

CorporatieGids

MAGAZINE

ONAFHANKELIJK MAGAZINE
OVER STRATEGIE, BEDRIJFSVOERING & ICT VOOR WONINGCORPORATIES

4^e JAARGANG NUMMER 4, NOVEMBER 2013



KETENSAMENWERKING

HEDY VAN DEN BERK: KETENSAMENWERKING KWESTIE
VAN GOED COMMUNICEREN

CEGEKA EN DSA•VISION: JUISTE MOMENT VOOR FUSIE

ONS HUIS IMPLEMENTEERT EEN NIEUWE WERKELIJKHEID

EUGENE JANSSEN: STOP MET SECTORAAL DENKEN

MAUD HOEZEN: VERTROUWEN TERUGWINNEN MET GOED MCS

LEX JANSSEN: EEN KCC IS INEFFICIËNT

RENÉ SCHERPENISSE: TERUG NAAR DE GEMEENSCHAPSCORPORATIE



4



Zig
WEBSOFTWARE

BESPAAR
50%
op elke mutatie

ZIG OPNAME-APP

Bij mutaties

Bij reparatieverzoeken

Bij woningcontroles

www.zig.nl/opname



Juiste moment fusie

Anton Vreugdenhil en
Flip Goudsmit

4



Stop met sectoraal denken

Eugene Janssen

20



Verandering

Als er een woord van toepassing is op wat er allemaal gebeurt in de corporatiesector, is dat wel verandering. Van multifocaal naar focus, van gelaagd naar plat, van bouwen naar beheren, van groei naar krimp, van zelf doen naar uitbesteden, van solo naar samen, van decentraal naar centraal, van pand naar klant, van woonwinkel naar digitale dienstverlening, van klanten bedienen naar zelfbediening door klanten.

Waar de klant met ogenschijnlijk gemak meedeint op de veranderde koers, is de veranderopgave voor veel corporaties groot. Het vraagt om herijking van focus en visie, verandering van cultuur, organisatievorm, processen en werkwijzen. Het vraagt om het oude durven loslaten en het nieuwe durven omarmen. De durfals onder de corporaties worden beloofd met lagere kosten en goede – soms zelfs hogere – klanttevredenheidscijfers. In het meer doen met minder lijkt de klant zich het beste te gedijen. Maar het scenario meer doen én meer betalen doemt op voor de klant. De pijn van de betaalbaarheid wordt op dit moment vooral nog door de voorsorterende corporatiesector genomen.

Veel leesplezier gewenst!

Paul Tuinte en Martin Barendregt



Ons Huis implementeert een nieuwe werkelijkheid

9



Terug naar gemeenschapscorporatie

René Scherpenisse

30



Ketensamenwerking: goed communiceren

Hedy van den Berk

12



Een KCC is inefficiënt

Lex Janssen

42

- 24 Uitbesteden houdt ons wendbaar en flexibel
- 27 Outsourcen van ICT ontzorgt Elkie
- 39 'Invloed leiderschapsrollen bestuurder op prestaties beperkt'
- 47 Een beller is voorlopig nog sneller
- 50 Telefonie op twee bij Standvast Wonen
- 56 Van online brochure naar digitale dienstverlening
- 58 Focus op betaalbaarheid, duurzaamheid als bijproduct
- 61 Alles verandert bij Omnia Wonen
- 64 Historisch vastgoed en kratten bier

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: Hedy van den Berk, Havensteder

©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.



CARTOTHEEK



METERSTANDEN



GEBREKENLIJST



ENERGIETABEL



SLEUTELS



Flip Goudsmit

Anton Vreugdenhil

Fusie Cegeka en DSA•VISION: 'Nu het momentum om activiteiten te bundelen'

De fusie tussen Cegeka en DSA•VISION per 1 januari 2014 zorgt voor veel reuring in de markt. De veelbesproken en langverwachte 'shake-out' van ICT-leveranciers in de corporatiesector lijkt ermee te zijn begonnen. Waarom een fusie? Wat wordt de product- en marktstrategie van het nieuwe bedrijf cegeka-dsa? CorporatieGids Magazine sprak met de hoofdrolspelers Anton Vreugdenhil (Cegeka) en Flip Goudsmit (DSA•VISION).

Nu het momentum om activiteiten te bundelen ■

Het bestuur van de nieuwe onderneming wordt gevormd door Anton Vreugdenhil en Flip Goudsmit. Naast Cegeka, die met 60% een meerderheidsbelang heeft, zijn de bestuurders ieder met 20% van de aandelen ook mede-investeerder.

Ondernemers

„Waarom nu een fusie?“, herhaalt Flip de vraag en antwoordt: „Anton en ik hebben in het recente verleden al vaker met elkaar gesproken, zoals directeuren van ICT-bedrijven dat regelmatig doen. We zijn allebei ondernemers en zeer betrokken bij de bedrijfsvoering. Je denkt na over de strategie van je bedrijf en je overweegt scenario's. Als je allebei de ambitie hebt om te groeien, je investeert allebei in een op Microsoft-gebaseerde oplossing en je probeert daarmee dezelfde klanten af te grazen, is dat niet slim. Drie maanden geleden hadden we weer een gesprek, maar ditmaal veel indringender. Nu was het momentum om onze software-activiteiten te bundelen daar“.

Groeistrategie

Anton vult aan. „We zijn als Cegeka nu tien jaar in de sector actief en hebben van het begin af aan een groeistrategie gevolgd. Dat vinden we nodig om onze klanten beter te bedienen. We maken er geen geheim van dat we de markt te klein vinden voor zoveel leveranciers van primaire systemen. Iedereen vraagt al jaren 'wie nou met wie' verdergaat, maar het gebeurde niet. Voor Cegeka Nederland en DSA•VISION Solutions is dit het moment om de ban te doorbreken“.

Meerwaarde

„Een bundeling moet natuurlijk meerwaarde opleveren“, vervolgt Anton. „Het moet waarde toevoegen voor klant en bedrijf. Omdat we beiden gebruikmaken van Microsoft Dynamics zijn we in staat geweest, diepe analyses te maken waar je als bedrijf staat en waar je klanten staan. Cegeka is jarenlang de winnaar geweest met best of breed. Daarnaast zijn wij zeer sterk gegroeid in outsourcing. DSA de laatste jaren zeer succesvol op het gebied van ERP. We kunnen klanten in de sociale en commerciële vastgoedmarkt en zorgmarkt straks breed ondersteunen met portalen, apps, ERP en outsourcing“. Flip knikt instemmend en zegt: „Het is een krachtige fit. Dat blijkt ook uit het feit dat we erin zijn geslaagd binnen drie maanden een businessplan voor 2014 op te stellen“.

Productlijn

Over de inhoud van het businessplan zegt hij: „Daarin staat dat we voor één productlijn gaan kiezen, gebaseerd op Microsoft Dynamics NAV. Ongeveer 95% van de klanten van DSA maakt al gebruik van de meest recente versie van

Dynamics NAV. Dat zal dan ook de basis zijn voor de roadmap richting de nieuwe productlijn. Langdurig twee productlijnen in de lucht houden is geen optie“.

NAV versus AX

Over de keuze NAV versus AX zegt Anton: „Beide platformen zijn uitstekende producten. Wel bestaat er een aantal duidelijke verschillen, waaronder de doelgroep, de mate van complexiteit en de implementeerbaarheid. De laatste twee jaar zien we dat Microsoft met haar product AX opschuift naar het enterprise segment (+1000 medewerkers) en NAV naar het midden segment. Bovendien blijkt in de praktijk dat zeer grote klanten al naar volle tevredenheid werken met de NAV oplossing. De nieuwe versie AX2012 is een grote migratie voor zowel leverancier als klant. Vandaar dat onze fusie een goed moment is om deze overstap te heroverwegen“.

Totale portfolio

„Onze keuze wordt dus afgestemd op onze doelgroep“, vult Flip aan. „De aankomende maanden werken wij de productkeuzes nader uit in samenwerking met onze klanten, gebruikersverenigingen, partners en adviseurs. Het gaat daarbij niet alleen om de ERP-kern, maar om het totale portfolio en roadmap. Ook keuzes voor DMS, apps, portals, workflow en BI zullen worden bepaald“.

„Microsoft zal bij deze keuzes nauw worden betrokken, aangezien de roadmap van Microsoft Dynamics in belangrijke mate bepaalt hoe het platform wordt doorontwikkeld“, zegt Anton. „We willen maximaal gebruik maken van de ontwikkelingen die Microsoft te bieden heeft“.

