingen in het sociale domein waaronder op het gebied van wonen en zorg en de crisis vragen om strategische keuzes van directeur-bestuurders van woningcorporaties. „Het komt nu aan op het nieuwe denken en het nieuwe doen”, zegt Carla van de Wiel, algemeen directeur bij Vidomes.

„Hoe? Kijk naar buiten, daar gebeurt het”.

Leer van andere sectoren. Daar gebeurt het. ■

Carla van de Wiel. Voor ze algemeen directeur werd bij Vidomes was ze 4,5 jaar directeur Onderzoek & Behandeling in het Groene Hart Ziekenhuis in Gouda. „De overeenkomst tussen beide sectoren? Dat de tucht van de markt ontbreekt. Ook zie je in beide sectoren dezelfde maatschappelijke bevoegenheid. Keerzijde daarvan is dat de gemiddelde cultuur in beide sectoren er niet op is gericht om efficiënt te werken en omzet te genereren”.

### Taakstelling

Verschillen zijn er ook. „De zorgsector is beter in staat de kosten te reguleren. Niet per se door marktwerking - alhoewel de neiging van de patiënt om te zorgshoppen groter is dan bij een huurder - maar omdat de overheid de zorgsector al jarenlang taakstellingen oplegt. Een ander verschil is dat ziekenhuizen contracten moeten afsluiten met de zorgverzekeraars. Dat maakt ze kostenbewust”, weet Carla uit eigen ervaring. Ze vervolgt: „Zorgverzekeraars werken steeds vaker met preferred suppliers. Als patiënt word je gestimuleerd om uit het voorgeselecteerde aanbod te kiezen. Dat mechanisme kennen we niet in de corporatiesector. Je kiest als huurder eerst een gemeente, dan de buurt en dan de woning. Welke verhuurder erbij hoort vindt de huurder veel minder van belang”.

### AD Top 100

„Corporaties hoeven daarom niet in te zetten op het zich onderscheiden van andere corporaties”, legt Carla uit. „Voor ziekenhuizen is dat anders. Toen ik nog bij het Groene Hart Ziekenhuis werkte, griste je de AD-bijlage 'Top 100 beste ziekenhuizen' zo snel mogelijk uit de brievenbus. Ook al is er best iets op dit onderzoek af te dingen, je wilt natuurlijk niet onderaan staan. In de corporatiesector ontberen we tot op heden een dergelijke benchmark. Het initiatief daartoe van Aedes vind ik prima, maar eerst zien, dan geloven”.

### Benchmark

Het onderwerp benchmark brengt het gesprek op het zoeken naar uniformiteit in de sector. „Veel zaken kun je op dezelfde manier of samen doen. In onze regio zijn zo'n 18 woningcorporaties actief. Dat is 18 keer ICT, 18 keer HRM, 18 keer hetzelfde. Dat moet toch slimmer kunnen? Maar hoeveel initiatieven van Shared Service Centers zijn er nu werkelijk?” Ze geeft zelf het antwoord. „Heel weinig”.

### Los zand

Het illustreert volgens Carla de verdeeldheid in de sector. „We zijn blijkbaar niet in staat zelf de uitdagingen in de sector op te lossen. We blinken uit in het niet komen met een masterplan. We zijn vooral tégen alles, maar in de BV Nederland vindt niemand ons zielig hoor. Dat zegt alles

over onze sector. De corporatiesector is als los zand en minister Blok heeft dat feilloos door. Zelfs een heffing van 1,7 miljard zorgt er niet voor dat de sector haar krachten bundelt. Kennelijk is die heffingsruimte er dus gewoon”.

### Kritische massa

Ze vervolgt: „Onze sector kent corporaties met 80.000 woningen en amper 1.000 woningen. De sector is te groot, te verdeeld. Wat de ideale schaalgrootte is? Gevaarlijk, maar ik denk tussen de 7.000 en 10.000 woningen. Dan heb je voldoende kritische massa om je taken goed uit te voeren. De sector zal naar ik verwacht de komende jaren kleiner worden. De politieke agenda is daar ook op gericht. Het is ook niet gezegd dat corporaties in dezelfde mate geborgd blijven financieren. Ik vraag me zelfs af of het WSW er over tien jaar nog wel is”.

### Besturen met bite

Ruim een jaar geleden diende Carla samen met enkele andere corporatiebestuurders de motie 'besturen met bite' in. „Besturen met bite is voor mij: lef hebben om een eigen mening of visie te vormen, bereid zijn om niet voor de populariteitsprijs te willen gaan, vasthoudend en bescheiden zijn”, licht Carla toe. „We zijn een woningcorporatie en daar horen investeringen bij, maar we dienen ons wel als goede rentmeesters te gedragen”.

Ze vervolgt: „Corporaties hebben tot voor een paar jaar terug nooit serieus hoeven nadenken over het optimaliseren van de bedrijfsvoering of het antwoord op de vraag 'waar zijn we van'. Dat werd zowel gevoed door de buitenwereld als door de corporaties zelf. Daarnaast daalt de waarde van het vastgoed en is de verkoop bijna stilgevallen; het aloude verdienmodel werkt niet meer”.

### Codes

De motie was ook een appél voor professionalisering van in- en extern toezicht en het simpelweg houden aan de Aedes-gedragscodes. Op de vraag of ze een jaar later tevreden is over het resultaat, zegt ze: „Nee, maar dat zegt meer over mijzelf. Mijn drive is het morgen beter willen doen. Een jaar geleden was ik tevreden, omdat we het agendeerden. Nu baal ik van de recente incidenten bij WSG (een strop van 118 miljoen) en bij De Woonplaats (6 ton voor vertrekkend bestuurder Fons Cateau). Dan ben je weer terug bij af”.

### Last of lust

Op de vraag of het deel uitmaken van de corporatiesector meer een last dan een lust is, zegt Carla. „Je moet trouw blijven aan jezelf en erkennen dat je onderdeel bent van de sector. Maar de sector is haar solidariteit - mocht ze deze

>>



## Geld op de plank

Jos Vervoort, directeur:

**"Halveren van de mutatie leegstand.**

*Dat deden consultants van AvW2 voor een middelgrote woningcorporatie".*

**Hoe?** "Door het AvW2-concept **LEAN in 8 weken** toe te passen".

**Geïnteresseerd?**

E [jos.vervoort@avw2.nl](mailto:jos.vervoort@avw2.nl)

M 06 51433439

Of kijk op [www.lean-in-8-weken.nl](http://www.lean-in-8-weken.nl)



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

al ooit hebben gehad – wel kwijt. We willen best solidair zijn, maar dat betekent dat sanctioneren er ook bij hoort. Vooraf afspraken maken en je daaraan houden. Doe je dat niet, dan moet je daar last van hebben. Maar een garantie dat misstanden niet meer voorkomen kun je niet afdwingen".

### Nee zeggen

Waar woningcorporaties voorheen vaak gemakkelijk geld bijlegden, zeggen ze nu vaker noodgedwongen 'nee'. Ook Vidomes. „In onze onlangs herijkte visie leggen we de nadruk op betaalbaar huisvesten, kwetsbare mensen en duurzaamheid. We investeren minder, onze projectenportefeuille is vorig jaar gehalveerd. We zijn er voor de huurder, zijn woning en de directe woon- en leefomgeving. Alles wat hier buiten gebeurt, heeft uiteraard ook impact op de kwaliteit van ons vastgoed. Maar het is niet onze directe taak. Of buurtbedrijven een rol kunnen spelen in wijkonderhoud? Dat ligt aan de bereidwilligheid van de huurder. Ik heb hier op voorhand niet al te hooggespannen verwachtingen van".

### Inspiratie

Carla is lid van de raad van inspiratie van het Vanenburg bestuurdersoverleg en tevens betrokken bij een informeel netwerk van bestuurders van woningcorporaties met de naam Het Nieuwe Denken. Op de vraag waar ze zelf inspiratie uit haalt zegt ze: „Uit mezelf, mijn eigen drive om nieuwsgierig te blijven. Morgen beter dan vandaag willen zijn. Ik leer ook van collega corporatiebestuurders. Er zijn altijd woningcorporaties die dingen beter doen dan wij".

### Bonbons

Ook gaat Carla regelmatig met een doosje bonbons op bezoek bij bewoners. „Zonder agenda en onvoorbereid. Je hoort mooie levensverhalen maar ook hoe ze Vidomes ervaren. Zo houd je feeling met de individuele huurder. Als je niet oplet spreek je namelijk alleen de georganiseerde huurder, en dat is geen dwarsdoorsnede van ons huurdersbestand".

### Nieuwe doen

Over het nieuwe denken en nieuwe doen onder corporatiebestuurders zegt ze: „Tweederde van de bestuurders zit nog op het oude denken. Dat is geen kwalificatie van goed of fout, maar mijn persoonlijke waarneming. Wat dat nieuwe denken en nieuwe doen inhoudt? Lef en daadkracht tonen, vasthoudend zijn, terug naar de kerntaak en verbinding leggen met buiten. Met minder middelen nog steeds ambities waarmaken in het domein wonen. Uitgangspunt daarbij is schoenmaker blijf bij je leest en doen waar je goed in bent".



„Tweederde van de bestuurders zit nog op het oude denken".

### Balzaal

Het nieuwe doen is de schoen die Vidomes goed past, zegt Carla: „Het past bij waar we voor staan. Op zoek naar het betere, op zoek naar inspiratie uit andere sectoren, want het gebeurt buiten. Ook wij passen ons bedrijfsmodel voortdurend aan op wat de wereld om ons heen vraagt. Dat doen we door de ingezette centralisering verder door te voeren en de overgebleven drie woonpunten op te heffen. Processen worden nog leaner en het aantal fte's zal verder afnemen. De verantwoordelijkheid beleggen we laag in de organisatie. Dat vraagt om persoonlijk leiderschap en zelfredzaamheid. In juni volgend jaar starten we met het nieuwe werken. Ja, ook voor mij is er dan gewoon een flexplek", ze kijkt haar royale kamer rond en zegt vrolijk: „Deze balzaal is er dan niet meer". ■

WOW! Zo kan het dus ook



Dynamisch plannen



Online afhandeling  
door uw huurders



3 keer zo snel opvoeren  
en inplannen



De beste aannemer  
selecteren



Financieel controleren

Het reparatieverzoek via de Corporatie Cloud

**Klanttevredenheid omhoog en kosten omlaag**



**CORPORATIE CLOUD**

Hosted by **NCCW**

Kijk op [www.corporatiecloud.nl](http://www.corporatiecloud.nl)

## 'Afweging uitbesteden onderhoud beter onderbouwen'

Woningcorporaties besteden jaarlijks ongeveer 25% van hun bruto inkomsten aan vastgoedonderhoud. Logisch dat in de zoektocht naar verlaging van de bedrijfslasten ook binnen deze kostenpost naar besparingsmogelijkheden wordt gezocht. Uitbesteden van onderhoud kan dan zo'n mogelijkheid zijn. „Corporaties maken deze afweging te vaak op basis van gebrekkige informatie”, zegt **Anton Huiskamp**, algemeen directeur van **KOVON**, het kenniscentrum voor vastgoed- en onderhoudsvraagstukken.



## Een integraal systeem voor vastgoedbeheer en financiële administratie

45 jaar ervaring met automatisering van vastgoed en financiële administratie

Controleer en verlaag uw bedrijfs- en onderhoudskosten sneller



DOCUMENT MANAGEMENT



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

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

Van Dintther the document company  
Eltfweg 2a, 4941 VP Raamsdonksveer  
Tel. 0162-519955 - info@vandintther.net  
www.vandintther.net



SPECIALIST IN SHAREPOINT OPLOSSINGEN

Vabi Assets Beleidssimulatie helpt u om uw beleidsdoelen op optimale wijze te behalen!

- Ongekend inzicht in uw woningvoorraad op elk gewenst niveau
- Optimale afstemming tussen alle disciplines in uw organisatie
- Komen tot een optimale beleidsvariant die voldoet aan uw doelen en past binnen de gestelde kaders



Meer weten? Kijk op [www.vabi.nl/beleidssimulatie](http://www.vabi.nl/beleidssimulatie)



## Afweging uitbesteden onderhoud beter onderbouwen

Discussies over de bedrijfslasten en mogelijke of noodzakelijke bezuinigingen zijn dagelijkse kost voor woningcorporaties. Waar minister Blok zegt dat bedrijfslasten de komende vier jaar minimaal moeten worden bevroren, vindt Aedes-voorzitter Marc Calon een daling van de bedrijfslasten met 20% goed haalbaar. „Het illustreert dat iedereen een andere beleving heeft bij het begrip bedrijfslasten”, zegt Anton. „Datzelfde is aan de orde bij kosten voor vastgoedonderhoud. Dat maakt onderling vergelijk lastig. De sector moet zo snel mogelijk tot eenduidige definities, manieren van boeken en registreren en heldere benchmarks komen”.

Dat Aedes druk bezig is met het ontwikkelen van een Corporatie Benchmark Centrum vindt Anton een goede zaak. „Aedes zou deelname daaraan als verplichting in de Aedescode moeten opnemen. Benchmarks mag in ieder geval geen vrijblijvend verhaal worden”. KOVON heeft twee goede benchmarks met betrekking tot respectievelijk Bedrijfsprestaties en Onderhoudsuitgaven beschikbaar. Op de vraag hoe deze zich verhouden met de CBC, zegt Anton: „Aedes en KOVON hebben goed contact met elkaar. Wat betreft benchmarking zijn er wel faseverschillen. Aedes is het CBC nog aan het ontwikkelen. Het format ziet er op zich best goed uit. De beide benchmarks van KOVON zijn al operationeel. Ze kunnen worden ingepast in het CBC, waarmee het veld Kwaliteit woningen en woningbeheer uit het CBC snel en goed gevuld zou kunnen zijn”.

Het gebrek aan goede informatie of benchmarks ten spijt, initiatieven als regiecorporatie en de Nieuwe Corporatie landen als zaadjes in vruchtbare grond. Anton daarover: „Wat ik goed vind aan de regiecorporatie is dat ze het belang van eenduidige definities binnen de sector toejuichen. Verder vind ik het concept van de regiecorporatie onvoldoende genuanceerd. De regiecorporatie besteedt de verhuur-, bouw- en onderhoudsprocessen geheel uit aan marktpartijen. Daarbij is de veronderstelling dat deze partijen deze taken kosten efficiënter kunnen uitvoeren, waardoor voor de corporaties de (exploitatie)kosten omlaag gaan. De praktijk is weerbarstiger, zegt Anton op basis van ervaringen uit het verleden. „Marktpartijen het onderhoud laten uitvoeren heeft om diverse redenen niet vaak tot een structureel kwalitatief goed en kostenbesparend

succes geleid. De redenen daarvoor liggen overigens zowel bij de opdrachtgever als bij de opdrachtnemer. Daarbij kan wat betreft de opdrachtgever gedacht worden aan onvoldoende duidelijk omschreven doelen, doorlooptijden, kwaliteitseisen en van de kant van de opdrachtnemer aan verschuiving in prioriteiten en onvoldoende ervaring met klantcontacten. Ook verschillen van inzicht over de prijs-kwaliteitverhouding deden zich voor.

Ook in andere branches worden volgens Anton kanttekeningen geplaatst bij marktwerking. „Tussen droom en daad blijken vele belemmeringen te staan. De corporatiesector is geen echte vrije markt met echte concurrentie. Marktwerking hoeft dan niet vanzelf te leiden tot kostenreductie”.



## Nieuwe Corporatie

Naast de regiecorporatie vierde de sector ook de conceptuele geboorte van de Nieuwe Corporatie. „De gedachte van de auteurs achter de Nieuwe Corporatie is dat zelf doen of uitbesteden eerder een kwestie is van prijs en service dan dat er principiële bezwaren zijn”, zegt Anton daarover. „Structureel uitbesteden vraagt om andere competenties dan het zelf doen. Het gaat om de competenties om een goed opdrachtgever te zijn, heldere eisen en wensen te formuleren en de opdrachtnemer daarop aan te sturen. Uitgangspunt is dat de

kerncompetenties van de corporatie niet worden uitbestede. Deze zelf goed uitvoeren is volgens de schrijvers de legitimatie van het bestaan van een woningcorporatie”.

## Kerncompetentie

„Vastgoedsturing is de eerste kerncompetentie en de ruggengraat van de corporatie. Daarvoor is nodig kennis van de markt en de vertaling daarvan naar een passend assortiment aan woningen. Vastgoed is verantwoordelijk voor het ontwikkelen, transformeren en planmatig onderhouden van vastgoed, te weten nieuwbouw, woningverbetering en planmatig onderhoud. Ook mutatie- en dagelijks onderhoud zou hier ondergebracht kunnen worden. De Nieuwe Corporatie kiest echter voor onderbrenging bij Klant & Service. Wij hebben een duidelijke voorkeur voor het onderbrengen van Reparatie-, Mutatie- en Planmatig Onderhoud in één organisatieonderdeel. De Nieuwe Corporatie stelt in tegenstelling tot de regiecorporatie geen integrale uitbesteding van alle beheeractiviteiten voor.





Centraal en brononafhankelijk

niet langer uw beleid bepalen met verschillende systemen



vernieuwend



device  
onafhankelijk



cloud ready



woninginfo



beheerplannen



portfolioanalyse



Inzicht in de markt, uw financiën en uw portefeuille. Onderbouwing van keuzes ten behoeve van uw asset management. Verankering van uw beleid middels zelf te definiëren beheerplannen. Richten, inrichten en verrichten.

Nieuwsgierig? Neem eens een kijkje op [www.sg.nl](http://www.sg.nl) of volg ons op twitter: @sggroep...

Zij veronderstellen dat de druk op kosten zal zorgen voor convergentie naar "best practices" en er meer gelijkvormigheid zal ontstaan in de interne organisatiestructuren van corporaties. De vraag blijft in hoeverre corporaties openstaan voor nieuwe gedachten en bedrijfsmatige concepten en of zij intern voldoende potentieel hebben om hun cultuur en bedrijfsvoering te rationaliseren".

### Wat vindt KOVON zelf?

Op de vraag welke stelling KOVON inneemt in de discussie of onderhoud zelf moet worden uitgevoerd of juist uitbesteed, zegt Anton: „Maakt ons niet uit. We vinden dat woningcorporaties met een eigen onderhoudsafdeling deze keuze op basis van de juiste feiten en cijfers in een business case moeten afwegen. Ook voor woningcorporaties zonder eigen onderhoudsafdeling kan een dergelijke business case overigens zinvol zijn. Ons producten- en dienstenpakket en onze expertise kunnen daarvoor worden aangewend”.

Anton geeft een voorbeeld: "Binnen Woonstede ontstond discussie over de vraag of de eigen onderhoudsafdeling wel concurrerend was en of deze wel in stand moest blijven (in de huidige omvang). Allereerst heeft de onderhoudsafdeling deel genomen aan de Benchmark Bedrijfspresentaties Onderhoudsafdelingen en - bedrijven. Daaruit bleek onder andere dat men meer dan gemiddeld aan overheadkosten kreeg toegerekend vanuit de woningcorporatie. Vervolgens hebben wij een model kostenstructuur opgezet en deze in goede samenwerking met betrokken medewerkers 'gevuld'.

„De corporatiesector is geen echte vrije markt met echte concurrentie. Marktwerving hoeft dan niet vanzelf te leiden tot kostenreductie”.

Met behulp van deze kostenstructuur is een vergelijking van de kosten van uitvoering van werkzaamheden door de eigen dienst en uitbesteding aan comakers mogelijk geworden en is deze vergelijking in de vorm van een business case gemaakt. Op basis daarvan is de conclusie getrokken dat de eigen Onderhoudsdienst in de huidige omvang in stand wordt gehouden met duidelijke keuzes op het gebied van zelf doen/uitbesteden. Daarnaast is een traject ingezet om processen te optimaliseren, de (interne) organisatie te optimaliseren en nog meer concurrerend te maken. De onderhoudsdienst loopt nu voorop in een traject dat eindigt bij bedrijfsmatig werken door de hele corporatie met adequate bedrijfsinformatie. Een mooi einddoel in zicht waar in het begin zo anders werd ingestoken”.





# CorporatiePlein 2013: Kennisdag voor... eigenlijk alle corporatiemedewerkers

ICT is de verbindende factor van alle functies en disciplines binnen de bedrijfsvoering van een woningcorporatie. De line-up van exposanten op CorporatiePlein 2013 maakt dat meer dan ooit duidelijk. Of het nu gaat om financiële sturing, mobiele ondersteuning van medewerkers of selfserviceportalen voor klanten.

## Goede ICT-oplossingen maken het verschil.

ICT gaat al lang niet meer over bits en bytes, UTP-kabels en floppy disks. Ongeacht welke rol je vervult binnen de woningcorporatie, de kans is groot dat je ICT-toepassingen gebruikt om je werkzaamheden uit te voeren. Vaak kan en moet het beter. CorporatiePlein, bedrijfsvoering & ICT-kennisdag biedt dit jaar een zeer volledig aanbod van oplossingen en diensten voor het optimaliseren van de bedrijfsvoering en ICT-huishouding.

In de basis is CorporatiePlein het domein voor corporatiemedewerkers binnen het vakgebied bedrijfsvoering & ICT. Managers bedrijfsvoering, informatiemanager, ICT-managers vormen dan ook de belangrijkste doelgroep voor deze

kennisdag. In de aanloop naar de derde editie zien we dat ook andere functiegroepen CorporatiePlein hebben ontdekt. Een logisch gevolg van de 'interne ketensamenwerking' op zoek naar efficiency, besparing en betere aansluiting met de klant en de buitenwereld.

CorporatiePlein is daarom eigenlijk voor alle corporatiemedewerkers een interessante kennisdag. Bijvoorbeeld voor de financieel directeur en/of financieel manager. De druk op de corporatiesector is immers misschien wel het meest voelbaar op het financiële vlak. De interne en externe invloeden hebben direct impact op de begroting van de woningcorporatie. Hoe bewaak ik mijn financieel

inzicht? Ga ik sturen op marktwaarde? Waar kunnen we besparen? Wat is de business case van het outsourcen van werkzaamheden? Financieel managers vragen terecht om betrouwbare stuurinformatie.

Ook managers vastgoed en onderhoud vinden veel van hun gading op CorporatiePlein. Corporaties besteden een groot deel van hun inkomsten aan onderhoud. Niet vreemd dat onderhoud wordt gezien als belangrijke post waarop kan worden bespaard. Besparen vraagt vooral om een goed inzicht in condities, kosten en processen. Op CorporatiePlein vinden managers vastgoed en onderhoud gegarandeerd de laatste bedrijfsvoering en ICT-trends op het gebied van dagelijks en planmatig onderhoud.

Het terrein waar ICT zich misschien wel het snelste en duidelijkste heeft ontpopt, is op het gebied van communicatie. De communicatie met huurders en stakeholders verloopt steeds vaker online. Klantportalen, selfserviceportals, kennisbanken en apps; ze verdringen de traditionele kanalen in rap tempo. Als communicatieprofessional mag een bezoek aan CorporatiePlein eigenlijk niet ontbreken. Je doet in een paar uur tijd eenvoudig de laatste trends en ontwikkelingen op in de wereld van (online) klantcommunicatie.



„September is dé beurs-maand en NetwIT is blij en trots om samen met CorporatieMedia op de 26<sup>e</sup> de deuren van het CorporatiePlein weer te mogen openen”, zegt Peter Paffen, bestuurslid NetwIT. „Voor de derde keer nu, een echte traditie dus. Het mooie is dat deze beurs - of beter gezegd kennisdag - zeker ook interessant is voor managers op het gebied van communicatie, vastgoedonderhoud en financiën. ICT is immers nooit een doel op zich. Het bestuur van NetwIT is uiteraard aanwezig, onze stand is gelijk bij de ingang van de beursvloer. NetwIT geeft daarop ruimte aan Corpoflex, een nieuw initiatief voor het flexibel inzetten van werkplekken voor corporatiemedewerkers. Kom dus gerust langs en laat u informeren”.

Vind mij op het Corporatieplein.



## Interactieve routeplanner voor CorporatiePlein 2013



Hoe besteed je je tijd zo efficiënt mogelijk? Een vraag waar woningcorporaties dagelijks mee in de weer zijn. „Dat inspireerde ons tot het ontwikkelen van een interactieve routeplanner voor CorporatiePlein“, vertelt Menno Ouweneel van Zig Websoftware enthousiast. Zelfs een bezoek aan de leukste kennisdag over bedrijfsvoering & ICT voor woningcorporaties ontkomt dus niet aan de drang naar kostenbesparing en efficiency. „Tijd is geld“.

„Slim kennis opdoen vereist een goede voorbereiding“, legt Menno uit. „Wat is mijn informatiebehoefte? Wat wil ik zien, met welke bedrijven wil ik kennismaken? Wanneer je goed voorbereid naar CorporatiePlein komt, is het rendement van je bezoek veel groter“.

### Brainstormsessie

De routeplanner is op eigen initiatief gemaakt door Zig Websoftware in het kader van hun deelname aan CorporatiePlein. „Tijdens onze brainstormsessie over deelname aan CorporatiePlein ontstond het idee voor een interactieve routeplanner. Wij willen namelijk benadrukken dat selfservice-omgevingen wel succesvol zijn als de klant maar voldoende voordeel en gemak wordt geboden. Dat idee hebben we getoetst bij de organisatie van CorporatiePlein en die waren direct enthousiast. Als database hebben we CorporatieGids 2013 gebruikt“.

### Eenvoudig






























Het werkt verrassend eenvoudig. Je vinkt aan naar welke informatie je op zoek bent. Vervolgens krijg je een overzicht van de bedrijven naar relevantie. Deze kun je vervolgens aanvinken om te bezoeken. In de laatste stap krijg je de plattegrond van CorporatiePlein te zien, met daarop de te bezoeken bedrijven ingekleurd. De pagina kun je desgewenst aan jezelf toesturen per e-mail. Super handig!

Menno beaamt dat de tool uiteraard ook een knipoog is naar de filosofie van Zig Websoftware. „Wij zijn ervan overtuigd dat als de klant zelf meer kan doen dat dit voor beide partijen een win-win is“. Menno heeft ogenschijnlijk nog een knipoog over. „Op onze stand op CorporatiePlein gaan we het woord zelfbediening op een hele smakelijke manier invulling geven“, grijnst hij. Wat dat is blijft nog even een verrassing. „Dus tot 26 september op CorporatiePlein“, besluit Menno uitnodigend.

Ga voor de routeplanner naar [www.corporatieplein.nl](http://www.corporatieplein.nl)

## EVEN VORSTELLEN: DE EXPOSANTEN VAN CORPORATIEPLEIN 2013

Bezoekers van CorporatiePlein krijgen op 26 september een gevarieerde beursvloer voorgeschoteld. Vanuit alle disciplines van bedrijfsvoering & ICT zijn exposanten vertegenwoordigd. Op deze pagina's stellen wij alle exposanten alvast aan u voor. Bekende en misschien voor u minder bekende leveranciers; u ontmoet ze op CorporatiePlein!