Partners

Op de vraag wat kiezen voor één productlijn betekent voor de huidige softwarepartners van beide bedrijven, zegt Anton: „Onze visie is dat wij zoveel als mogelijk vanuit de 'one stop shop' gedachte onze klanten een volledig geïntegreerde end-to-end oplossing gaan bieden. Zij kunnen hierop overstappen op het moment dat zij dat wensen. Het is uiteraard geen must om een overstap te maken, maar dit biedt onze klanten wel veel voordelen“.

Dat hiermee partnerships gaan wijzigen is door DSA al met partners besproken, zegt Flip. „De 'preferred' partnerovereenkomsten worden gewijzigd in 'gewone' partnerships. We zullen, daar waar klanten kiezen voor doorgaan met de huidige partners, de partner oplossingen wel blijven faciliteren. Er is dan geen gemeenschappelijke roadmap met deze partners“.

>>



Wat wij doen?

Wij zijn projectleiders en adviseurs op het snijvlak van organisatie en ict.

Wij helpen bijvoorbeeld corporatie SCW uit Tiel.

Lees het artikel over VVA en SCW verderop in dit magazine!



CORA/VERA

„Nieuwe kansen steken we in met onze gecombineerde competentie”, zegt Anton. „De klant beslist en dat kan ook want Microsoft Dynamics NAV is een open platform. Als software van derden universeel is gestekkerd, kan er gewoon met onze productlijn worden gekoppeld”. Flip vult aan: „Natuurlijk sluiten we aan bij marktstandaarden zoals CORA/VERA. De klant kiest, maar als ze een goede business case willen, zullen ze kiezen voor een geïntegreerde oplossing”.

Nieuwe oplossing

De nieuwe oplossing wordt per direct aangeboden. „In feite draait onze gezamenlijke oplossing al bij veel klanten”, zegt Anton en doelt op klanten die Empire bijvoorbeeld in combinatie met DISKIS gebruiken. „Maar er is nog zoveel mogelijk om te vernieuwen. We geloven in één productlijn end to end waarbij we klanten volledig ontzorgen”.

Momentum

Het momentum voor de samensmelting past volgens Flip helemaal in de huidige tijdsgeest. „Klantorganisaties in de sociale en commerciële vastgoedmarkt staan voor een belangrijk transformatieproces, terwijl hun investeringen onder druk staan. De behoefte aan een betere online dienstverlening, verlaging van de kosten voor bedrijfsvoering, en optimale vastgoed- en financiële sturing zijn daarbij evident”.

Bestuurders en ICT

Over de rol van en aandacht voor ICT in veranderprocessen zegt hij: „Het is pas van de laatste tijd dat we met bestuurders en verantwoordelijken voor de bedrijfsvoering samen op strategisch niveau nadenken over ICT. ICT staat eindelijk op de agenda van de bestuurder. De beweging naar het grote is geweest, het is nu tijd voor professionalisering van de bedrijfsvoering en transparantie om financieel gezond te blijven om de positie als woningcorporatie te rechtvaardigen”.

Marktaandeel

Bij de start zal Cegeka-DSA op de sociale vastgoedmarkt een marktaandeel hebben van ongeveer 30%, binnen de commerciële markt is het marktaandeel circa 5%. De gecombineerde jaaromzet van Cegeka-DSA bedraagt ruim € 25 miljoen. „We hebben uiteraard de ambitie om te groeien”, antwoorden de heren desgevraagd. „Dat doen we door de beste voor onze klanten te willen zijn. Dan komt de groei vanzelf”, antwoordt Anton.

Veenendaal

Cegeka-DSA is vanaf medio zomer 2014 gevestigd in Veenendaal, in het huidige pand van Cegeka. Eén bedrijf, één strategie, één missie. „We voorzien een forse groei

en dat is een goede boodschap”. Maar de synergie leidt ook tot het ontdubbelen van functies. „We hebben een transformatieopdracht waarin we de overlopen eruit gaan halen”, licht Anton toe.

Key medewerkers

Bang om ‘key medewerkers’ te verliezen zijn de heren niet. Flip: „We zijn in gesprek met onze organisatie en mensen en er wordt zeer enthousiast op de voorgenomen fusie gereageerd. Beide bedrijven hebben de afgelopen jaren geïnvesteerd in een organisatie die gericht is op de totale Microsoft suite daarom vullen wij elkaar ook uitstekend aan als het gaat om ontwikkelcapaciteit”.



Potentie

Op de vraag waar ze in de corporatiesector het meeste potentieel zien, zegt Flip: „We zijn met 8 klanten in de top 20 al goed vertegenwoordigd. De ruimte zien we vooral in het middensegment, daar zijn we nog ondervertegenwoordigd. Ook in samenwerkende corporaties ligt een groot potentieel”. Anton vult aan: „Nieuwe tijden vragen andere vormen van samenwerking. Samen optrekken, gericht investeren in de vorm van partnerschap. In ketensamenwerking voordelen realiseren. Wij kunnen ze daarbij helpen”. ■



Maak kennis met umbrella

ontdek hoe je
meer kan doen
met minder

ontdek umbrella slimme dienstverlening op
wijzijnumbrella.nl of bel 088-2431 800



Maarten van Gessel

Johan de Jong

Ons Huis Apeldoorn: Implementeren van een nieuwe werkelijkheid

'Wonen blijft'. Zo luidt de titel van het nieuwe beleidsplan van woningcorporatie 'Ons Huis' in Apeldoorn. De titel suggereert dat er ook het nodige is verdwenen. „Dat klopt“, zeggen **Maarten van Gessel**, directeur-bestuurder en **Johan de Jong**, manager Klant en Wonen. Een gesprek over het heruitvinden van de missie en de zoektocht naar een bijpassend bedrijfsmodel.

Maarten van Gessel is sinds juni 2011 directeur-bestuurder bij Ons Huis, een corporatie met 5.000 vhe's in Apeldoorn en Zutphen. „Toen ik als directeur Stad bij Vivare in Arnhem de overstap maakte naar Ons Huis, trof ik een organisatie aan waar medewerkers en management twijfelden of de manier waarop werd gewerkt nog wel langer zo kon doorgaan. Tot dat moment overheerste de kaasstolpcultuur. Men zag de

buitenwereld wel veranderen, maar het besef drong niet binnen. 'Het komt wel goed', dacht men. Maar dat kwam het niet“. Maarten doelt op het verkrijgen van de B2 status van het CFV. „Dit heeft geleid tot een besef van de nieuwe werkelijkheid bij het management en de noodzaak tot het herformuleren van de missie in een nieuw beleidsplan“.

>>

NEH ontzorgt.



Nieuw beleidsplan

Maarten: „Ons nieuwe beleidsplan van 2013 heeft daarom niets te maken met crisisbeheersing, maar met de nieuwe werkelijkheid. De oude tijden zullen nooit meer herleven. Het heruitvinden van de missie voor die nieuwe werkelijkheid hebben we grondig ingezet met medewerkers en stakeholders. ‘Wat zie jij als onze rol? Waar

willen wij het verschil in maken?’ Met kleine groepen stakeholders zijn we avonden in gesprek gegaan”. Johan: „Dat was heel waardevol. Mensen zijn eerlijk en houden je een spiegel voor”.

Eigen visitatie

„Deze ‘eigen visitatie’ heeft uiteindelijk geleid tot ons nieuwe beleidsplan Wonen Blijft”, licht Maarten toe. „Wij bieden betaalbaar, passend en duurzaam wonen en werken actief samen aan het vitaal houden van buurten. Betaalbaarheid voor onze primaire doelgroep heeft voor ons de hoogste prioriteit. Bij ons was dat nooit numero uno. Dat is dus een enorme verandering”.

Betaalbaarheid

Op de vraag hoe de zoektocht naar betaalbaarheid eruit ziet, zegt Maarten: „We zitten er middenin. We hebben geen kant en klaar strak verhaal. We bekijken alles nu zeer scherp. De kwaliteit van het bezit is hierin ook een discussiepunt. Ik vind wel dat we als goed rentmeester minimaal de basis-kwaliteit moeten handhaven. We kijken wel met gezond verstand of onderhoud echt nodig is. Schilderen, keukens en dakgoten vervangen? Het automatisme hebben we eruit gehaald. Daar is echt winst te behalen”.