	<p>AeTRIUM van AEPEX ondersteunt alle processen binnen een woningcorporatie. De processen zijn volledig geïntegreerd en geoptimaliseerd waardoor een efficiënte werkstroom ontstaat. De meegeleverde aanpasbare rapportages en dashboards geven u inzicht in de kwaliteit en effectiviteit van uw organisatie.</p>		<p>Andersom staat sinds acht jaar als organisatie-adviesbureau voor mensgerichte organisatie-ontwikkeling. Met tien ervaren coaches en adviseurs werken wij mens- en resultaatgericht. Effect, draagvlak en met plezier ontwikkelen staan centraal. Wij werken samen aan ICT-, implementatie-, team- en organisatievraagstukken.</p>		<p>Ctac is al 20 jaar de betrouwbare ICT partner voor 600 klanten van elke grootte, waaronder 20 corporaties en vastgoedbedrijven. Wij leveren en beheren SAP oplossingen op basis van gecertificeerde Business All-in-One producten zoals CHARE voor Woningcorporaties. Ons team bestaat uit SAP en corporatiespecialisten met elk minimaal 10 jaar ervaring.</p>		<p>Snel schakelen met AcceptEmail! Wat als... we straks door SEPA geen incasso's meer kunnen uitvoeren? Een toename van het aantal teruggedraaide incasso's en bounces kan leiden tot behoorlijke problemen. Via AcceptEmail biedt Data B. mogelijkheden om hierop te anticiperen. Data B. Mailservice – de specialist op het gebied van AcceptEmail en FINBOX voor Woningbouwcorporaties.</p>
	<p>Aspect   ICT (voorheen het ICT onderdeel van De Giessen Automatisering) is sinds 1983 actief in de ICT. Het bedrijf telt 80 deskundige medewerkers en kent een persoonlijke en professionele aanpak. Het werkgebied is Midden-Nederland in het MKB, de Zorgsector en woningcorporaties. Aspect   ICT is gefocust op het beter benutten van Microsoft Office en SharePoint software.</p>		<p>AvW2 is de LEAN management specialist voor woningcorporaties. Wij hebben meerdere corporaties begeleid met structurele kostenreductie. Onze aanpak LEAN in acht weken heeft voor een corporatie geleid tot een halvering van de mutatieleegstand. Bij LEAN in acht weken zijn uw medewerkers acht weken actief aan het werk en bereiken gezamenlijk en enthousiast blijvende resultaten.</p>		<p>ETTU is dé toonaangevende SharePoint-specialist van Nederland en beschikt over standaard SharePoint-oplossingen zoals een Kennis- en Communicatie Portaal, Documentmanagement en Recordmanagement Portaal en Projecten en Samenwerkingsportaal. ETTU maakt hiermee op praktijkgerichte en doeltreffende wijze kennisuitwisseling binnen woningcorporaties mogelijk.</p>		<p>Met Microsoft Dynamics NAV als basis ontwikkelde DSA•VISION Empire, ERP 2.0. De ERP 2.0 oplossing dekt 95% van de informatie-behoefte in één geïntegreerd platform. Van primaire processen tot document management, klantportalen, apps en stuurinformatie. Dat resulteert in meer met minder. Bespaar ook 15% en verhoog uw productiviteit met Empire ERP 2.0. De oplossing voor nu en later.</p>
	<p>Bezoek stand 4 van Batavia Groep en bekijk Batavia Archipel, dé frontoffice oplossing voor woningcorporaties: VIM, Kennisbank, Aanbodportaal, Huurdersportaal, Website, Deurwaardersportaal, KlantContactCentrum. Batavia Archipel is dé ideale frontoffice oplossing naast uw primaire systeem.</p>		<p>Gespecialiseerd in het ontwikkelen van oplossingen die datastromen omzetten naar informatie. Als die informatie goed gebundeld wordt en op de juiste momenten ter beschikking wordt gesteld, ontstaat er kennis die organisaties kunnen gebruiken om een concurrerende voor-sprong te creëren én te behouden. Wij noemen dit Enterprise Information Management (EIM) en het vormt de kern van ons bestaansrecht.</p>		<p>Green Valley helpt woningcorporaties met het opzetten, verbeteren en doorontwikkelen van (online) dienstverlening en communicatie. Denk hierbij aan websites, huurdersportalen, intranetten én kennissystemen voor het faciliteren van het klantcontactcentrum van uw corporatie.</p>		<p>HBSSoftware is gespecialiseerd in Dynamics ERP, Reporting en management informatie. Over software van projectadministraties voor vastgoed &amp; onderhoud kunnen wij u alles vertellen.</p> <p>Van calculatie t/m management rapportages uit Dynamics NAV &amp; AX bent u hier aan het juiste adres.</p>
	<p>Bizzscore van VCD Business Intelligence ondersteunt corporaties bij de opzet, inrichting en het dagelijks gebruik van sturingsinformatie. Bizzscore biedt mogelijkheden voor strategievertaling en KPI-definitie, interactieve strategy maps, geïntegreerde vragenlijsten, workflow van de plan-do-check-act cyclus en consolidatiefunctionaliteit.</p>		<p>U wilt inzicht in de schat aan informatie. Gegevens omzetten in kennis die de wijsheid geeft te sturen naar de intelligente organisatie. Blue-Mountain is dé partij die u hierbij kan helpen. Blue-Mountain implementeert en bouwt dashboards, reports en BI databases met de software van QlikView, Business Objects en Microsoft. Blue-Mountain business intelligence. Proven Quality.</p>		<p>Voor veel corporaties is HC&amp;H een bekend gezicht. Als consultant, projectleider, trainer, coach, interimmer of functioneel beheerder. Samen met onze klanten werken wij aan oplossingen voor hun vraagstukken. Van strategisch advies, applicatieselecties en -implementaties, procesoptimalisatie, fusies, klantgericht werken tot de selectie van personeel.</p>		<p>HC&amp;H Klantadvies is een landelijk werkend adviesbureau, gespecialiseerd in de begeleiding bij implementatie van het Klantgericht werken bij woningcorporaties. Hierbij houdt zij rekening met de wensen van huurders, een efficiënte en effectieve bedrijfsvoering en de motivatie van de medewerkers.</p>
	<p>Capgemini heeft specifiek voor de moderne woningcorporaties het unieke concept 'Mijn Woco' ontwikkeld. Dit betekent voor u minder kosten en meer klantgerichte service! Deze oplossing wordt op een Agile wijze samen met uw corporatie ontwikkeld. Meer informatie vindt u onze stand op Corporatieplein.</p>		<p>Consolidated heeft in Dakota alle kennis en informatie over uw daken op één plek samengebracht: historische, actuele en voorspellende data. Dat geeft u overzicht, grip op uw uitgaven en ruimte om te besparen. U bent regisseur van uw eigen daken.</p>		<p>Hoffman Krul &amp; Partners is begeleider in het zelf doen. Wij ondersteunen corporaties graag bij hun bedrijfsvoering: organisatiestructuring, planning en control, proces- en projectgericht werken en automatisering. ICT vormt vaak de kern van onze werkzaamheden. Onze medewerkers hebben een brede achtergrond in ervaring en opleiding, maar wat ons bindt is de passie voor onze klanten: woningcorporaties.</p>		<p>IBIS wordt al 30 jaar gebruikt door architecten, adviseurs, aannemers, bouwbedrijven, overheden, projectontwikkelaars en woningcorporaties. Zij ramen, calculeren, begroten, plannen en administreren daar dagelijks hun bouw- en infrastructuurprojecten mee. IBIS wordt door steeds meer vastgoedbeheerders gebruikt voor het begroten/plannen van het MJOP.</p>
	<p>Cegeka is onderdeel van de Cegeka Groep, een innovatieve en toonaangevende dienstverlener in de Benelux. In een samenwerking op maat ondersteunt Cegeka de primaire bedrijfsprocessen van haar klanten met software, consultancy en ICT-diensten op het gebied van applicatiemanagement en infrastructuurmanagement. Dynamics Wonen is dé ERP-oplossing van Cegeka voor woningcorporaties.</p>		<p>Woningcorporaties moeten terug naar de kern: het huisvesten van een kwetsbare doelgroep in een prettige woonomgeving. Terwijl kostenbesparingen de boventoon voeren, wilt u niet inboeten aan kwaliteit. Goede ICT ondersteunt deze bedrijfsstrategie. Key2Wocas, het primaire systeem voor corporaties van Centric, is de flexibele, stabiele en betrouwbare 'diesel' voor elke corporatie.</p>		<p>Imtech ICT levert een mid-office voor woningcorporaties die gebruikt wordt als basis voor een adequate 24/7 dienstverlening. Een slimme, betaalbare en flexibele oplossing waarbij wij gegevens uit bestaande systemen consolideren tot een integraal beeld van uw klant(en), zodat u direct de gevraagde service kunt leveren.</p>		<p>Incit is de maker van Xpand, het meest complete systeem voor maatschappelijk en commercieel financieel- en vastgoedbeheer, in gebruik bij meer dan 400 organisaties. Xpand onderscheidt zich door haar zeer uitgebreide en unieke opbouw, lage TCO, tijds- en (faal)kostenbesparende functionaliteit en relatief korte implementatietijd.</p>
	<p>Condor: alles in huis om uw prestaties te verbeteren! Condor biedt apps, integratie- en portaaloplossingen voor de woon- en vastgoedsector. We vereenvoudigen de ICT-architectuur binnen uw organisatie en zorgen ervoor dat medewerkers prettiger kunnen werken. Dit resulteert in verhoogde klantvriendelijkheid, lagere beheerskosten en meer grip op uw resultaat.</p>		<p>Reeds 15 jaar ondersteunt CEPO woningcorporaties door de ICT-kwaliteit continu meetbaar, onderbouwd en doelgericht inzichtelijk te maken. Geen onduidelijke terugkoppeling of multi-interpretabele verslagen, maar heldere, gekwantificeerde rapportages en gedegen stuurinformatie.</p>		<p>Wij geloven dat woningcorporaties altijd de juiste stuurinformatie voorhanden moeten hebben, zonder ingrijpende aanpassingen in het bestaande systeemlandschap te doen. Wij helpen hierbij door het leveren van standaard branchespecifieke integratie-oplossingen waarmee dit kostenefficiënt, snel en eenvoudig te realiseren is.</p>		<p>iPROFS ondersteunt woningcorporaties in al hun online uitdagingen en daarnaast het implementeren van het Nieuwe Werken. Onze diepgaande kennis van woningzoekendenportalen, content management en mobiele toepassingen helpt u om optimaal in te spelen op uw behoeften en die van uw klanten.</p>
	<p>CNS is marktleider in BI voor woningcorporaties. Meer dan 30 corporaties gebruiken de oplossingen van CNS om efficiënter te werken via de inzet van bedrijfsbrede stuurinformatie. CNS werkt samen met strategische partners zoals DSA•VISION, Centric en Zig Websoftware.</p>		<p>Corporatieportaal.nl structureert en versnelt het verkoopproces van woningen. U heeft inzicht in de actuele verkoopstatus doordat partijen, waaronder taxateurs, makelaars en notarissen, in uw digitaal verkoopdossier werken. Met de inzet van het portaal bespaart u 10 tot 20% op uw verkoopkosten.</p>		<p>Besparen is een werkwoord, Itris staat klaar om uw bedrijfsvoering efficiënter te maken en uw informatievoorziening te verbeteren. Met een volledig geïntegreerde oplossing en met veel kennis van uw bedrijfsprocessen. Kom naar stand 44 of naar onze kennissessie. Wij laten u graag zien waarom juist in deze tijd steeds meer corporaties gebruik maken van onze producten en diensten.</p>		<p>Kost het opleveren van uw huurwoningen u ook veel tijd? Met InspectAndGo levert u uw huurwoningen op met uw iPad, snel en efficiënt. U kunt nu tot 50% op uw tijd en kosten besparen! Ook een koppeling met uw primaire systeem is mogelijk. Maak kennis met InspectAndGo op Corporatieplein!</p>

 <p>Specialist in informatielogistiek Digitalisering Opslag Outsourcing</p>	<p>Digitaal werken wordt steeds populairder bij woningcorporaties. In minder dan twee jaar tijd heeft vrijwel iedere kantoormedewerker bij een woningcorporatie de term het Nieuwe Werken al eens de revue horen passeren. Karmac is uw corporatie graag behulpzaam bij het invoeren van Het Nieuwe Werken!</p>		<p>Klanten verwachten op vragen volledig, eenduidig en snel antwoord ongeacht welk communicatiekanaal er wordt gekozen. Hiervoor heeft Kubion het krachtige Kennis- en Klantvolgsysteem Iris ontwikkeld. Samen met de bereikbaarheidsoplossing van Unexus is de basis gelegd voor een gerichte aanpak om corporaties Klant- en Resultaatgericht te laten werken.</p>		<p>ShareOne is al jaren actief in de corporatiemarkt. Wij zijn niet alleen SharePoint-specialisten, maar combineren diepgaande kennis van het Microsoft SharePoint platform met kennis van het vakgebied Informatie Management. Wij beschikken niet alleen over vakmanschap op het gebied van Document Management, maar ook op het gebied van Digitaal Samenwerken en de Persoonlijke Digitale Werkplek.</p>	 <p>Understanding Your World of Documents</p>	<p>SmartDocuments is de softwareoplossing op het gebied van documentcreatie en outputmanagement. Wij richten ons op het optimaliseren van uw bedrijfs correspondentie. Met SmartDocuments werkt u sneller, consistent en bespaart u kosten!</p>
	<p>MainFlow optimaliseert met webbased software reparatie- en mutatieonderhoud. Ons aanbod is modulair en uniek: samen met u brengen wij uw klanttevredenheid, kwaliteit in uitvoering nog verder omhoog én u bepaalt zelf wat u bespaart. Benieuwd hoe dit werkt en waarom we een prestigieuze prijs hebben gewonnen? We zien u graag op het Corporatieplein!</p>		<p>Metafoor Vastgoed en Software is een advies en detacheringsbureau. Door middel van slimme producten en enthousiaste adviseurs ondersteunen wij organisaties in Nederland bij alle vastgoedvraagstukken. Met ons VastgoedBeheerSysteem (VBS) en de juridische en facilitaire diensten hebben wij altijd de juiste oplossing voor u in huis.</p>	 <p>inventive creative webdevelopment</p>	<p>Regisseur in de online wereld sinds 1995 en de verbindende kracht tussen softwarepakketten zoals SG Tobias, Cegeka Dynamics of NCCW BIS NOA. Wij denken vanuit strategie, concepten, communicatie &amp; creatie. Het fundament? Snakeware CMS, het multichannel &amp; multilingual content management systeem.</p>	 <p>Document Management Systems</p>	<p>Square DMS is een organisatie die kennis koppelt aan producten; kennis van de klanten, het proces, het vakgebied ECM én SharePoint. Wij vertalen deze kennis naar doordachte oplossingen. Wij brengen mensen, processen en content samen op een kennisplatform en ondersteunen daarbij de complete levenscyclus van de informatie. Square DMS helpt informatie toegankelijk maken!</p>
	<p>Movin'U verbetert uw processen in vastgoedbeheer door ze te optimaliseren en te digitaliseren. Onze oplossingen: Vastgoedportaal, Cartotheek, Aannemersportaal, Prijzenboek en Digitale woningopname (Verhuizing, Inspectie, Renovatie, Oplevering, Conditiemeting). Zo krijgt u meer grip op uw vastgoed!</p>		<p>De Corporatie Cloud is een platform dat gericht is op het realiseren van uw doelstellingen.</p> <p>Met de Corporatie Cloud krijgt u:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Een efficiënter proces</li> <li>&gt; Beter inzicht in uw proces</li> <li>&gt; en dit alles tegen lagere bedrijfsvoeringskosten</li> </ul>	 <p>SEE WHAT YOU CAN SAVE</p>	<p>DSP innovation BV is een onderneming die met haar SWYCS productsuite, innovatieve energiemangementconcepten, specifiek voor woningcorporaties lanceert. SWYCS: woonlastenverlichting, procesverbetering via het web, vernieuwende communicatie, kostenbesparing, imago-boost, commercialisering, invulling van milieudoelstellingen!</p>		<p>Techxx staat al 15 jaar garant voor stabiliteit, betrouwbaarheid en innovatie in ICT. De KlantVenster-suite ondersteunt uw bedrijfsvoering met DMS, Workflow, Portalen, Apps en BI. KlantVenster zet de klant centraal door actuele informatie uit bestaande bronnen samen te brengen en presenteert helder, betrouwbaar en compleet.</p>
	<p>U ontzorgen bij ICT, dat is wat ons drijft. Of het nu gaat om werkplekken, servers, back-up, virtualisatie, provisioning, ASP, Cloud, proactief beheer, gebruikersondersteuning, lijnverbindingen, migraties, BYOD, hulp bij u op kantoor, back-up/replicatie of uitwijk, wij zijn uw partner in ICT!</p>		<p>ORGfit is een gedegen partner in strategisch proces- en verandermanagement, in het bijzonder daar waar managementcontrol en IT elkaar ontmoeten. Samen met u dragen we er zorg voor dat u altijd het gewenste resultaat bereikt, rendement behaalt op uw IT investeringen en zodoende altijd in control bent en blijft.</p>		<p>Maak kennis met Umbrella slimme dienstverlening en ontdek hoe je meer kan doen met minder! Umbrella is een product van Malengo. Bij Malengo werken 50 online doordieners. Wij bedenken, ontwikkelen en implementeren, social intranetten, e-participatieplatformen en .NET-webapplicaties voor woningcorporaties, zorginstellingen en overheid. We doen dit vanuit de combinatie van denken en doen!</p>		<p>Unexus ontwikkelt en levert contact center- en VoIP telefonie software. Wij helpen organisaties klantcontacten via telefoon, e-mail en socialmediakanalen efficiënt te routeren, inzage te krijgen in de bereikbaar- en beschikbaarheid en de communicatieprocessen te verbeteren. Unexus verzorgt de complete implementatie en ontzorgt corporaties.</p>
	<p>PCA Mobile ondersteunt ruim 19 jaar corporaties met software voor (dagelijks) onderhoud en (mutatie) inspectie. PCA levert een innovatief totaal concept. Van mobiele apps tot advanced planning, mutatie inspectie, SMS en email communicatie, aannemers portal en 24/7 online reparatieverzoeken. Klanten zijn o.a. Lefier, Nijestee, Delta Wonen, Parteon, SWZ, De Alliantie.</p>		<p>Plandatis BV ontwikkelt gebruiksvriendelijke en innovatieve software voor het professioneel beheer en onderhoud van vastgoed. De oplossingen die Plandatis in de markt zet, zijn in de praktijk bewezen: dat blijkt zowel uit het gebruik, als uit de resultaten die ermee worden behaald.</p>		<p>UNIT4 BI Solutions levert integrale en deeloplossingen voor dashboards, scorecards, rapportages en financiële controle &amp; analyse. Met UNIT4 Audition voor Corporaties versnelt u het maken van jaarrapportages aanzienlijk. UNIT4 Audition is de rapportgenerator die al jaren de standaard is binnen de Accountancy branche. De software bevat het RJ645 model.</p>		<p>Vabi Assets brengt uw doelstellingen en uw beleid bij elkaar. De beslissingsondersteunende modellen maken de effecten van uw keuzes op elk niveau inzichtelijk. Onze jarenlange ervaring met vastgoedberekeningen én onze samenwerking met gerenommeerde kennisinstututen zorgen voor goed onderbouwde maatregelen vanuit bestaande en nieuwe methodieken.</p>
	<p>Beeldschermcommunicatie: onze passie, uw beleving. Dat is waar ProImpact voor staat met een compleet webconcept voor woningcorporaties. Eén CMS voor het beheer van website, klantenportaal, intranet, kennisbank, narrowcasting en online video. ProImpact is KWH partner voor beeldschermcommunicatie.</p>		<p>Benieuwd naar de visie van Qvision op de toekomst van websites, woonruimteverdeling en KCC oplossingen? Kom dan een kijkje nemen in het Qvision LAB op Corporatieplein 2013.</p>		<p>Van Dinther the document company ontwikkelt en levert totaaloplossingen op het gebied van SharePoint document management en enterprise content management voor woningcorporaties.</p>		<p>Vastware betreft professionele software voor het beheer en onderhoud van vastgoed:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Meerjaren onderhoud gebaseerd op de strategie en beleid van de organisatie</li> <li>&gt; Conditiemeten (NEN 2767) m.b.v. tablet PC's</li> <li>&gt; Complete elementencartotheek</li> </ul> <p>Vastware heeft uitgebreide rapportagemogelijkheden en is optimaal te integreren in uw primaire systeem.</p>
	<p>Raderadvies is een erkend inspectie- en adviesbureau met als core business: inrichting van onderhoudssoftware en onderhoudsbeleid, inventarisaties, conditiemetingen NEN 2767, meerjaren onderhoudsbegrotingen, kostendatabanken en onderhoudsadvies op locatie. Onze adviseurs zijn gecertificeerd en werken door heel het land.</p>		<p>Reasult is marktleider in het optimaliseren van de financiële performance van vastgoedorganisaties. Reasult ontwikkelt financial forecasting software voor zowel woningcorporaties als commerciële partijen om de vastgoedportefeuille uniform door te rekenen, te bewaken en te analyseren. Zeer geschikt voor waardering en sturen op marktwaarde.</p>		<p>De beste keus in fieldservice software! Met Connect-It van ViaData automatisering beschikt u altijd over de meest recente informatie van uw serviceafdeling zoals planning, urenregistratie, verbruikte materialen en kilometerregistratie. Connect-It is speciaal ontwikkelt voor: de installatiebranche, de bouwbranche en de corporatiebranche. <a href="http://www.connect-it.com">www.connect-it.com</a></p>		<p>VVA-informatisering is een innovatief en onafhankelijk informatiseringsbureau dat werkt op het snijvlak van organisatie en ICT. Wij spreken beide talen. Onze projectleiders en adviseurs zijn experts op het gebied van 'e-Dienstverlening &amp; Social Media', 'Digitale strategie', 'Informatiebeleid &amp; Architectuur' en 'BIS &amp; Expertsystemen'. We kiezen er bewust voor uitsluitend te werken voor woningcorporaties.</p>
	<p>Residenz ICT is dé partner voor woningcorporaties en ketenpartners, aangezien Residenz zelf uit de corporatiebranche komt. Wij begrijpen uw organisatie en processen als geen ander. Met onze Cloud- en SaaS oplossingen kunt u uw ICT kosten inzichtelijk en beheersbaar krijgen en houden. Residenz ICT, voor elke woningcorporatie vanzelfsprekend!</p>		<p>Rivium creëert sinds 2004 branche specifieke oplossingen voor corporaties waaronder platform onafhankelijke webportalen en mobiele apps. Qua apps bieden wij o.a. de Inspectie app (voor woningopname) en de ServicePunt app (voor huurders/woningzoekenden) Rivium is tevens expert op het gebied van innovatieve Business Intelligence tools en schaalbare Enterprise Service Bus oplossingen.</p>	 <p>Brengt trends &amp; garanties Woningmarkt</p>	<p>WoningNet is het shared service center voor meer dan 200 woningcorporaties, gemeentes en andere partijen. Naast woonruimtebemiddeling, heeft WoningNet een breed aanbod aan producten en diensten, variërend van administratieve ondersteuning, voorlichting aan woningzoekenden, maatwerkonderzoek en-advies, tot het begeleiden van huurders met een huurschuld of andere problemen.</p>		<p>Het doel van Zig Websoftware is om woningcorporaties slimmer te laten samenwerken. Met hun klanten, leveranciers en alle stakeholders. Ruim 150 woningcorporaties werken met onze internetoplossingen zoals websites, woonruimtebemiddelingssystemen, intranetten, portalen en managementinformatiesystemen.</p>
	<p>Seneca voorziet woningcorporaties van effectieve oplossingen voor online en offline klantcontact. Met een dynamische website, interactief huurdersportaal, persoonlijk intranet én kennissysteem met branchecontent start u de dialoog. Online, vanuit het KCC én aan de balie.</p>		<p>SGautomatisering is een onderdeel van de Aareon Groep, Europa's grootste consultancy- en softwarehuis voor de vastgoedmarkt. Met onze innovatieve softwaresuites bieden we gegarandeerde functionaliteit en zekerheid voor optimaal vastgoedbeheer, vastgoedontwikkeling en treasury.</p>	<p>CorporatiePlein bedrijfsvoering &amp; ICT-Kennisdag voor woningcorporaties</p>			



Maak kennis met Umbrella



ontdek hoe je  
meer kan doen  
met minder

ontdek umbrella slimme dienstverlening  
doe de demo op corporatieplein stand 27  
of online op [wijzijnumbrella.nl](http://wijzijnumbrella.nl)



Hans Scheer

## Interactieve (mobiele) websites, klantportalen en apps: **Selfservice in opmars**

De huurder of woningzoekende kan vrijwel alles zelf - zonder tussenkomst van een corporatiemedewerker - online regelen. Selfservice is ook in corporatieland niet meer weg te denken. Is alles goud wat er blinkt? *CorporatieGids Magazine* vroeg **WoonFriesland**, **Woningbouwvereniging Bergopwaarts** en **Woonservice Drenthe** naar hun ervaring met interactieve websites en klantportalen.

**F FRONTLINE**

Expert op het gebied van communicatieoplossingen voor woningcorporaties

Maak kennis met Frontline ..  
 .. onder het genot van een heerlijke speciality coffee

CorporatiePlein 2013  
 Expo Houten  
 26 september 2013

**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](http://frontline.nl/woningcorporaties)

Kijk voor meer informatie op onze website of neem contact met ons op via telefoonnummer 0182-680780  
**Frontline | Stavorenweg 4 | 2803 PT | Gouda | [welkom@frontline.nl](mailto:welkom@frontline.nl) | [www.frontline.nl](http://www.frontline.nl)**

INTERACTIVE INTELLIGENCE  
 Elite Partner

**BCT** Enterprise Information Management

**Information creates  
 Dé toekomst  
 van uw bedrijfsvoering!**

- U wilt een optimaal en actueel beeld van de verschillende processen binnen uw corporatie?
- U wilt één applicatie voor al uw medewerkers?
- U wilt informatie delen met uw stakeholders?
- U wilt Enterprise Information Management!

Op stand 36 of tijdens onze kennissessie "EIM, de toekomst van ERP!" (Theater 3 / 10:45 - 11:15 uur) tonen wij u graag onze visie en oplossing op het gebied van Enterprise Information Management (EIM).

Tot 26 september!

**Information creates.**

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



Serge Arthur Arnold

Foto: Jurjen Backer Dirks

Volgend jaar starten we met de ontwikkeling van een klantportaal, waarbinnen de digitale dienstverlening aan huurders wordt vormgegeven".

**In welke mate zijn de klanten hierin zelfredzaam?**

Serge Arthur: „De klanten zijn hierin zelfredzaam, maar interventie van een medewerker is nu vaak nog wel nodig. We streven ernaar het portaal verder te optimaliseren en automatiseren".

**Suzan:** „De ervaring is, dat klanten het gebruik van het portaal niet lastig vinden. Het reageren op woningaanbod sociale huur verloopt volledig via het klant-

portaal. Het aantal hulpvragen is na de opstartperiode beperkt. We zien dat nog niet alle opties optimaal worden gebruikt zoals de zoekprofielen en tipberichten. Via artikelen op de website en in de nieuwsbrief, attenderen we klanten op de mogelijkheden".

Eerst maar even de personages in dit drieluk voorstellen: Serge Arthur Arnold is webmaster bij WoonFriesland, Petra van de Werff en Suzan Beks zijn communicatiemedewerkers webbeheer bij Woningbouwvereniging Bergopwaarts en Hans Scheer is manager strategie en beleid bij Woonservice Drenthe. Op welke wijze bieden zij hun klanten via digitale kanalen toegang tot processen?

Hans: „Binnen het optiemodel zijn woningzoekenden in principe volledig zelfredzaam. In principe, want we hebben de keuze ingebouwd om een deel van de communicatie schriftelijk te laten verlopen. We komen daarmee een groep voornamelijk oudere woningzoekenden tegemoet.

**Serge Arthur:** „WoonFriesland heeft samen met Zig Websoftware een online klantenportaal voor huurders en woningzoekenden ontwikkeld. Huurders kunnen eigenlijk alles, zoals hun rekeningoverzicht bekijken, reparatieverzoeken aanvragen, huishoudsamenstelling aanpassen, huur opzeggen, onderhoudscontract aanvragen of opzeggen en ga zo maar door. Woningzoekenden kunnen een zoekprofiel maken waarna ze wekelijks per e-mail een aanbod op maat aangeboden krijgen".

Op dit moment bieden we huurders wel een aantal digitale diensten, zoals het melden van storingen en het aanvragen van woningaanpassingen binnen het keuzeonderhoud. Daarbij is nu de tussenkomst van een medewerker nog noodzakelijk. Binnen het in 2014 te ontwikkelen klantportaal moet dit uiteindelijk zo optimaal mogelijk worden geautomatiseerd".

**Petra:** „Bergopwaarts heeft samen met Qvision een nieuwe website met klantportaal voor huurders en woningzoekenden ontwikkeld. Een vereenvoudigde mobiele website is beschikbaar voor gebruik op mobiele telefoon of tablet. De klant kan via de website inschrijven als woningzoekende en direct reageren op woningaanbod. Huurders kunnen via het klantportaal extra informatie vinden over de huurovereenkomst, een reparatieverzoek indienen en lopende reparaties en gepland onderhoud inzien".