Bedrijfslasten

Naast betaalbaar wonen is het verlagen van de bedrijfslasten ook een belangrijk beleidsthema. „We hebben de bakens verzet om de financiële huishouding weer op orde te krijgen. Daarbij hebben we behoorlijke ingrepen niet geschuwd. We hebben projecten getemporeerd en stopgezet en 30% aan valse lucht laten ontsnappen uit onze onderhoudsbegroting, zonder daarbij aan kwaliteit in te boeten. De reductie op de bedrijfslasten is ook terug te vinden in een besparing van 350.000 euro op personeelskosten in de afgelopen twee jaar. De stijgende lijn in bedrijfslasten hebben we omgebogen naar een dalende trend. Ons streven is om onder het sectorgemiddelde uit te komen”.

Strategische doelstelling

Johan legt uit hoe de strategische doelstellingen – waaronder op 1 betaalbaarheid – is vertaald naar interne beleidskeuzes en Kpi's. „Dat is eigenlijk het antwoord geven op vragen als: wat is dat dan, betaalbaarheid en hoeveel kunnen onze huurders dan betalen? Afgeleid van de Nibud-norm hebben we ons huurbeleid aangescherpt en per doelgroep een bedrag gedefinieerd. Dan kun je vervolgens precies uitrekenen wat het ons minder oplevert als we ons bezit betaalbaar willen houden”. Maarten vult aan: „Daar staan we voor. Aan ons de uitdaging om dat te realiseren. De optie dat het niet lukt is er niet”.

Bepalende factoren

„We hebben zes bepalende factoren vastgesteld die ons het dichtst bij het halen van onze missie brengen”, licht Johan toe. „Met ondersteuning van AvW2 hebben we deze doelen vertaald en maken we deze op strategisch, tactisch en operationeel niveau meetbaar. Dit gaan we meten en ons er intern en extern over verantwoorden. Elke medewerker weet precies wat zijn of haar bijdrage is aan de doelstellingen van Ons Huis. Heel plat gezegd: alle activiteiten die er niet aan bijdragen gaan ons huis uit”.

Lean als verdienmodel

Johan licht lean management als onderdeel van het nieuwe verdienmodel toe: „De betaalbaarheid moeten we ergens vandaan halen. Met het alles in één keer goed principe is nog veel winst – of besparing – te realiseren in onze logistieke processen. Bijvoorbeeld in het beperken van leegstand. We zijn in juni van dit jaar begonnen en hebben de leegstand nu al weten terug te brengen van 49 naar 26 dagen. We gaan toe naar een besparing van € 200.000,- per jaar in 2014 en dan nog kunnen we de leegstand verder verkorten. Het lijkt overigens allemaal zo eenvoudig, maar dat is het niet. Lean management is een vak. De mannen van AvW2 hebben samen met het leanteam van Ons Huis al grote prestaties geleverd. Terugdringen van verspilling is een belangrijk onderdeel van ons nieuwe verdienmodel”.

Oud gedrag

Bang dat de organisatie terugvalt in oud gedrag zijn Johan en Maarten niet. „Het licht is aangegaan in onze black box. En fouten maken mag, want dat betekent dat het proces nog niet perfect is. Het is een transitie van een afrekencultuur naar een cultuur gebaseerd op informatie en vertrouwen. Het belonen van medewerkers voor openheid en transparantie. Dat lukt ook alleen wanneer je het proces van het begin af aan samen met de medewerkers oppakt. Als je mensen betreft, ontstaat intrinsieke motivatie om met het verwezenlijken van doelen aan de slag te gaan. De verantwoordelijkheid laag in de organisatie en de gein ervan inzien dat er met operationele processen op een klantgerichte manier rendement wordt gehaald. Het plan ligt er sinds deze zomer. Iedereen krijgt de kans om er iets van te maken”. ■



Hedy van den Berk (Havensteder) Ketensamenwerking: kwestie van goed communiceren

Doorlooptijden van bouwprojecten die met 18 maanden zijn ingekort, klanttevredenheidcijfers die de pan uitrijzen en besparingen van 30% op stichtingskosten. Wat is het geheim van ketensamenwerking bij Havensteder?

Bestuurder Hedy van den Berk doet er niet geheimzinnig over:

„Gewoon een kwestie van schotten weghalen en goed communiceren“.

Hedy van den Berk. Een vogelvlucht door haar CV leert dat ze al tijdens haar studie Sociale- & Organisatie-wetenschappen de volkshuisvesting betreedt. De bijbaan toen als woonmaatschappelijk werkster bij gemeentelijk woningbedrijf in Den Haag blijkt de start van een lange carrière in de volkshuisvesting. In 2005 werd ze directeur-bestuurder bij PWS Rotterdam. Sinds de fusie met Com-wonen in 2011 is zij bestuurder van woningcorporatie Havensteder.

Heftige momenten

Als ze terugblijkt op haar carrière in de volkshuisvesting en de vraag beantwoordt wat haar als bestuurder het meeste heeft gevormd zegt ze: „Dat zijn vooral de heftige momenten geweest. Denk aan de PWS-fraudezaak, de fusie van PWS met Com.wonen en natuurlijk de transities, zoals de verzelfstandiging in de jaren negentig en terug naar de kerntaak nu“. Ook het in verschillende rollen werken binnen woningcorporaties heeft haar gevormd tot wie ze nu is, zegt Hedy: „Je moet het werk kennen en snappen om het goed aan te kunnen sturen. Ik zat als woonmaatschappelijk werkster aan de keukentafel en doe dat nu als bestuurder nog steeds. Ik ervaar geen afstand met huurders. Ik zoek ze juist op, dat heb ik nodig om mijn werk goed te kunnen doen“.

Het opzoeken van huurders blijkt van grote invloed te zijn op het succes dat Havensteder heeft met vastgoed ketensamenwerking, vertelt Hedy.

Faalkosten

„Bij Havensteder zijn we vijf jaar geleden een pilot keten-integratie in de bouw gestart. Inmiddels spreken we liever over ketensamenwerking, dat dekt de lading beter. De insteek was sneller, slimmer, beter en goedkoper ontwikkelen, bouwen en onderhouden. We hadden in projecten vaak te maken met hoge faalkosten en irritatie op de werkvloer met aannemers en onderaannemers en vice versa. Bovendien luisterden we onvoldoende naar de klant, met als gevolg dat we te dure producten opleverden. Daar bleven we vervolgens mee zitten“.

Schotten

Ze vervolgt: „Door strakker aan de voorkant te formuleren hoe we kunnen ontwikkelen, bouwen en onderhouden zijn we erin geslaagd de faalkosten terug te dringen, de klanttevredenheid te verhogen en besparing onder de streep te realiseren. Ketensamenwerking is dus een middel om je processen te optimaliseren. Door de bewoner vroegtijdig te betrekken en de schotten weg te halen tussen de bouwpartners zijn enorme winsten te behalen. Vaak alleen al omdat de communicatielijnen korter zijn en de communicatie daardoor duidelijker“.

Weerstand

Niet iedereen stond direct te juichen om met ketensamenwerking aan de slag te gaan, vertelt Hedy: „In het begin

ondervonden we wel weerstand in onze organisatie en omgeving. Hoe zakelijk is dit allemaal? Je gooit de oude vertrouwde manier van werken overhoop. Dat vraagt wat van de mindset van mensen. Moeten we nu ineens de aannemers gaan vertrouwen? Het bleek heel weerbarstig om deze nieuwe manier van werken in de genen van de mensen te krijgen, zowel aan onze kant als aan de kant van de marktpartijen“.

Open en transparant

„De voorwaarde voor een succesvolle ketensamenwerking is dat je bereid bent om open en transparant naar elkaar te zijn“, antwoordt Hedy desgevraagd. „Die bereidheid deelt Havensteder met haar belangrijkste bouwpartners Dura Vermeer, dochterbedrijf Heijma en Ballast Nedam. We noemen dat zakelijk geground vertrouwen“.

Dubbels eruit

En vertrouwen loont, blijkt uit een voorbeeld dat ze schetst. „Bij een project is de doorlooptijd met anderhalf jaar afgenomen, het aantal opleverpunten van 30 naar 0 teruggebracht en is per slot van rekening de klanttevredenheid met een mooie 8 beloond“. Wat de ketensamenwerking in euro's heeft bespaard is volgens Hedy lastig te definiëren. „Momenteel is de markt natuurlijk ook gunstig voor traditioneel aanbesteden, maar in vergelijking met een traditioneel project besparen we 30% op de stichtingskosten. Dat zit hem vooral in vermindering van de faalkosten. En alle dubbels zijn eruit gehaald“.