**Zijn de digitale kanalen additioneel of vervangen ze bestaande kanalen?**

Serge Arthur: „In het begin waren deze kanalen additioneel. Later heeft WoonFriesland haar openingstijden gehalveerd en een aantal vestigingen gesloten. In de nabije toekomst is ons klantenportaal het belangrijkste kanaal. De digitale kanalen zijn ingericht met het doel in de toekomst andere (bestaande) kanalen te vervangen".

**Hans:** „Woonservice heeft vorig jaar samen met Snakeware de website vernieuwd. Een belangrijke aanleiding voor het ontwikkelen van de nieuwe website was de noodzakelijke verbetering van het optiemodel. Met de realisatie van de website is woonruimtebemiddeling nu een volledig digitaal proces, inschrijven, betalen, opties afsluiten en uiteindelijk het aanbieden van woningen vindt plaats via het internet.

**Zijn de digitale kanalen additioneel of vervangen ze bestaande kanalen?**

Petra: „Ons fysieke bewonersblad is vervangen door een digitale nieuwsbrief. Voor klanten die geen gebruik maken van internet wordt er nog steeds een papieren versie van de nieuwsbrief verspreid maar het aantal abonnees op de digitale versie groeit snel. Uiteraard zal ook persoonlijke correspondentie in de toekomst steeds vaker via digitale kanalen gaan".



## Snakeware, 'n werelds merk

Regisseur in de online wereld sinds 1995 en de verbindende kracht tussen al uw softwarepakketten zoals SG Tobias (xx), Cegeka Dynamics wonen of bijvoorbeeld NCCW BIS NOA. Dit door een optimale combinatie van strategie, concepten, communicatie en creatie. Het fundament? Snakeware CMS, het multichannel en multilingual content management systeem.

Bel ons op +31(0)515 431 895 of kijk op [www.snakeware.nl/wonen](http://www.snakeware.nl/wonen)



Hans: „Buiten woonruimtebemiddeling, waarvan alle processtappen digitaal worden aangestuurd, zijn de meeste functies die we nu met de website bieden additioneel op de overige kanalen”.

### Levert selfservice aantoonbaar kostenbesparing en efficiency op?

Serge Arthur: „Ja. Wij zijn gestopt met onze papieren huurkrant en de advertenties van woningen in bladen. Door het sluiten van enkele kantoren na het stroomlijnen en optimaliseren van onze kanalen besparen wij in onze huisvestingskosten. Onze klanten zijn zelfredzamer en de telefonische druk neemt af, dit draagt bij tot efficiëntere processen en tot personeelsreductie”.

Ook Bergopwaarts ziet directe besparingen in de administratieve werkzaamheden rond woonruimteverdeling.

Suzan: „Daarnaast zien we dat digitaal ingediende reparatieverzoeken snel verwerkt kunnen worden. We werken nog aan verbetering van het inzicht van de klant in lopende vragen. Dat zal klanttevredenheid en efficiency verder ten goede komen”.

„Voorop staat dat digitale dienstverlening en selfservice niet alleen gaat om kostenbesparing en efficiency”, merkt Hans op. „Er gaat nu nog veel per telefoon. Voordat we in 2014 de selfservicemogelijkheden kunnen gaan invoeren, werken we nu onder de noemer 'balie 3.0' eerst aan het verbeteren van de achterliggende processen. Waar medewerkers nu nog in de dagelijkse praktijk de puntjes op de 'i' zetten van processen met losse eindjes, moet dit zo veel mogelijk vertaald worden naar 100% sluitende processen, anders is selfservice een onhaalbaar doel. Waar het voordeel voor de klant zit in gemak en snelheid, levert deze optimalisatieslag ons de nodige efficiency op”.

### Hebben jullie een 'online strategie' gedefinieerd?

Serge Arthur: „Ja. In 2015 willen we dat 40% van onze huurders gebruik maakt van het huurdersportaal (MijnWoonFriesland), en in 2018 moet dit 90% zijn. Onze ambitie is dat 80% van de telefonische vragen direct (1e lijns) wordt beantwoord. In 2013 is het webcareteam van WoonFriesland van start gegaan. Vragen die binnenkomen middels de sociale media worden door dit team afgehandeld”.

Petra: „Onze strategie richt zich uiteraard op efficiëntie. Onze doelstelling is, om in 2016 de klant een uitgebreid pakket aan digitale dienstverlening te kunnen bieden met daarbij inzicht in lopende vragen en een snelle afhandeling van gevraagde diensten”.

Hans: „Nee dit hebben we niet op een dergelijke wijze geformuleerd. Binnen het communicatiebeleidsplan is de ontwikkelingsrichting wel geformuleerd en is de doelstelling

## Communicatie: Dossier selfservice in opmars

een verdere verschuiving richting digitale kanalen te realiseren benoemd. Op dit moment is dit niet vertaald naar een doelstelling op basis van aandeel en tijdspad”.

### Wat zijn de voor- en nadelen van interactieve websites/ klantportalen/apps?

Serge Arthur: Nadelen? Die zijn er niet. Het voordeel is dat huurders en woningzoekenden 24 uur per dag en 7 dagen in de week bij ons terecht kunnen. Met onze portal hebben we een groot bereik en kunnen we processen goed monitoren. Dat levert efficiency op en draagt bij aan kostenbesparing”.

Suzan: „Het grootste voordeel is de snelheid en het gemak. Fysieke afstand en tijd spelen geen rol bij digitale dienstverlening en dat is met name voor onze klant een belangrijk pluspunt. Een nadeel is de afhankelijkheid van technische voorzieningen. Een storing in de verbindingen heeft grote gevolgen. Klanten die de technische ontwikkelingen niet kunnen volgen, verdienen aandacht zodat ook deze aansluiting blijven houden op de dienstverlening”.



Foto: Liane Manders Fotografie

Petra van de Werff (l) en Suzan Beks

Hans: „Natuurlijk is het voor onze klanten een voordeel om via deze extra kanalen met ons te communiceren, informatie in te winnen over de eigen woning, woonruimtebemiddeling of persoonlijke gegevens. We zien bijvoorbeeld veel woningzoekenden regelmatig inloggen in het optiemodel en hun opties bekijken. Simpel voorbeeld, maar super! Ook ons voordeel laat zich gemakkelijk uittekenen. Minder telefoontjes, mail of brieven, ga maar door. Toch denk ik dat een zekere nuchterheid ook op zijn plaats is. Uiteindelijk gaat het onze huurder om een goede, betaalbare woning in een prettige omgeving, waarvoor de wachtduur te overzien is. Met dit in het achterhoofd wordt de komende periode bijzonder interessant, het is de uitdaging die diensten te ontwikkelen die ook werkelijk ten dienste staan aan ons product en onze dienstverlening”.





Wouter Rohde

Jiri Anton

# Woning zonder onrendabele top. Een droom?

De onrendabele top is een fenomeen dat hardnekkig met de corporatiesector is verweven. Kan dat echt niet anders? Is rendabel bouwen een droom of werkelijkheid? Wouter Rohde, directeur Strategie bij Woonbron en zijn collega Jiri Anton, bestuursadviseur van onder meer het project droomwoning weten het zeker. „De droomwoning zonder onrendabele top wordt op korte termijn werkelijkheid“. Aan CorporatieGids Magazine leggen ze uit hoe.

## Woning zonder onrendabele top. Een droom? ■

Wouter Rohde is auteur van het essay 'Vooruit naar de kerntaak' waarin hij stelt dat woningcorporaties projecten aan de voorkant weer rendabel moeten maken. Zijn collega Jiri Anton, voorheen directeur van het ontwikkelingsbedrijf van Woonbron, zet de woorden van Wouter volgens goed Rotterdams gebruik om in daden. „Onze droomwoning is een eengezinswoning die voorziet in een duidelijke behoefte. Ruime eengezinswoningen zijn schaars en voor de doelgroep vaak niet beschikbaar en onbetaalbaar. Het realiseren van een eengezinswoning zonder onrendabele top wordt op korte termijn werkelijkheid. Waarschijnlijk gaat de eerste paal van 33 droomwoningen in Hoogvliet nog dit jaar de grond in“. Het is volgens Wouter en Jiri het bewijs dat rendabel bouwen werkelijkheid kan worden.

### Nulresultaat

„Onze definitie van rendabel bouwen is dat het exploitatieresultaat na 60 jaar exploitatie uitgedrukt in netto contante waarde minimaal nul is“, legt Jiri desgevraagd uit. „In het begin van de exploitatieperiode accepteren we nog een kleine badkuip. De kasstromen zijn dan nog negatief, maar deze worden na circa 12 jaar ingehaald door de huurinkomsten, waarmee we op termijn dan het nulresultaat behalen“.

### Grondwaarde

Jiri somt de benodigdheden op die noodzakelijk zijn om de droomwoning rendabel te kunnen exploiteren. „We volgen de grondwaarde volgens het beleid van de gemeente Rotterdam. Dat is 10.500 euro. Met gemaximaliseerde stichtingskosten van 135.000 euro en een maximale DAEB-huurprijs van 681 euro bereiken we de zogenaamde nul-exploitatie. Zo kunnen we rendabel 2-laagse woningen bouwen met schuine kap, drie slaapkamers en een vrij in te delen zolder. Eigenlijk de woningen die Woonbron aan het verkopen is maar waar vraag naar blijft“.

### Duurdere grond

Saillant detail is dat Woonbron de DAEB-droomwoningen ook op locaties gaat bouwen waar geen sociale huurwoningen zijn voorzien. „Denk aan herstructureringsgebieden waar koopwoningen op de duurdere grond zouden worden gerealiseerd“, geeft Wouter als voorbeeld. Jiri legt uit waarom de duurdere grondprijs – 30.000 euro in plaats van de 10.500 euro grondwaarde die bij een sociale huurwoning hoort – de droom niet uiteen hoeft te laten spatten. „We exploiteren de woningen de eerste vijftien jaar als huurwoning. Daarna gaan ze in de verkoop. Pas na verkoop betalen we de 20.000 euro aan extra grondkosten terug“.

### Institutionele beleggers

Jiri beaamt dat de werkwijze sterk lijkt op die van institutionele beleggers. „Maar concurrent zijn we niet, behalve dan

dat we op plekken gaan bouwen waar normaal gesproken institutionele beleggers zouden hebben gebouwd. Waarom zij dat niet doen? Institutionele beleggers zullen in tegenstelling tot Woonbron nooit genoeg nemen met 0% rendement. Ook zullen ze direct de 30.000 euro grondkosten moeten financieren. Tel daarbij op dat de huurprijzen zijn gemaximaliseerd tegen de DAEB-grens van 681 euro en beleggers haken helemaal af. Voor ons is het een goede mogelijkheid om hoogwaardige woningen beschikbaar te krijgen. We gaan ervan uit dat de huurders binnen de eerste vijftien jaar hun wooncarrière elders voortzetten of wellicht zelf de woning kopen“.

### Krotopruiming

Onrendabele top. Het blijft een fenomeen dat hardnekkig met woningcorporaties lijkt te zijn verweven. „Dat is gegroeid sinds de start van de stadsvernieuingsperiode, dat toen eigenlijk 'krotopruiming en sanering' werd genoemd“, legt Wouter uit. „Nieuwe woningen moesten een kwalitatieve toekomstwaarde hebben. Huurders moesten uit slechte woningen worden gehaald, maar voor de sociale cohesie wel in de buurt blijven wonen. De kwaliteit van de nieuwe woningen heeft nooit ter discussie gestaan. Ook niet toen woningcorporaties na de bruterings op eigen benen stonden. Waar voor de bruterings een onrendabele top door de overheid werd weggesubsidieerd, namen woningcorporaties na de bruterings de verantwoordelijkheid hiervoor door middel van de objectsubsidie voor eigen rekening. Daarin zijn we volledig doorgeschooten. Woningcorporaties bouwen prachtige huurwoningen die het predicaat 'luke' niet misstaan“.

### Vele gezichten

„Kwaliteit kent vele gezichten“, vult Jiri aan. „Denk aan de grootte van de woning; die moest minimaal 110 m<sup>2</sup> zijn. De m<sup>2</sup> kun je echter niet in de huurprijs uitdrukken. Die potentiële huurwaarde wordt afgetopt. Maar ook architectonische kwaliteit van huurwoningen is vaak hoogstaand, met de bijbehorende kosten van dien. Ieder project moest en zou uniek zijn“.

### Systeemwoningen

Hij vervolgt: „Deze drie zaken hebben we dan ook beteugeld voor de droomwoning. We gaan uit van circa 105 GBO, niet ieder project is uniek en we kiezen voor systeemwoningen van de aanbieders. Deze woningen kunnen binnen een aantal weken gebouwd of beter gezegd geassembleerd worden. En nee, gestandaardiseerde woningen zien er heus niet allemaal hetzelfde uit. Zo kunnen we enorm besparen. En de marktpartijen zijn er klaar voor; we hebben een long list van 16 aannemers die snel en goedkoop systeemwoningen kunnen bouwen maar wij weten vrijwel zeker dat er meer zijn“.

>>

## Andersom ontwikkelen en verbinden

De organisatieadviseurs van Andersom kennen de vraagstukken in uw sector als geen ander.

Zij verbinden, inspireren en motiveren. Door mee te denken en samen antwoorden te formuleren. Door mensen serieus te nemen. Dat motiveert om mee te bewegen en de gewenste verandering te ondersteunen. Of het nu een systeemimplementatie, kostenbeheertraject of een organisatieverbetering betreft.

Andersom werkt bij tientallen woningcorporaties aan verbetertrajecten die impact hebben. Want de organisatie verandert de mens niet.

Het werkt andersom.

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

wosJapue  
som

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



residenz  
ict provider

voor elke woningcorporatie  
vanzelfsprekend

### efficiënter werken locatie- en tijdonafhankelijk

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



Bel voor een afspraak  
of bezoek onze website.

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

### Massaproductie

Volgens Jiri is de klassieke aannemerij in de kleinste zin van het woord voor dit soort - positief bedoelde - massaproductie niet meer geschikt. „Het is geen ouderwets bouwproject van enkele maanden, maar in feite het in kort tijdsbestek assembleren van bouwelementen“. Hij gaat verder:

„Ook woningcorporaties zien we nu veranderen. Niet langer gaan voor de beste woning, maar voor de best betaalbare woning“. Wouter vult aan: „De tendens is nu: Wat is een acceptabele kwaliteit voor de huurder? In het verleden was dit meer normatief. Maar ja, als dat allemaal te duur wordt, moet je wel anders naar je bezit gaan kijken“.



### Oude denken

Op de vraag of iedere woningcorporatie rendabel kan bouwen, antwoorden Jiri en Wouter volmondig ja. „Wat daarvoor nodig is?“, herhaalt Jiri de vraag en antwoordt: „Verlaat het oude denken. Hoe wij dat hebben gedaan, delen we graag met geïnteresseerde woningcorporaties. De verhuurdersheffing heeft overigens wel onze droom enigszins verstoord. Onze 'rendabele' rekensom dateert van voor de heffing. Het effect van de heffing is dat we circa 1,5 maandhuuropbrengst moeten inleveren, waardoor we circa 25.000 euro aan contante waarde onrendabel hebben. Dat betekent dat we nog eens verder en veel scherper naar de prijs moeten kijken. We kunnen het ons simpelweg niet meer permitteren om een onrendabele top te hebben“.

### Vastgoed-inkoopafdeling

Het inkopen van systeemwoningen als een product om in de behoefte aan huisvesting te voorzien. Bij Woonbron ligt dit in het verlengde van een aanzienlijke "down-sizing" van het eigen ontwikkelbedrijf. „De eerste winst laat zich snel optekenen“, rekt Jiri voor. „De Algemene Kosten (AK) van ons eigen ontwikkelingsbedrijf waren 4.5%. Nu we gewoon standaardwoningen inkopen van de ontwikkelaar, zijn deze kosten teruggebracht tot 0,5% a 1%“. De nieuwe strategie van Woonbron betekent ook fors minder werk voor

architecten. „Bij de ontwikkeling van alle systeemwoningen zijn architecten ingeschakeld, de kosten daarvan zijn opgenomen in de kostprijs. Verder worden architecten ingeschakeld voor de situatie afhankelijke invulling. Dat scheelt zo maar tot 70% van de kosten“.

### Nutsbedrijf

„Ook met nutsbedrijven proberen we inkoopafspraken te maken“, vult Wouter aan. „Nu nog hebben de Eneco's van deze wereld een monopolypositie. Nee, die gaan we niet aanvallen met initiatieven als eigen energiebedrijven zoals elders in het land. Die initiatieven zullen naar mijn verwachting een stille dood sterven of onder politieke druk moeten worden afgestoten. De vraag 'waar kan ik het zo concurrerend mogelijk inkopen' in plaats van 'ik ga het zelf doen' vind ik veel interessanter“.

### Energieneutraal

De droomwoning heeft een EPC van 0,6. „Nog niet energieloos inderdaad, maar de meerprijs voor een energieneutrale woning wordt wel steeds kleiner. We kunnen het ons nog niet veroorloven om de circa 10.000 euro extra te investeren om de droomwoningen energieneutraal te krijgen. De huurder profiteert, maar wij krijgen geen vergoeding voor de benodigde investering. Voor ons dus geen drive om het te doen“. Toch komt een kantelpunt snel in zicht, verwacht Jiri en legt uit: „Wij zijn verplicht om de woningen aan te sluiten op restwarmte. Het aansluiten van een woning op stadsverwarming kost 4.500 euro per woning. Als een woning echter geen verwarming meer nodig heeft, hoeft je deze kosten dus ook niet te maken. Als je het zo bekijkt is het gat naar energieneutraal slechts een goede 5.000 euro. Maar goed, zover is het nog niet“.

### Gestapeld

Waar de eengezinsdroomwoning binnenkort werkelijkheid lijkt, zal het voor gestapelde bouw nog even duren. „In Delft kijken we naar rendabel gestapeld bouwen, maar we komen ongeveer 7000 euro te kort. Ja, eenvoudige galerijblokken zou kunnen, maar dan gaan de andere stakeholders, zoals Stedenbouw en Welstand, steigeren. Ook zij zullen dus de cultuurverandering moeten doormaken die wij nu doormaken. Het moet goed, maar voor minder“, aldus Jiri.

### Sexy

„Nieuwbouw moet niet meer sexy zijn“, vat Wouter de belangrijkste cultuurveranderingsopgave voor de sector om rendabel te bouwen samen. „Als er gesproken wordt over de kerntaak van woningcorporaties, roept iedereen 'bouwen en beheren' terwijl 'huisvesten' veel beter zou zijn. In de hiërarchie binnen woningcorporaties moet 'ontwikkelen' worden overgedragen aan de 'inkoopafdeling'. Een woningcorporatie met Projectontwikkeling in de Raad van Bestuur, heeft de aansluiting naar de kerntaak nog niet gemaakt.“ ■

Klanten & comfort

Organisatie & informatie

Medewerker & efficiëntie

Grip op resultaat



Alle componenten voor optimaal ICT Beheer



Altijd bereikbaar voor klanten en partners



Apps voor de corporatiesector



Naadloze integratie van informatie binnen uw organisatie

**condor**  
people • software • usability

## Alles in huis om uw prestaties te verbeteren

Condor slaat de brug tussen **mensen** en **software**, met dagelijks **gebruiksgemak** als centraal uitgangspunt.

Informatie voorziening is van strategisch belang voor woningcorporaties. Microsoft en vele andere aanbieders leveren geavanceerde technologieën om processen te ondervangen. Condor is de bruggenbouwer tussen al deze **technologieën, de corporatie** en **haar klanten**. Met producten en technologieën zoals Microsoft SharePoint, workflow, webservices, SQL Server en onze eigen ESB integreren wij alles tot één werkend geheel. Onze experts zetten hun ervaring in om onderscheidende IT-oplossingen te realiseren, die uw organisatie nog meer inspireren tot efficiëntie en productiviteit. Van consultancy tot implementatie zijn de experts van Condor uw collega!

Actie CorporatiePlein: Maak kennis met de beheer diensten van Condor 3 halen 2 betalen!

Heeft u binnen uw organisatie gebrek aan tijd en kennis om uw applicaties in topconditie te houden? Dan biedt Condor uitkomst met proactieve diensten voor het monitoren en beheren van uw ICT-omgeving. Tijdens CorporatiePlein hebben wij een speciale actie voor u!

Nieuwsgierig geworden: **bezoek dan onze stand en laat u hierover verder informeren!**



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



## Woonkracht10: Kosten reparatieonderhoud omlaag, klantwaardering omhoog

Hoe realiseer je kostendaling op reparatieonderhoud en stijging van de klanttevredenheid? „Door goed te luisteren naar de klant“, zegt Wim van den Herik, vestigingsdirecteur bij Woonkracht10. Is het echt zo simpel? CorporatieGids Magazine nam de proef op de som en legde het spreekwoordelijke oor te luisteren.

**W**oonkracht10, met vestigingen in Alblasterdam, Papendrecht en Zwijndrecht is in 2010 uit fusie ontstaan. Van den Herik werkte bij één van de rechtsvoorgangers als manager Bouwkunde en projectontwikkeling en werd in de fusieorganisatie aangesteld als vestigingsdirecteur van de vestiging in Papendrecht. Eind 2012 kwam daar in verband met het vertrek van een vestigingsdirecteur de vestiging Alblasterdam bij. „In Papendrecht stond alles stevig op poten, dus dat ging wel“.

### Pilots

Op Alblasterdamse bodem licht Van den Herik de aanleiding toe waarom het proces reparatieonderhoud onder handen wordt genomen. „Na de fusie in 2010 hebben we een nieuw ondernemingsplan opgesteld. Eén van de ambities uit het ondernemingsplan is procesoptimalisatie, met als doel kostenreductie en aansluiten bij de klant. Iedere vestiging is vervolgens met die ambities in het achterhoofd een pilot gaan doen.“

# Innovatieve corporaties bieden SWYCS

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

SWYCS is een energiemangement- en communicatieoplossing



SEE WHAT YOU CAN SAVE

www.swycs.nl



dsp INNOVATION



WOONCORPORATIE  
INSTALLATIEBEDRIJF  
BOUWBEDRIJF

## 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](http://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](mailto:info@connect-it.com) | [www.connect-it.com](http://www.connect-it.com)



In Papendrecht zijn we aan de slag gegaan met mutatie-onderhoud, in Zwijndrecht met klachtenafhandeling en in Alblasterdam met reparatieonderhoud".

### Satisfier

Van den Herik legt uit dat reparatieonderhoud een belangrijke satisfier is. „Best gek, want het klantcontact ontstaat omdat er bijvoorbeeld iets stuk is. Maar als je dat vervolgens goed oplost, leidt dat tot hoge klantwaardering. Het geheim zit hem vooral in het snel en adequaat oplossen van het probleem en het in gesprek gaan met de klant. Luisteren is heel belangrijk. De klant wil gehoord worden en invloed hebben".

### Luisteren

Dat naar de klant luisteren en in gesprek gaan bijdraagt aan lagere kosten en een hogere klanttevredenheid, heeft volgens Van den Herik de pilot mutatieonderhoud in Papendrecht ook al aangetoond. Van den Herik licht toe: „Wij denken vaak voor de klant. Dan wordt een woning bijvoorbeeld voor 10.000 euro opgeknapt. Een mooie nieuwe keuken en een nieuwe douche. Prachtig toch? Ja zegt de huurder dan, heel mooi, maar die plinten wil ik zo niet. Als je de klant laat meedenken en meebeslissen ben je uiteindelijk goedkoper uit en is de klant bovendien meer tevreden".

### Uitbesteden

Op de vraag of reparatieonderhoud core business is voor woningcorporaties zegt Van den Herik: „Ja, maar hoe je het organiseert is een tweede. De kernopdracht van Woonkracht10 is het zorgen voor voldoende goede, duurzame en betaalbare woningen. Dat is de opdracht en daar horen processen zoals reparatieonderhoud bij. In Alblasterdam wordt tijdens de pilot het reparatieonderhoud uitbesteed aan een derde partij. „Ik zag eind 2012 een presentatie van MainPlus. Na afloop zei ik enigszins sceptisch dat het verhaal te mooi klonk om waar te zijn. Bovendien vroeg ik me af waarom we dat zelf niet ook zo zouden kunnen organiseren". Van den Herik geeft zelf het antwoord: „Ik kom zelf uit het onderhoud. Processen zo strak op de rit krijgen is ons nooit gelukt. Hoe dat komt? Woningcorporaties zijn van oudsher niet goed in het lean maken van processen".

### Lucht

Van den Herik licht toe. „MainPlus heeft alle lucht uit de processen gehaald die bij reparatieonderhoud horen. In de pilot hebben we afgesproken dat zij ons aanspreekpunt zijn en dat zij verder alles achter de voordeur regelen met de aannemer. De intake aan de balie doen we zelf en de afhandeling van het reparatieonderhoud bewaken we op KWH-klanttevredenheid. De aansluiting met de klant vinden wij erg belangrijk".

### Moeilijk

„Het moeilijkste van het optimaliseren van reparatieonderhoud is om met een derde partij aan de slag te gaan", antwoordt

Van den Herik desgevraagd. „Tuurlijk raakt dat je organisatie. Dat moet je intern ook in een vroegtijdig stadium kenbaar maken. Het gevoel wegnemen dat je eigen mensen niet goed genoeg zijn".

### Positief

Uitbesteden kan ook juist positief werken, legt Van den Herik uit. „Onze eigen vakman is nu gedetacheerd bij het externe onderhoudsbedrijf. Hij ervaart de aansturing als veel beter dan toen dat nog vanuit de eigen organisatie gebeurde. Dat zit hem vooral in een stuk automatisering en procesoptimalisatie. Nu gaat hij met een iPad op pad, voorheen met een stapel papier. De foutkans is enorm verlaagd. Ook zie ik dat de coördinator technisch beheer en onderhoud nu meer ruimte krijgt om zijn taak op te pakken. Hij heeft veel minder dagelijkse beslommingen".

### Kostenreductie

Of Woonkracht10 definitief gaat kiezen voor uitbesteden van reparatieonderhoud kan Van den Herik nog niet zeggen. „We gaan nu een jaar draaien en daarna besluiten we of en hoe we verdergaan. De positieve effecten van uitbesteden brengen ook zorgen met zich mee. Als we dit bijvoorbeeld over heel Woonkracht10 gaan uitrollen, dan heb je het wel over arbeidsplaatsen. Dat betekent dat je ontwikkelkansen moet bieden".

### Natte maanden

Hij vervolgt: „De pilot zal echter niet zonder consequenties blijven, daarvoor zijn de signalen na vier maanden simpelweg te sterk. We hebben 20% kostenreductie en een afname van factuurverkeer van 80%. We zitten op koers, maar ik vind het te prematuur om te zeggen dat de pilot geslaagd is. We hebben nu de vier makkelijkste maanden achter de rug, de natte maanden moeten nog komen".

Tips voor woningcorporaties die denken aan uitbesteden van reparatieonderhoud heeft

Van den Herik ook. „Neem de tijd en houd de regie. Zorg dat je je processen goed op orde hebt, anders weet je ook niet wat je kunt uitbesteden. Wij hadden ons programma van eisen aan de voorkant bijvoorbeeld scherper moeten definiëren. Uiteindelijk is dat goed gekomen, maar daar hebben wij en MainPlus te veel tijd in moeten stoppen". ■



# Vastgoedontwikkeling Core business van woningcorporaties

Is vastgoedontwikkeling core business van woningcorporaties? „Uiteraard“, zegt **Reinier van der Kuij**, promovendus aan de TU in Delft. „Maar een woningcorporatie hoeft niet altijd alles zelf uit te voeren“. Van der Kuij doet een promotieonderzoek naar de organisatorische inrichting van vastgoedontwikkeling door woningcorporaties en deelt zijn bevindingen met *CorporatieGids Magazine*.