Laagconjunctuur

Ketensamenwerking levert ook in tijden van laagconjunctuur voor alle partijen profijt op, zegt Hedy. „Dat komt omdat je stuurt op doorlooptijd en klanttevredenheid. De techniek die we daarbij omarmen is die van lean. Samen met betrokken medewerkers haal je stelselmatig de verspilling uit de processen. We hadden bijvoorbeeld een gemiddelde frictie-leegstand van 70 dagen. Met lean staat de klant centraal. Onze target is om met behulp van procesoptimalisatie door lean de leegstand terug te brengen naar 7 dagen. Dat levert uiteraard geld op, maar vooral fijner werken voor onze medewerkers en een tevreden huurder als eindgebruiker“.

Bestaande voorraad

Nu door de laagconjunctuur alle grootscheepse sloop- en nieuwbouwinvesteringsprojecten lijken op te houden, verschuift de aandacht naar de bestaande voorraad. Ook bij Havensteder. Hedy: „In de wijk Vreewijk gaan we bij wijze van proef in vijftien jaar tijd 1500 woningen in ketensamenwerking aanpakken, grotendeels middels renovatie. Daar waar we in bewoonde toestand renoveren, hebben we in Schollebaar, Capelle aan den IJssel, al laten zien dat we dat in 10 werkdagen kunnen doen. Een bewoner heeft dus maar kort mensen over de vloer“.

>>



Lean bouwteam

Volgens Hedy is ketensamenwerking niet veel anders dan wat veel woningcorporaties al in de vorm van bouwteams doen. „Het is in feite een lean-proces in het bouwteam“, legt ze uit. „De manier van denken – het vermijden van verspilling – past natuurlijk goed in deze tijd. Voor ons een reden om de keten te verlengen en te verbreden, door bijvoorbeeld het vergunningetraject, de makelaar of de klant intensiever te betrekken“.



Succesfactoren

„Een succesfactor van ketensamenwerking is de houding waarmee je zo'n traject ingaat“, antwoordt Hedy desgevraagd. „Eerlijk, betrouwbaar, integer en transparant zijn woorden die daarbij horen. Het is een andere manier van kijken en denken. Er moet zakelijk gegrond en toetsbaar voordeel zijn voor alle samenwerkende partners. Dat is heel belangrijk voor de acceptatie“.

Risicofactoren zijn er ook. „Bijvoorbeeld dat de samenwerking te klef wordt en dat het als conceptueel idee blijft hangen in de hoofden van het management en het niet doordringt tot op de werkvloer. Je moet als bedrijf dus bereid te zijn te kantelen, de macht te laten aan de medewerkers“.

Targets en protocollen

Ze gaat verder: „Verder moet je de samenwerking zakelijk genoeg houden en zorgen dat de vanzelfsprekendheid er niet insluipt. Strakke targets en protocollen en een jaarlijkse

herijking van de samenwerking helpen daar bij. Een samenwerking hoeft ook niet te betekenen dat je voor 15 jaar aan elkaar vastzit. Zolang de samenwerking succes oplevert, betekent dat continuïteit“.

Goed communiceren

„Eigenlijk is ketensamenwerking of een lean bouwteam gewoon een manier van samenwerken die je sowieso graag zou willen“, stelt Hedy vast. „Gewoon goed communiceren, de juiste vragen stellen en de processen aanpassen. We hebben het in het verleden super ingewikkeld gemaakt door er allerlei partijen tussen te zetten. De kennis zit bij de mensen die het moeten doen. Dat zegt iets over leiderschap in je organisatie. De tijd dat een manager ging vertellen hoe het moet is voorbij. De nieuwe manager is in feite dienend aan de zelfredzame medewerker. De oplossingen komen nu bottom-up“.

Bedrijfsprocessen

Bij Havensteder wordt op dit moment ook gekeken welke bedrijfsprocessen zich nog meer lenen voor ketensamenwerking en lean management.

„De noodzaak dwingt ons er ook toe“, erkent Hedy. „Andere branches zijn daar al veel verder in. Binnenkort gaan we ter inspiratie op werkbezoek naar de Scania-fabrieken. Daar kun je goed zien dat de lean-filosofie tot ver op de werkvloer is doorgevoerd. Verantwoordelijkheid laag in de organisatie, zo min mogelijk leidinggevenden, duidelijke targets, dat spreekt mij wel aan“.

Employability

Ze vervolgt: „Ik ben van mening dat veel corporatieprocessen zich prima lenen voor strakkere tijds-termijnen om zo processen te verkorten. Het geheim is dat je het medewerkers zelf moet laten doen en ervaren. Als ze zien dat het werk efficiënter kan, realiseren ze zich ook dat ze zelf moeten mee-ontwikkelen. De wereld verandert in rap tempo. Het besef is er dat je ook aan je eigen employability moet werken“.

Reorganisatie

Momenteel vindt er ook een reorganisatieronde plaats bij Havensteder. „Dat is niet het gevolg van ketensamenwerking of lean management, maar omdat we teruggaan naar de kerntaak. We nemen in deze reorganisatieronde afscheid van 106 medewerkers. Deze mensen begeleiden we vanuit ons mobiliteit service centrum naar ander werk. Je laat zien dat je een goed werkgever wilt zijn. Onze netto-bedrijfslasten gaan ondertussen in rap tempo omlaag. Met behoud van onze core business - zoals een eigen servicedienst van 20 man - gaan we toch richting de 700 euro per vhe. Voor een woningcorporatie met 50.000 vhe is dat heel acceptabel“.



cegeka & **DSA-VISION**
bundelen hun softwareactiviteiten!

d cegeka-dsa
samen vernieuwen



Vertrouwen zwakste schakel in ketensamenwerking

Ketensamenwerking door woningcorporaties blijkt in de praktijk lang niet altijd succesvol. Vaak wordt 'vertrouwen' als doorslaggevende factor genoemd voor het wel of niet slagen van ketensamenwerking. Ir. Jos Stiekema deed voor de afronding van de opleiding Bedrijfskunde aan de **Rijksuniversiteit Groningen** onderzoek naar deze vertrouwenskwestie.

Ketensamenwerking is het managen van activiteiten die gericht zijn op de coördinatie van verschillende schakels in de keten met als doel de gehele keten te optimaliseren als ware het één gezamenlijke organisatie. Dit in tegenstelling tot de situatie waarbij iedere speler in de keten zich richt op het optimaliseren van zijn eigen individuele bedrijfsprestatie", legt Jos, werkzaam als projectleider bij een vastgoed adviesburo in Meppel, desgevraagd uit. Diverse corporaties experimenteren met deze vorm van samenwerken en hebben pilotprojecten opgestart.

Onderzoek

„Doel van het onderzoek, dat ik heb uitgevoerd onder begeleiding van dr. Erik Soepenbergh van de Rijksuniversiteit Groningen, was om inzicht te verkrijgen wat vertrouwen nu precies is en of vertrouwen inderdaad zo belangrijk is als vaak wordt gezegd", licht Jos toe. „Zit er inderdaad verschil tussen de mate van vertrouwen in een samenwerkingsverband

en de mate van ketensamenwerking?" Het onderzoek is uitgevoerd bij noordelijke woningbouwcorporaties met complexe vastgoedbeheerprojecten, projecten die gepaard gaan met hoge risico's, complexe vraagstukken en korte doorlooptijden. „Aan al deze corporaties zijn enquêtes verstuurd met vragen over de mate van vertrouwen en de mate van ketensamenwerking. Om de mate van ketensamenwerking te bepalen zijn vragen gesteld over vijf essentiële factoren, namelijk de langer termijn relatie, integratie van processen ter verbetering van efficiëntie en effectiviteit, het delen van informatie, het hanteren van een gezamenlijke planning en tot slot de kwaliteit. Deze vragen werden twee keer ingevuld: één keer voor een traditionele samenwerking (ontstaan vanuit een aanbestedingsprocedure op basis van bestek en/of werkbeschrijving) en één keer voor een ketensamenwerking". In totaal zijn 38 corporaties benaderd voor het onderzoek.

>>

WOODCORPORATIE
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.