**D**at er getwijfeld wordt of vastgoedontwikkeling tot de kerntaak van woningcorporaties behoort, berust mogelijk op een misverstand, legt Van der Kuij uit. „Vastgoedontwikkeling wordt wel eens verward met projectontwikkeling, wat in de praktijk ‘het nieuw bouwen van vastgoed en vervolgens verkopen aan een derde’ betekent. Vastgoedontwikkeling is een veel breder begrip, het gaat om het (op)nieuw in de markt zetten van (ver)nieuw(d) vastgoed. Daartoe behoort projectontwikkeling, maar ook renovatie, transformatie, sloop-nieuwbouw en ontwikkeling van vastgoed zonder winstoogmerk. De woningcorporatie neemt investeringsbeslissingen en is daarmee, tenzij zij al het vastgoed verkoopt, vastgoedontwikkelaar. Dus, wanneer een woningcorporatie haar bezit van een nieuwe levensduur voorziet, is dat ook gewoon vastgoedontwikkeling“.

## Lessen van Kristal

Van der Kuij deed casestudies en interviews naar de organisatorische inrichting van vastgoedontwikkeling door woningcorporaties en is medeauteur van de paper ‘Lessen van Kristal’. Kristal was een alliantie van zes woningcorporaties voor projectontwikkeling, opgericht in 2001 en opgeheven in 2010. „De belangrijkste les van Kristal? Dat de uitdaging vooral zit in het goed in balans houden van de activiteit ‘vastgoedontwikkeling’ als middel en ‘het leveren van goede huisvesting’ als taak. Daar worstelen ook veel andere woningcorporaties mee, maar wrijving kan veel glans geven“.

## Balans

Van der Kuij licht de worsteling toe: „Woningcorporaties zijn bezig geweest om met nieuwbouw zo optimaal mogelijk te presteren. Wat ze vergeten zijn is dat aan de andere kant in balans te houden. De vastgoedopgave is los komen te staan van het doel van het vastgoed. Verschillende delen van de organisatie, of tussen organisaties, zijn bijna los van elkaar bezig (geweest) met ontwikkeling en exploitatie“.

„Dit leidt tot een denk- en rekenfout, vervolgt Van der Kuij. „Woningcorporaties investeren bijvoorbeeld 10.000 euro extra in verduurzaming van een woning bij een nieuwbouwoopgave, maar laten het norm-onderhoudsbedrag per woning vervolgens ongemoeid in de lange termijnprognose of in de rendementsbepaling van de exploitatie. De investeringsssom wordt niet concreet gebalanceerd met het feit dat ze in de toekomst minder aan onderhoud hoeven uit te geven. Terwijl je dat in deze tijd juist heel scherp op het netvlies moet hebben. Als je de balans gaat opzoeken, merk je dat niet alles kan, maar ga je in onderlinge discussie optimaliseren en elkaars creativiteit en deskundigheid benutten: wrijving geeft dan glans“.

## Rendement

„Gelukkig is de focus hierop sterk aan het verbeteren en staat bij onderhouds- en renovatieprojecten dit vraagstuk inmiddels duidelijk op de agenda“, vervolgt hij. „Concreet vertalen is echter lastiger. Vraag een willekeurige woningcorporatie of ze weten hoeveel rendement ze moeten halen om hun doelstellingen te halen. De kans is groot dat ze het niet weten. Laat staan dat dit rendement is vertaald naar een exploitatieresultaat per woning en sturingsmogelijkheden op dit resultaat op werkvloerniveau. En dat terwijl een medewerker onderhoud en de verhuurmedewerker eigenlijk moeten weten wat de ruimte is die ze hebben om hier in onderlinge afstemming naar te kunnen handelen“.

## Marktwerking in de sociale huur

Ook de huurders kunnen hier een echte rol in spelen. „De vraag ‘wat wilt u’ of ‘wanneer bent u tevreden’ en ‘wat heeft u hiervoor over’ wordt zelden echt aan huurders gesteld. Terwijl huurders prima begrijpen dat wanneer je 50.000 euro in een woning investeert, dit ook weer ergens moet worden terugverdiend. De marktwerking in de sociale huur is er volledig uitgehaald. Als je dat weer bespreekbaar maakt, kan je in transparant overleg met elkaar een oplossing zoeken voor het vastgoed én de huisvesting“.

Van der Kuij licht dat toe met een voorbeeld: „Als ik een woning voor 400 euro verhuur, heb ik bijvoorbeeld 100 euro per maand voor onderhoud. Weet ik de woning voor 410 euro te verhuren, heb ik 120 euro extra en dat is 10% extra op mijn onderhoudsbudget. Levert dat de ruimte op voor de gezochte kwaliteitsverbetering in het vastgoed ten opzichte van de huur die met 2,5% omhoog is gegaan? Als ik 10 euro over 25 jaar exploitatie contant maak, kan ik afhankelijk van de parameters, nu 2.000 euro extra investeren in kwaliteit. Wat levert dat op? Of kan ik met 10% minder onderhoud nog het kwaliteitsniveau van 400 euro per maand garanderen? Hier zijn woningcorporaties momenteel naar op zoek“.

## Doorbreken

De worsteling van corporaties met het goed in balans houden van ‘vastgoedontwikkeling’ en ‘het leveren van goede huisvesting’ staat volgens Van der Kuij los van de vraag of vastgoedontwikkeling binnen of buiten de woningcorporatie moet worden belegd. „Een discussie die je pas moet voeren, nadat je alle getallen helder hebt. Wat je vaak wel ziet is dat corporaties in vaste patronen denken. ‘Wij gebruiken altijd die kraan’ in plaats van te omschrijven wat een kraan moet kunnen“.

## Gespecialiseerd in én gepassioneerd over dagelijks onderhoud



**MainPlus**  
Ontzorgt in dagelijks onderhoud

Dagelijks onderhoud voor vastgoedeigenaren, dé bepalende factor voor het genereren van bewonerstevredenheid, is dé expertise en passie van MainPlus!

MainPlus verbindt, coacht en ondersteunt alle processen en rollen in het dagelijks onderhoud met intuïtieve software. Met als resultaat een uitstekende samenwerking, een nog hoger niveau, transparantie en kostenbesparing.

MainPlus: gespecialiseerd in én gepassioneerd over dagelijks onderhoud.

Laan van Zuid Hoorn 43  
2289 DC Rijswijk

T. 070 - 711 28 11  
E. info@mainplus.nl

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

## AEPEX BEGRIJPT WONINGCORPORATIES.



DE BESTE WONINGCORPORATIES  
KIEZEN VOOR AETRIUM VAN AEPEX.

SAP SOFTWARE  
VOOR WONINGCORPORATIES

**AEPEX**  
BUSINESS CONSULTANTS

**VAN DINTHER**  
the document company

DOCUMENT MANAGEMENT



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

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

Van Dinther the document company  
Eiftweg 2a, 4941 VP Raamsdonksveer  
Tel. 0162 - 51 99 55 - info@vandinter.net  
[www.vandinter.net](http://www.vandinter.net)

**E-CONTENT**  
DOCUMENT MANAGEMENT SYSTEM

SPECIALIST IN SHAREPOINT OPLOSSINGEN

### Tegel

Van der Kuij beschrijft het gevolg van deze standaardisering aan de hand van standaard-tegels die, laten we zeggen, 5 euro per stuk meer kosten dan andere tegels. „Als die tegel stukgaat krijg je altijd exact dezelfde terug, wordt dan als argument gebruikt. Maar hoe vaak komt het voor dat je één tegel moet vervangen? Is ooit onderzocht wat de totaalkosten zijn wanneer je soms de hele muur opnieuw betegelt ten opzichte van in alle gevallen altijd een duurdere tegel nemen? Wellicht is dat goedkoper dan de garantie dat precies dezelfde tegel altijd leverbaar is. En maakt het de huurder uit? Hier zie je de discussie tussen de beheerder die optimale kwaliteit wilt garanderen - dezelfde tegel - en de belegger en ontwikkelaar die voor de tegel moeten betalen”.

„Hoe je dat kunt doorbreken? Door niet meer het product te specificeren, maar de prestatie en het maximum bedrag dat je over hebt voor die prestatie. Dan laat je het oude los en ga je terug naar de basis. Het is deze systeemverandering die woningcorporaties moeten doormaken. Het gaat om fundamenteel andere denkwijzen”.

### Tegenkracht

De verschillende belangen onder één dak maakt het vinden van de balans tussen ‘vastgoedontwikkeling’ en ‘het leveren van goede huisvesting’ door woningcorporaties er niet makkelijker op. Volgens Van der Kuij doen woningcorporaties er goed aan om tegenkracht in de verschillende rollen in vastgoedontwikkeling te organiseren. „Als je beheerder bent, wil je mensen nu op een prettige manier voor een bepaalde prijs laten wonen. Een ontwikkelaar wil zo goed mogelijk vastgoed tegen een goede prijs ontwikkelen. Een belegger heeft zicht op de langere termijn. Die onderlinge discussie moet je goed organiseren want de belangen staan soms haaks op elkaar. Dat is bij een woningcorporatie best lastig, omdat ze zowel de rol van belegger, ontwikkelaar als beheerder vervullen”, legt Van der Kuij uit.

### Hard

„Wil je als woningcorporatie vastgoedontwikkeling goed organiseren, dan moet de zakelijkheid in afspraken dus daadwerkelijk hard worden gemaakt”, luidt het devies. „Dat is namelijk ook de reden waarom je zou willen uitbesteden: een goede prestatie voor een afgesproken - lagere - prijs. Dit werkt in veel gevallen, denk aan de regiecorporatie in extremis. Uitbesteden an sich is nooit de oplossing: je moet goed bepalen wat je waarom uitbesteedt. Als je dat zelf nog niet scherp hebt, moet je er niet aan beginnen”.

### Ideale plaatje

Op de vraag wat dan het ideale organisatorische plaatje voor vastgoedontwikkeling is, antwoordt Van der Kuij:

„Een duidelijke verdeling van verantwoordelijkheden tussen ontwikkeling, beheer en beleggingen, met daartussen een beslisser. Echter, als de mensen zich niet aan hun rol en verantwoordelijkheid houden, dan werkt het alsnog niet. Dan werkt een slechte structuur met een goede rolverdeling en klik tussen de mensen zelfs beter”.



„Als je de balans gaat opzoeken, merk je dat niet alles kan, maar ga je in onderlinge discussie optimaliseren en elkaars creativiteit en deskundigheid benutten”.

### Macht

Volgens Van der Kuij is vastgoedontwikkeling op basis van ouderwets opdrachtgever-opdrachtnemerschap niet altijd een goed idee. „Dit is vaak gebaseerd op macht. Woningcorporaties die richting ketenintegratie of een verantwoordelijkheidsverdeling op basis van inhoud gaan, zie je duidelijk van deze machtsrol afstappen. De opdrachtgever is niet degene die bepaalt hoe alles precies gebeurt tijdens de ontwikkeling, maar degene die afneemt. Het vereist een goede omschrijving van wat je als eindproduct wilt hebben. Daarvoor hoeft je niet de baas te zijn, je moet weten wat je wilt”.

### Tips

Tips voor een goede organisatorische inrichting van vastgoedontwikkeling heeft Van der Kuij tot slot ook. „Ontleed de activiteiten naar proces/detailniveau. Stel vast wie wat doet en waar en met welke verantwoordelijkheid. Stel vast waar de winst en het bespaarpotentieel zitten in het proces. Zorg dat je aan de voorkant weet waar de kaders liggen”.



# CENTRIC WORLD OF INNOVATION



## UITNODIGING CORPORATIEPLEIN

26 SEPTEMBER 2013

Woningcorporaties moeten terug naar de kern: het huisvesten van een kwetsbare doelgroep in een prettige woonomgeving. Het huidige klimaat waarin u moet opereren maakt het u wel lastig – terwijl kostenbesparingen de boventoon voeren, wilt u niet inboeten aan kwaliteit. Goede ICT ondersteunt deze bedrijfsstrategie - ICT die u van de juiste stuurinformatie voorziet, op basis waarvan u gefundeerde beslissingen kunt nemen.

Key2Wocas, het primaire systeem voor corporaties van Centric, is de flexibele, stabiele en betrouwbare 'diesel' voor elke corporatie. **Wij nodigen u dan ook graag uit voor het Corporatieplein in Houten!** Op onze stand geven we korte procesdemo's, die dieper ingaan op een aantal actuele onderwerpen. Graag gaan we met u in gesprek over uw concrete vraagstukken en mogelijkheden om ook uw doelstellingen te bereiken.

Naast Key2Wocas biedt Centric maatwerksoftware, infrastructuuroplossingen en professionals voor het inrichten, optimaliseren, beheren en ondersteunen van bedrijfsprocessen en informatiestromen. Wij verzorgen deze diensten en oplossingen op basis van advies, training, licenties, personele ondersteuning, projecten en volledige outsourcing.

Dus: bent u als professional werkzaam bij een corporatie en maakt u graag tijd vrij voor een kennismaking en een verhelderend gesprek? Dan ontmoeten we u graag op 26 september op het Corporatieplein te Houten.

Meldt u zich wel even aan, dan ontvangt u een gratis toegangskaart. Graag tot ziens!

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

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



## Futura: Op reis met de huurder

Veel corporaties zijn bezig met het lean and mean maken van processen, zoals het proces reparatieverzoek. „Valkuil daarbij is dat dit te weinig vanuit klantperspectief gebeurt“, zegt Peter Baetsen, programmamanager Klant & Woningmarkt van Futura, een samenwerkingsverband van woningcorporaties in Noord Brabant. Om inzicht te krijgen in de reis van de huurder die een reparatieverzoek indient, reisde Futura met ze mee. Een gesprek over het nut van een customer journey.

„Een customer journey is een visualisatie van de beleving van een dienst vanuit het oogpunt van de gebruiker“, legt Peter Baetsen desgevraagd uit. „Deze visualisatie gebeurt in de vorm van een gestructureerd verhaal. Dit 'verhaal' wordt zoveel mogelijk beschreven in de taal en terminologie van de klant“. Hij vervolgt: „Bij reparatieverzoeken gaat het om de spreekwoordelijke 'reis' die een huurder maakt vanaf het moment dat hij een probleem in zijn woning constateert tot en met de afhandeling van de reparatie en de eventuele nazorg. In deze customer journey kunnen terugkerende patronen en verbeterpunten worden geïdentificeerd“.