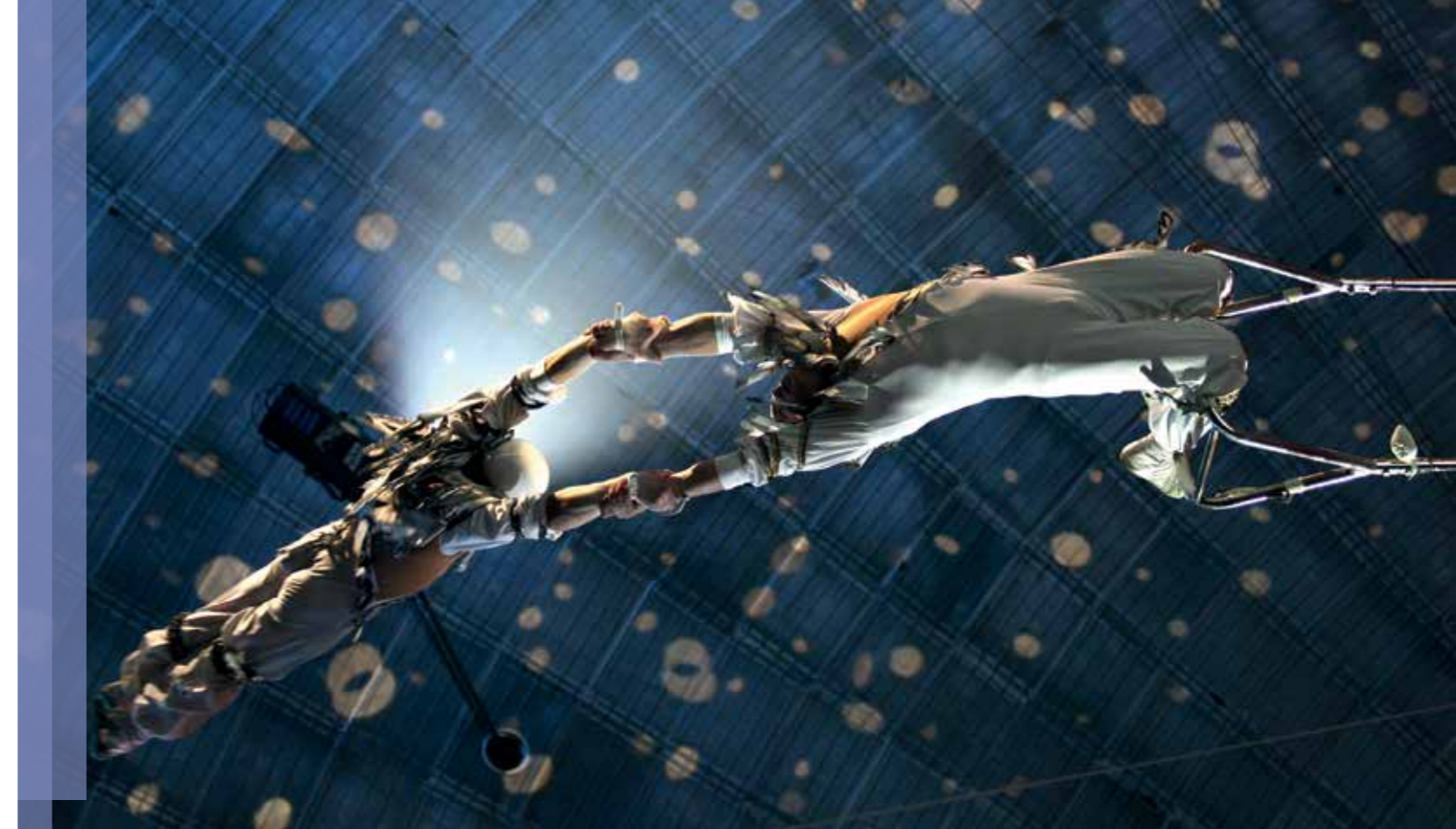


Connect-It is een onderdeel van ViaData

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



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

Vertrouwen

„Het begrip vertrouwen bleek complexer dan gedacht“, constateert Jos. „Literatuuronderzoek liet zien dat vertrouwensgroei zich kenmerkt door ontwikkeling op een aantal soorten vertrouwen. Ik heb me gefocust op het onderscheid tussen (1) berekend vertrouwen en (2) relationeel vertrouwen“. Jos licht de verschillen toe: „Berekend vertrouwen is vertrouwen dat alleen maar beschouwd wordt als een nuttige strategie door een strikte kosten-batenanalyse, met eigenlijk een hoge mate van wantrouwen in de andere partij. Relationeel vertrouwen is meer subjectief en emotioneel van aard en gaat meer over de kwaliteit van de relatie. Relationeel vertrouwen ontstaat vooral door frequent met elkaar te werken en een lange termijnvisie te delen. Binnen een dergelijke samenwerking ontstaat een vertrouwensrelatie met gedeelde waarden en normen, gedeelde standaarden, een hoge mate van loyaliteit en zijn de eigen verwachtingen gelijk aan de verwachtingen van de andere partij. Binnen relationeel vertrouwen worden in dit onderzoek identificatie en affectieve commitment onderscheiden. Identificatie is de mate waarin partijen zich met elkaar kunnen identificeren en affectieve commitment het eenheidsgevoel waargenomen in een samenwerking“.

Resultaten

„De enquêteresultaten lieten zien dat inderdaad een hoge mate van berekend vertrouwen en een lage mate van relationeel vertrouwen correleren met een lage vorm van samenwerking“, vertelt Jos. „In de ontwikkeling naar een hoge vorm van samenwerken vindt er een deels onverwachte verschuiving plaats in de mate van vertrouwen. Zoals verwacht neemt wel de mate van berekend vertrouwen af en affectieve

commitment toe. Verrassend was echter dat de mate van identificatie niet zoals verwacht blijkt te stijgen bij een hogere mate van ketenintegratie in dit onderzoek. Een mogelijke verklaring kan zijn dat het zich kunnen verplaatsen in een ander niet meteen de betrouwbaarheid van de ander verhoogt. En dat dus niet leidt tot een hogere mate van ketenintegratie. Toekomstig onderzoek is echter noodzakelijk om dit te bevestigen“.

Implicaties voor de beroepspraktijk

Op de vraag wat corporaties met de bevindingen uit het onderzoek kunnen, zegt Jos: „Binnen samenwerkingsverbanden die ketensamenwerking nastreven is een toename van het eenheidsgevoel essentieel en een relatie die bestaat uit affectieve commitment in plaats van berekend vertrouwen. Om dat te bereiken moeten partijen zich kwetsbaar durven opstellen. Transparant en open zijn maar ook de wil hebben om de ander te begrijpen en te helpen. Dit kan door open te zijn over bedrijfsopbouw en een inkijkje te nemen in elkaars organisatie, maar dat gaat verder dan het alleen bij elkaar rondkijken. Het gaat om het elkaar begrijpen. Binnen de samenwerking is transparantie noodzakelijk, door open te zijn over eenheidsprijzen, productkeuzes, prestaties en wensen. In de ontwikkeling tot ketensamenwerking zal men gezamenlijke doelen moeten aangaan, dit is niet dezelfde doelstelling van elke organisatie afzonderlijk maar er moet gezocht worden naar een gezamenlijke doelstelling binnen de samenwerking. Partijen moeten deze doelstelling begrijpen en uitdragen. Hoe moeilijk het ook mag zijn, het denken en doen als één eenheid zal constant aandacht moeten hebben en het streven zijn“. ■



ONZE PRIJSWINNENDE SOFTWARE VOOR DAGELIJKS ONDERHOUD KOST U HELEMAAL NIETS



MainPlus
Ontzorgt in dagelijks onderhoud

Laan van Zuid Hoorn 43, Rijswijk
T. 088 - 011 70 00
E. info@mainplus.nl

MAINPLUS.NL



Oosterpoort: Stop met sectoraal denken en start vanuit de klantvraag

Woningcorporaties, gemeenten en zorg- en welzijnsinstellingen moeten streven naar een gemeenschappelijke aanpak in de wijk. „Stop met sectoraal denken en start vanuit de klantvraag”, zegt **Eugene Janssen**, directeur-bestuurder van **Oosterpoort** in Groesbeek. Een gesprek over de transitie van bouwcorporatie naar maatschappijgedreven organisatie.

Stop met sectoraal denken en start vanuit de klantvraag ■

Eugene Janssen. Het interview vindt plaats op de dag dat hij exact vier jaar directeur-bestuurder is van Oosterpoort. Daarvoor werkte hij twintig jaar in overheidsland. „Die ervaring komt me nu goed uit. Ik snap de belangen van gemeenteraden en colleges. Als je weet hoe het spel wordt gespeeld kun je er makkelijker op reageren”.

Bouwcorporatie

Over het waarom van de transitie van zijn organisatie van bouwcorporatie naar maatschappijgedreven organisatie, zegt hij: „De eerste tien jaar van dit millennium hadden wij net als vele woningcorporaties de focus op bouwen. Nu is dat genuanceerd: projectontwikkeling moet ondersteunend zijn aan de klant en de maatschappij”.

Maatschappijgedreven organisatie

„Om de rol van klant en maatschappijgedreven corporatie goed te kunnen vervullen, zoeken we nadrukkelijk de samenwerking. Deels om te kunnen besparen op onze bedrijfslasten, maar ook omdat je de maatschappelijke opgave niet in je eentje kunt verwezenlijken. Voor ontwikkeling en onderhoud doen we dat in de vorm van ketensamenwerking met drie strategische bouwpartners Dura Vermeer, Klok Vastgoedontwikkeling en Hurks Vastgoedontwikkeling. Zij werken samen met tien uitvoerende bouwbedrijven in onze regio. Voor onze maatschappelijke doelstellingen werken we samen met gemeenten, zorg- en welzijnsorganisaties”.

Bedrijfsvoering

De transitie van bouwcorporatie naar een maatschappijgedreven organisatie heeft veel impact op de bedrijfsvoering en ICT, zegt Eugene. „Als maatschappelijk ontwikkelaar gaan wij uitvoerende en ondersteunende werkzaamheden zoveel mogelijk uitbesteden. We gaan bijvoorbeeld in 2014 het onderhoud van 1500 van onze 5000 woningen overdragen aan onze drie strategische ketenpartners en de tien bouwbedrijven. Daar moet je de bedrijfsvoering en werkprocessen op afstemmen. Dat heeft zijn weerslag op het aantal werkplekken binnen onze organisatie. In totaal willen we met ketensamenwerking 20% besparen op alle vastgoedactiviteiten. Ketensamenwerking zien wij voor de lange termijn als oplossing om binnen onze beperkte financiële middelen ons bezit goed te kunnen blijven onderhouden en nieuwbouw te plegen. Naast onderhoud hebben we ook andere bedrijfsprocessen uitbesteed. Denk aan treasury, salarisadministratie en ICT. Je kunt alles zelf blijven doen, het is vooral de vraag wat je beslist wil houden. Wij hebben er bijvoorbeeld voor gekozen het klantcontact zelf te blijven doen”.

Ontwikkelplan

Het aanpassen van de bedrijfsvoering is geen eenvoudige klus, weet Eugene. „In het voorjaar heeft Arthur Frieser van adviesbureau Andersom ons geholpen bij het opstellen van een ontwikkelplan Bedrijfsvoering en een informatiebeleidsplan ter verbetering van ons informatiemanagement. Die begeleiding is voor ons heel belangrijk geweest. Het heeft geleid tot het uniformeren en stroomlijnen van onze bedrijfsvoering en verbetering van onze informatievoorziening”.

Ketensamenwerking

„De basis voor succesvol ketensamenwerking is dat je het projectgebonden en voor de lange termijn moet inrichten”, zegt Eugene. „Een andere belangrijke is vertrouwen in plaats van wantrouwen. De bouwsector is van oudsher niet georganiseerd op basis van vertrouwen. Denk maar aan de dikke bestekken en programma's van eisen. Als je dat los durft te laten kun je van daaruit verdergaan en de samenwerking organiseren. Wij hebben dat binnen onze samenwerking losgelaten. We hebben hiervoor een nauwkeurig selectieproces gehad, werken al anderhalf jaar samen en hebben een persoonlijke chemie. Zo werken we op basis van vertrouwen met elkaar”.

Concreet

Naast ketensamenwerking is klantgedrevenheid een ander belangrijk speerpunt. „Klantgedrevenheid kun je heel abstract maken, maar wij maken het heel concreet. Vanuit klantperspectief kijken wij naar onze maatschappelijke opgave. Als wij naar onze klanten kijken, maken wij onderscheid op basis van inkomen (tot maximaal 34.000) en in de mate van zelfredzaamheid. De groep met het laagste inkomen en de minste zelfredzaamheid helpen wij als eerste. Dat doen we samen met gemeente en zorg- en welzijnsinstellingen”.

Klant

Ons Klant Contact Center speelt een belangrijke rol. Hier worden alle klantvragen afgewikkeld, gedacht vanuit de klant. Dit noemen wij klantgericht. Daarnaast hebben we samen met welzijns- en zorginstellingen een vraagwijzer ontwikkeld met een gericht zoekprofiel om de klant snel antwoord te kunnen geven bij welke serviceorganisatie ze terecht kunnen. Het combineren is nog een uitdaging, dat geldt voor alle organisaties. In die ontwikkeling zitten we momenteel want het besef is er dat we het gezamenlijk moeten oplossen. Doe je dat niet, dan blijft iedereen teveel vanuit het sectorale belang redeneren. Je moet juist vanuit de klantvraag redeneren”.

>>

THE POWER OF PEOPLECENTRICITY IN WONING- CORPORATIES

MARGARITA MONGE | RELEASEMANAGER CENTRIC HOUSING & HEALTHCARE SOLUTIONS



Terug naar de kern

Bij woningcorporaties draait alles om mensen – om het huisvesten van kwetsbare doelgroepen in een prettige woonomgeving. Maar het kan lastig zijn uw organisatie zo *getuned* te krijgen dat u op volle sterkte aan dit doel kunt werken – lastenverzwaringen maken het u moeilijk om slagvaardig te opereren en de dienstverlening aan uw huurders op een hoog peil te houden.

Speciaal voor woningcorporaties heeft Centric apps ontwikkeld: mobiele oplossingen die uw medewerkers in de wijk ondersteunen. Het resultaat? Minder tijd kwijt aan administratie, meer tijd voor de klant! U optimaliseert uw interne bedrijfsvoering, versnelt de afhandeling van het mutatieproces, verbetert uw rendement én verhoogt de dienstverlening aan uw huurders en andere stakeholders.

U krijgt de handen en hoofden weer vrij voor uw uiteindelijke doel: tevreden en betrokken huurders in goed onderhouden woningen.

Kijk op www.centric.eu/woningcorporaties



Gebiedsgedreven

Oosterpoort is actief met gebiedsgedreven werken. Op de vraag of dat maatwerk is, zegt Eugene: „Absoluut, maar maatwerk betekent niet dat het altijd meer geld kost. Wij kijken goed naar wat een gebied nodig heeft”. Hij geeft twee voorbeelden. „In Stekkenberg realiseren we 240 nieuwe woningen. De bestaande woningen in de buurt knappen we dan op een andere manier op om zo het gewenste totaalbeeld te krijgen. Dat kost geld. Maar onze ambitie om in Stekkenberg meer jonge gezinnen te krijgen, kost niets extra's. Terwijl het wel goed is voor het gebied. We richten onze communicatie vooral op deze doelgroep. Voor ons is deze werkwijze relatief nieuw”, erkent Eugene. „Wij kijken naar de klantvraag inclusief de woonomgeving”.

“Samen afspraken maken over de maatschappelijke opgave. Dat kan in ieder bestuurlijk circuit, dus waarom niet in onze sector”?

Inhoudelijke afstemming

De gedachte om binnen een verzorgingsgebied activiteiten van corporatie, gemeenten en zorg- en welzijnsinstellingen af te stemmen vanuit klantperspectief spreekt Eugene aan. „In Stekkenberg streven we al naar een gemeenschappelijke aanpak. Als dat lukt, dan ga je als organisatie echt kantelen. Samen afspraken maken over de maatschappelijke opgave, afspreken wie wat doet en budget vrijmaken. Dat kan in ieder bestuurlijk circuit, dus waarom niet in onze sector. Het is de oplossing voor wijkgerichte aanpak”.