### Waarom is een customer journey noodzakelijk?

„Veel organisaties kijken van binnen naar buiten“, vertelt Peter. „De eigen werkelijkheid is dominant. Dit vertaalt zich vaak in de wijze waarop processen en systemen zijn ingericht. Huurders die bijvoorbeeld contact opnemen met een corporatie krijgen te horen. 'Dat kan ik niet kwijt in het systeem'. Het nadeel van binnen naar buiten kijken is dat je het perspectief van de eindgebruiker, in het geval van de corporatie de huurder uit het oog verliest. Wat zijn de behoeften, wensen en verwachtingen van de huurders bij de 'afname van een dienst'? Door wel in te spelen op deze behoefte kan de corporatie beter en efficiënter werken en tegelijkertijd een hogere klantwaardering halen“.

>>

## HOOFDPIJNDOSSIERS?

## ONZE UITDAGING!

**BEZOEK ONS OP** CORPORATIEPLEIN 2013  
**STAND NUMMER 6**

- Uitponden vastgoed
- Juridische vraagstukken
- Vastgoedregistratie

- Digitaliseren
- Archiefbeheer
- Backoffice

### Noem eens een ervaring die tijdens de reis is opgedaan?

„De eerste conclusie is dat de onderzoeksresultaten de botsing laten zien van de systeemwereld van de corporatie en de leef- en belevingswereld van de huurder. Die ligt soms heel ver uit elkaar. De eenvoudige reparaties gaan over het algemeen goed. De deur klemt, de huurder neemt contact op, er komt een timmerman, de deur wordt bijgeschaafd en het is klaar. Naar volle tevredenheid van de huurder”.

### Mis

Peter vervolgt: „Het gaat vaker mis op het moment dat de reparatie niet in één keer wordt uitgevoerd. Dit kan meerdere oorzaken hebben. Het reparatieverzoek van de huurder wordt niet goed aangenomen. Met als gevolg dat de reparatie niet of onvoldoende wordt verholpen. Er moet een vervolgspraak worden gemaakt. Het probleem is ingewikkeld en wordt in de ogen van de huurder niet adequaat opgelost. Het gevolg is dat huurders opnieuw contact moeten opnemen. Weer een nieuwe afspraak”.

van de planning en de voortgang van de reparatie. Negatieve uitlatingen van bewoners over de uitvoering van de reparatie die bij vaklieden worden geuit, worden doorgespeeld naar de uitvoerder. Deze neemt contact op met de bewoner om het te bespreken. Dit sluit aan bij de behoefte van bewoners om serieus genomen te worden. Aan een aantal verbeterpunten zitten meer ingrijpende beleidsmatige consequenties vast. Deze worden meegenomen in de 'restyling' van het proces die na de reorganisatie van het onderhoudsbedrijf gaat plaatsvinden”.

„Casade heeft in het kader van het redesign van het proces reparatieverzoek een vervolg onderzoek gedaan. Hiervoor is het digitale klantenpanel van deze corporatie bevestigd. Dat heeft tot een beter inzicht in de wensen en verwachtingen van de huurders geleid. Een extern bureau maakt nu een business case op drie varianten van dienstverlening bij reparatieverzoeken waarin bedrijfsvoering en klantwaarden samenkomen”, vertelt Peter.



Tijdens workshops worden de reisverhalen van de huurders geanalyseerd.

foto's bureau VanMorgen



### Onbenut

„Het opnieuw bellen over een bepaalde reparatie wordt weer als een nieuw reparatieverzoek gezien (omdat het klantsysteem niet toereikend is of de mogelijkheden daarvan worden onvoldoende benut). Daardoor ontstaat soms een kluwen van acties. Huurders raken gefrustreerd omdat ze het idee hebben dat ze niet weten wanneer er een oplossing komt en omdat ze niet serieus worden genomen. Medewerkers raken gefrustreerd omdat ze het idee hebben dat huurders te ongeduldig zijn, niet snappen dat sommige dingen nu eenmaal tijd kosten”, legt Peter uit.

### Tot welke procesaanpassingen hebben de reiservaringen geleid?

Peter: „WonenBregburg informeert haar bewoners voortaan zo snel mogelijk over wijzigingen in de planning. Bewoners vinden het belangrijk om op de hoogte gehouden te worden

### Wat was jouw belangrijkste reiservaring?

„De customer journey heeft ons geleerd dat communicatie en verwachtingenmanagement erg belangrijk zijn”, concludeert Peter. „De huurder wil optimaal worden geïnformeerd over de planning en uitvoering van de werkzaamheden gedurende alle fases (van indienen tot controle) van het reparatieverzoek. Als je in het opbouwen van het proces begint bij de behoefte van de huurder en kijkt waar de huurder toegevoegde waarde ervaart dan lukt het beter om een reparatie in één keer goed af te handelen. Dan is het efficiënter en goedkoper. En de huurder is tevreden”.

Tot slot geeft Peter aan: „We hebben het proces reparatieverzoek onder de loep genomen. Maar de conclusies uit het onderzoek zijn zeker ook van toepassing op andere processen zoals het betrekken en verlaten van de woning, planmatig onderhoud, huurincasso en dergelijke”. ■





# Welbions: Zo maak je van SEPA een succes

Hoe maak je van SEPA een succes en voorkom je een zeperd?

CorporatieGids Magazine vroeg het aan Arjan Seppenwoolde en

Josien Schonewille van Welbions in Hengelo.

Daar hangt de spreekwoordelijke SEPA-proofvlag sinds 25 juli in top.

„We hebben SEPA echt als een project opgepakt”, opent Arjan Seppenwoolde, manager Bedrijfsvoering, het gesprek. Hij gaf de opdracht - maak Welbions voor 1 september SEPA-proof - aan Josien Schonewille, adviseur Dienstverlening en Kwaliteit.

## Processen

Josien vertelt dat ze vooraf eerst heeft geïnventariseerd

welke processen SEPA allemaal raakt. „Uiteraard het huurincassotraject en ander betalingsverkeer, maar ook het verhuurmutatieproces, klantenproces, ICT en communicatie. Daarna hebben we een projectgroep met werkgroepen opgetuigd en bijeenkomsten voor medewerkers georganiseerd. De input die dat opleverde was een enorme eye opener. Zo kwamen we op het spoor van incassotrajecten binnen bedrijfsprocessen die we niet direct op het netvlies hadden”.

Zo maak je van SEPA een succes ■

## Luxe kraan

Ze noemt een voorbeeld van de afdeling vastgoedbeheer. „Wanneer iemand tegen betaling een luxe kraan geplaatst wil hebben, kan een huurder ook daarvoor een incasso afgeven. Wanneer dan nog oude incassokaarten verstuurd worden, heb je alsnog een groot probleem. Dat zijn nét die processen die je gemakkelijk vergeet. Het onderstreept de urgentie van het goed nalopen van alle processen”.

## Nadruk op ICT

Bij het SEPA-proof maken van je organisatie ligt de nadruk vooral op de ICT-component in relatie tot het betalingsverkeer. „Daar kom je dus de leverancier van je primaire systeem tegen - in ons geval ITRIS - en onze huisbank ING. Je doet allemaal je eigen ding, maar dat moet je in het project met elkaar in verband brengen”, legt Arjan uit.

## Plan van aanpak

„Hoe? Door met elkaar aan tafel te gaan en verwachtingen uit te spreken. De ING had bijvoorbeeld een eigen plan van aanpak. Maar na het gesprek hebben ze ons plan van aanpak daarin geïntegreerd. Dat overallplan heeft Itris vervolgens opgepakt”, licht Josien toe.

## Pilot

„Samen met Woonpunt Maastricht - ook Itris-klant - hebben we in mei/juni een pilot gedaan. Dat betrof het testen van de nieuwe release van Itris ViewPoint, waarin SEPA volledig is geïntegreerd. In de testfase kom je erachter dat het wel of niet vullen van een klein veld in het systeem grote impact kan hebben op de kwaliteit van incasseren. Je weet wat de output moet zijn conform de eisen van de bank, de wet en klantcommunicatie”.

## Wettelijke eisen

SEPA is een wettelijke eis waaraan je moet voldoen. „Er mag pas worden geïncasseerd als je een handtekening van de huurder hebt”, legt Josien uit. „Nee, we hoeven onze 14.000 huurders gelukkig niet eerst allemaal om een nieuwe handtekening te vragen. Dat moet wel wanneer ze gaan verhuizen of bijvoorbeeld van bank veranderen. Dan gelden de regels voor een nieuwe incasso”.

Ze legt uit: „De wet eist dossiervorming van incassant-id's. Dat zijn documenten met de handtekening van de huurder, voorzien van een uniek kenmerk. Dat kenmerk moet op ieder incassodocument worden meegegeven. Ook moet worden gecommuniceerd dat je gaat incasseren en wanneer dat gebeurt. Die communicatie doen we nu allemaal nog in briefvorm. We werken aan een e-mandaat, maar jammer genoeg wordt dat nu nog niet gefaciliteerd door de banken”.

## Groen licht

Bij Welbions hoefde het SEPA-licht niet tot 1 september te wachten om op groen te springen. „We hadden aanvankelijk nog een klein probleempje in de prolongatie waardoor we de nodige storneringen hadden. Dat was oplosbaar hoor. En uiteindelijk zijn we nu sinds 25 juli SEPA-proof. Wat we ervan hebben geleerd? Nog beter testen op de combinatie primair systeem en bank”.

## Risico's

Op de vraag wat de grootste risico's zijn van het onderschatten van de impact van SEPA, antwoordt Josien: „De wettelijke verplichte einddatum 1 februari 2014 als mijlpaal prikken en in januari starten. Dat is echt te laat want de kans op kinderziektes zijn onder tijdsdruk het grootst. Ook is het te simpel gedacht dat de softwareleveranciers en de bank het maar even moeten oplossen. Een ander gevaar - de meest voelbare - is het onvolledig incasseren van de huur. In ons testscenario ontdekten we dat we 500 incasso's waren misgelopen. Reken maar uit wat dit inhoudt, zeker wanneer het 'lek' pas maanden later wordt ontdekt”.

## Administratieve last

Bij Welbions ervaren ze de invoering van SEPA als iets goeds, al heeft Arjan wel gemengde gevoelens. „Het SEPA-proof maken is in feite een administratieve last. Dat staat haaks op ons plan om daarop te bezuinigen. Al met al heeft het SEPA-project ons minimaal 500 manuren gekost”. Toch levert het naleven van de SEPA-regels ook efficiency op. „Je moet alles checken, teksten nalezen en rekeningnummers controleren. Dat komt de kwaliteit en betrouwbaarheid ten goede. Ook hebben we gaandeweg wat processtappen geoptimaliseerd”, vertelt Josien.

## Best practise

Welbions heeft de zaken goed voor elkaar maar er is altijd ruimte voor verbetering. „We delen onze ervaringen graag met andere corporaties. Van de best practises kunnen we allemaal profijt hebben”, zegt Josien uitnodigend. Tips hebben ze ook alvast. „Onderschat SEPA niet. Begin zo snel mogelijk, pak het projectmatig aan en voorzie in goede testscenario's. Zorgvuldig testen is het credo. Maak harde afspraken met de externe partijen met wie je samenwerkt. Ons voordeel was dat Itris er al wel mee bezig was. Door de projectmatige samenwerking hebben we het samen hoger op de agenda gekregen. En betrek ook je medewerkers erbij, want SEPA raakt meer processen dan je op voorhand kunt bedenken. Zelf informeren wij onze medewerkers vijf keer per jaar tijdens de lunch over nieuwe ontwikkelingen in de branche en bij Welbions. Dat heeft Josien ook gedaan met het SEPA project. Zo blijft iedereen betrokken”. ■



**Jacob Spoelstra:**

Columnist en stand-up comedian.  
Kijk voor meer informatie op [www.jacobspoelstra.nl](http://www.jacobspoelstra.nl)

## Goed nieuws en slecht nieuws

Ik heb goed nieuws en ik heb slecht nieuws. Nou vertel eerst maar het goede nieuws, Jacob! Het goede nieuws is: de crisis is voorbij! Joepie, wat is het slechte nieuws? Het slechte nieuws is: de situatie waarin we nu zitten, is de nieuwe situatie. Dit is het. Beter dan dit gaat het niet worden.

Ja, maar Jacob gaan de huizenprijzen dan niet meer normaal worden? Jawel, die zijn nu normaal. En vanaf nu gaat er met de huizenprijzen gebeuren wat met elk product gebeurt: hoe ouder het wordt des te minder wordt het waard. Het slijt, het is niet meer nieuw. We hebben een paar jaar kunnen dromen dat het huis elk jaar 10 procent meer waard werd maar dat is voorbij. We hebben jaren gedacht dit is normaal maar helaas we waren op vakantie. We reageren een beetje zoals veel mensen op het weer in Nederland reageren. Zodra het maar een beetje bewolkt is dan schelden we op het weer. Maar dit is nu eenmaal ons klimaat. We hebben een zeeklimaat. We wonen namelijk aan de zee. Dat doen we al jaren.

Ja, maar Jacob in Duitsland gaat het wel goed? Daar groeit de economie. Daar is geen probleem op de huizenmarkt. Waarom kunnen wij dat in Nederland niet? Nou dan hanteren we toch de huizenprijzen die ze in Duitsland hanteren. Oh, liever niet. Helemaal niet als ik zie wat het gemiddeld jaarsalaris daar is.

Dus dit is het?  
Ja, dit is het.  
Shit, dan moest ik maar eens beginnen met afschrijven.

**Jacob Spoelstra**



**BESPAAR  
50%  
op elke mutatie**

## ZIG OPNAME-APP

- Bij mutaties
- Bij reparatieverzoeken
- Bij woningcontroles

[www.zig.nl/opname](http://www.zig.nl/opname)



CARTOTHEEK



METERSTANDEN



GEBREKENLIJST



ENERGIELABEL



SLEUTELS

## Besparen is een werkwoord!



Wij kennen de wereld van woningcorporaties door en door. Efficiëntie en besparing zijn aan de orde van de dag. Maar besparen gaat niet vanzelf. Met slimme IT oplossingen en uitgebreide dienstverlening helpen wij u daarbij. Wilt u weten hoe? Wij laten het u graag zien.

Wilt u direct rendement van uw bezoek aan het Corporatieplein op 26 september a.s? Meldt u aan voor onze kennissessie om 14.15 in theater 3 of bezoek ons op stand 44.

**CORPORATIE**  
**PLEIN** 2013  
Stand 44