De komende periode gaat Oosterpoort gericht aan de slag met de gewenste cultuur die hoort bij een maatschappijgedreven corporatie. „We zijn klantvriendelijk, maar nog niet klantgericht. En willen we succesvol zijn in ketensamenwerking, dan moeten we aan de slag met professionaliteit en het nemen van eigen verantwoordelijkheid. Zoals het een goed ketensamenwerker betaamt”, zegt Eugene tot slot. „Ik heb daar alle vertrouwen in”. ■



Beter Wonen Vechtdal: Uitbesteden houdt ons wendbaar en flexibel

Beter Wonen is een kleine woningcorporatie met 3500 woningen in Hardenberg en Ommen. „Toch kunnen we ons hoofd goed boven water houden“, zegt directeur-bestuurder **Gerrit Teunis**. „De afgelopen tien jaar hebben we voorgesorteerd op deze tijden“.

Gerrit Teunis is sinds 2001 bestuurder bij Beter Wonen Vechtdal. Daarvoor was hij bestuurder bij De Woonplaats en haar rechtsvoorganger de Volkswoning. Met het voorsorteren doelt Teunis onder meer op de verkoop van woningen en het uitbesteden van werkzaamheden.

Verkoop

Over de verkoop zegt hij: „We hebben in tien jaar tijd 1000 woningen verkocht. Er is veel door zittende huurders gekocht en door startende jongeren. Hier sparen jongeren nog voor hun eerste woning of krijgen geld mee van hun ouders. Ze hebben dus budget om luxe toe te voegen aan een voormalige huurwoning. De verkoop heeft 100 miljoen euro

opgeleverd. Onze woningvoorraad is door renovatie en nieuwbouw weer op orde gebracht“.

Fusie

Ondanks het geringe aantal vhe's en de verhuurdersheffing is een fusie – bijvoorbeeld met De Veste in Ommen – niet nodig. „De hoeveelheid nieuwbouwwontwikkeling is te klein om dat te bundelen. Bovendien is een monopolypositie van één woningcorporatie in deze regio niet goed. Mijn opvatting is dat een schaalgrootte van minder dan 5000 vhe beter is. Je kunt dan nog slagvaardig handelen en je blijft bereikbaar voor de klant“, vindt Gerrit.

Bereikbaarheid

Over bereikbaarheid voor klanten zegt hij: „Mijn 06-nummer staat gewoon op de website. Iedereen kan mij rechtstreeks bellen. Collega-bestuurders verklaren mij soms voor gek. Maar stel dat ik het 06-nummer van Koning Willem-Alexander zou hebben, dan zou ik daar ook gepast mee omgaan. Ze bellen mij echt niet voor de flauwekul. Ik wil laagdrempelig benaderbaar zijn“.

Uitbesteden

Gerrit ziet in het uitbesteden van werkzaamheden ook een manier om met zijn organisatie wendbaar en flexibel te blijven. „Kijk je naar onze 3500 vhe's, dan zijn we te klein voor een eigen ICT afdeling. We hebben 34 medewerkers die we hard nodig hebben voor andere zaken. Neem je iemand in dienst voor ICT, dan is hij of niet goed genoeg of veel te duur. Dan kan je het beter uitbesteden“.

Kantoorautomatisering

„Uitbesteden van onze kantoorautomatisering aan NEH is een bewuste keuze geweest“, zegt hij dan ook. „Eigenlijk een must, omdat we het ons op een andere manier niet kunnen veroorloven. De afgelopen jaren is kantoorautomatisering een steeds



nadrukkelijker rol gaan spelen. Dan word je op een gegeven moment gedwongen na te denken hoe je dat het beste kan organiseren. We werkten in een verouderde kantooromgeving en toen we zes jaar geleden ons nieuwbouwpand betrokken, moest uiteraard ook een technische infrastructuur worden aangelegd. Via de leverancier van ons primaire systeem NCCW zijn we toen in contact gekomen met NEH.

De combinatie van een nieuw pand en uitbesteden van de kantoorautomatisering was voor ons een grote sprong voorwaarts. Stabiliteit is voor mij een thema en kantoorautomatisering lijkt eenvoudig, maar dat is het niet. Nu bellen we NEH als er iets is en is het binnen één uur opgelost“.

Sores

Hij vervolgt: „We hebben geen sores, uitbesteden is wat dat betreft eigenlijk een soort verzekering. Je koopt je zorgen af. Dat heeft ook alles met vertrouwen te maken. Ik ben

Uitbesteden houdt ons wendbaar en flexibel

van het type schoenmaker blijf bij je leest. Experimenteren in volkshuisvestelijke zin vind ik prima, maar niet in je primaire processen“.

Projectleiders

Gerrit vertelt dat naast ICT nog meer werkzaamheden worden uitbesteed. „We besteden treasury, ons dagelijks onderhoud en projectleiding nieuwbouw ook uit. Die projectleiders werken meestal voor verschillende opdrachtgevers tegelijk. Dat heeft als voordeel dat hun scope breed blijft en dat hun kennis niet verouderd. Als iemand bij drie opdrachtgevers tegelijk loopt, hoort en ziet hij meer“.

Samenwerken

Waar van een fusie geen sprake is, sluit Gerrit samenwerken op thema's als treasury, VVE, projectontwikkeling naar de toekomst toe niet uit. „Dat kan ook prima met corporaties uit een andere regio. Afstand is daarbij nauwelijks een thema. Maastricht is natuurlijk wat ver, maar Zwolle, Twente of Emmen? Dat kan maar zo“.

Nieuwbouwpand

Over de sprong voorwaarts naar het royaal bemeten nieuwbouwpand zegt hij: „Het pand is zes jaar oud, maar voordat je beslist om tot nieuwbouw over te gaan, gaat daar de nodige tijd aan vooraf. Vooropgesteld dat we op de beste kantoorlocatie van Hardenberg zitten – op de kruising Zwolle-Emmen en Hoogenveen-Twente – heeft de ontwikkeling van internet onze wereld natuurlijk in sneltreinvaart veranderd. Woningtoewijzing gebeurde tot aan juni van dit jaar nog tegelijkertijd via de krant en onze website. Als we terugkijken, dan zien we echter dat het laatste jaar nog geen 10% van de reacties via de krant is binnengekomen. 'Ja maar die oude mensen dan' werd er geroepen, toen we stopten met adverteren. Maar die hebben allemaal zo'n ding (hij wijst op zijn iPad). Dan wordt het tijd om van oude gewoonten af te stappen“.

Airbag

Overhaast afstappen van het oude is niet aan Gerrit besteed. „In automatisering word je snel meegenomen in dingen die er mooi uitzien. Een thema op dit moment bij ons is digitalisering van archief en post. Als je om je heen kijkt kan iedereen het altijd beter dan je huidige leverancier. Ik neem er gewoon de tijd voor. Er rijden toch ook nog auto's rond zonder airbag? Niet al het oude is direct onbruikbaar als er iets nieuws komt. Ik heb nog nooit een besluit 'nu' moeten nemen. Dat soort besluiten zijn meestal geen goede besluiten“.

Op de slotvraag of hij nog tips heeft voor woningcorporaties die worstelen met de vraag: zelf doen of uitbesteden, antwoordt Gerrit: „Neem de tijd. Neem liever nog een periode wat sores voor lief. Misschien is dat niet dynamisch of saai, maar dat kan in deze tijd geen kwaad“.

asbestlocatie

alle asbesttoepassingen in kaart

huurders eenvoudig informeren
over asbesttoepassingen

~~€149,-~~
€99,-

per maand incl. BTW*

* asbestlocatie is per maand opzegbaar

Alle asbesttoepassingen in kaart

In veel huurwoningen is asbest verwerkt. De wet- en regelgeving omtrent asbest wordt steeds strenger. Zo heeft u meldingsplicht aan uw huurders voor alle asbesttoepassingen in de woningen die u aanbiedt.

Asbestlocatie biedt de mogelijkheid om op eenvoudige wijze uw huurders online te informeren door middel van het online brengen uw asbestinventarisatie.

Probeer een maand gratis. Regel het op asbestlocatie.nl

Asbestlocatie is een product van snakzwarte

Outsourcen van ICT ontzorgt Elkien

In 2008 besloten de rechtsvoorgangers van **Elkien** - de woningcorporaties Welkom en Nieuw Wonen Friesland - te fuseren. Gaan we een nieuwe ICT-afdeling optuigen of gaan we outsourcen, was één van de vele keuzes die moest worden gemaakt. **Alle Broersma**, manager Facilitaire Zaken en Automatisering legt uit waarom er voor outsourcing werd gekozen.

incit Xpand

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

F FRONTLINE

Expert op het gebied van klantcontact oplossingen voor woningcorporaties

welkom@frontline.nl www.frontline.nl

INTERACTIVE INTELLIGENCE

Kijk voor meer informatie op onze website of neem contact met ons op via telefoonnummer 0182-680780

Alle Broersma werkt nu tien jaar voor Elkien en haar rechtsvoorgangers. „De fusie was voor ons het moment om de afweging uitbesteden of zelf doen te maken. Wat is de beste manier om je ICT-huishouding te ontzorgen en tegen welke kosten? Het werd al snel duidelijk dat we flink zouden moeten investeren in het opzetten van een nieuwe afdeling. Uitbreiding van en investeren in personeel, investeren in serverruimtes, infrastructuur en ga zo maar door. Onze voorkeur ging uit naar outsourcing”.

Strakke kaders

„Na een marktverkenning hebben wij gekozen voor de partij die ons hele strakke kaders bood. Bijna zo van: ‘we willen jullie wel als klant, maar dit zijn onze randvoorwaarden’. We hadden die duidelijke scheidslijn ‘wat is van ons en wat is van jullie’ hard nodig. Het is essentieel voor het afdekken van de verantwoordelijkheden”.

Filteren van calls

Alle verduidelijkt dat met een voorbeeld. „In het begin hebben we de eerstelijns support zelf in huis gedaan. We dachten dat het zelf filteren van calls – wat kunnen we zelf, wat moet door naar de outsourcingpartner – een ideale werkwijze zou zijn. Dat bleek niet het geval. Een paar jaar later hebben we de eerstelijns support ook uitbesteed”.

Hij vervolgt: „Medewerkers maken nu rechtstreeks calls aan bij Residenz ICT, de partij aan wie wij onze ICT-huishouding hebben uitbesteed. Alle werkzaamheden met betrekking tot applicatiebeheer koppelen ze terug, de rest handelen ze zelf af. Deze manier van werken levert kortere doorlooptijden op en bovendien kunnen we de afhandeling van de calls beter monitoren en onze outsourcingpartner aanspreken op hun prestaties. Wat voor onze twee systeembeheerders rest, is de verantwoordelijkheid voor applicatie- en telefoniebeheer”.

Ad hoc

Op de vraag of het strakke stramien tot weerstand heeft geleid, zegt Alle: „De vrijheid van de oude situatie, dat je als ICT-er snel even ad hoc wat kon regelen, is er niet meer. Werkzaamheden moeten nu tijdig worden ingepland. In het begin was er wat gemor, maar uiteindelijk is het een kwestie van wennen. Ook aan elkaar. Van de andere kant heeft de nieuwe situatie de systeembeheerders ook juist weer de ruimte gegeven zich te ontwikkelen”.

Bottleneck

„Ook medewerkers moeten even wennen dat ze niet even kunnen binnenlopen bij een afdeling ICT om iets gefixt te krijgen. Misschien maar goed ook, want de dienstverlenende houding van de systeembeheerders was soms ook hun bottleneck. Ze wilden te veel doen voor de klant waardoor ze



continu aan het vliegen waren. Het gaat in de beleving van de eindgebruiker altijd om het grootste probleem van de wereld op dat moment. Vragen en gelijk doen kan niet meer, alles moet netjes als call worden ingediend. Hierdoor worden werkzaamheden planbaar en ontstaat rust en overzicht. Als het nodig is komen ze uiteraard direct in actie”.

Contractbeheerder

„Outsourcen draagt bij aan de professionaliseringslag van Elkien”, vindt Alle. „Je ordent veel meer en je hebt een strakke omgeving. Ons inzicht in de ‘achterkant’ van onze organisatie is daardoor veel transparanter. Mijn rol als ICT-manager is sinds het outsourcen eigenlijk veranderd in een contractbeheerder. We houden maandelijks SLA-overleg en analyseren dan samen de calls. Wat is er gebeurd, wat kunnen we bijstellen om het aantal calls te verminderen. Maar ook incidentbeheer en changemanagement is uitvoerig onderwerp van gesprek. Hoe kan het beter en nog klantgericht? Daar hebben beide partijen baat bij”.

Smeerolie

Op de vraag of Alle - bijvoorbeeld in de rol van ICT-manager bij een andere woningcorporatie - in alle voorkomende gevallen voor outsourcing zou kiezen, zegt hij: „Dat ligt ook een beetje aan de omvang van de woningcorporatie. ICT is de smeerolie van de bedrijfsvoering, maar je hoeft het niet per definitie dichtbij je te houden. ICT moet gewoon werken tegen redelijke en acceptabele kosten. Ontzorgen en planbare kosten zonder verrassingen vind ik belangrijk. Ik zou dus net als we bij Elkien hebben gedaan, op basis van een de business case de afweging maken”. ■

René Scherpenisse (Tiwos): Terug naar de gemeenschapscorporatie



Voor elkaar en met elkaar. Het typeert de hechte cultuur van gemeenschappen van waaruit woningcorporaties ruim 100 jaar geleden zijn ontstaan. „Corporaties moeten weer terug naar de gemeenschappen”, zegt René Scherpenisse, directeur-bestuurder van Tiwos. Met zijn organisatie neemt hij het voortouw.

Terug naar de gemeenschapscorporatie ■

René Scherpenisse. Een geboren Rotterdammer, maar alweer sinds 1978 woonachtig in Tilburg. Als stagiaire opbouwwerk begeleidde hij er in 1981 een groep bewoners in een renovatieproject van het gemeentelijk woningbedrijf in Tilburg, het huidige Tiwos. Dertig jaar later is hij directeur-bestuurder van Tiwos. „Geloof het of niet, mijn eerste project betrof hetzelfde renovatieproject als in '81. Zat ik weer met de bewoners van toen aan tafel, maar nu namens Tiwos”. Het terug naar toen vormt de rode draad in zijn verhaal.

Eervolle opdracht

Tilburg en volkshuisvesting, het stroomt als bloed door zijn aderen. „Als je niet uit de sector komt, moet je je stinkende best doen om te zien hoe het allemaal werkt”, zegt hij daarover. „Je moet snappen hoe belangrijk wonen is voor mensen. Fatsoenlijk wonen is voor de kwetsbare doelgroep een opstapje om mee te doen en vooruit te komen. Het is niet een gewoon marktproduct, maar woonruimte bieden aan mensen met weinig geld is een eervolle opdracht”.

Kerntaak en social return

René vervolgt: „Terug naar de kerntaak vind ik dus een hele goede. Mensen met een kleine portemonnee vanuit de emancipatiedoelstelling goed wonen bieden. Dat zien wij als onze doelstelling, waar mogelijk verbreed met social return vanuit de core business. Hij legt uit: „Bij gunning van groot onderhoud bijvoorbeeld spreken wij af dat 5% van de opdracht wordt ingezet op de onderkant van de markt. In Tilburg profiteert de sociale werkvoorziening de Diamantgroep hiervan. Ik vind dat een mooi voorbeeld hoe we vanuit onze kerntaak een bijdrage kunnen leveren aan de vooruitgang van onze doelgroep. Daar hebben wij geen Robin Hood-model voor nodig”.

Schrammen en bulten

Tiwos weer teruggeven aan de bewoners. Dat beschrijft misschien wel het beste wat Scherpenisse voor ogen heeft met zijn organisatie. Hij pakt een schema en blikt terug: „Scholen en woningcorporaties waren vroeger gemeenschappen in het maatschappelijke middenveld. Voor elkaar en met elkaar luidde het credo. In de naoorlogse periode kwam de verstatelijking van de sector. Corporaties werden gefaciliteerd door het Rijk en wonen werd een soort verstrekingsproduct van de verzorgingsstaat. Daarna kwam de periode van het neo-liberale denken. 'De markt lost alles wel op'. Bewoners werden klant, corporaties verzelfstandigden en stootten op in de vaart der volkeren. Eenmaal los van het Rijk werden corporaties aangemoedigd om risico's nemen. Het puberale gedrag dat daarop volgde leidde tot de bekende schrammen en bulten die de corporatiesector met name na de bruterij heeft opgelopen. Nu, bijna 100 jaar later, beweegt

een aantal corporaties weer terug naar de gemeenschaps-gedachte. Waar het ooit allemaal begon”.

Wortels

„Woningcorporaties zijn de weg kwijtgeraakt in het maatschappelijk middenveld”, constateert René. Sommige corporatiedirecteuren vragen zich af of wij nog wel van betaalbaarheid zijn. Ik kan me niet voorstellen – maar het staat toch echt in Wonen 4.0 – dat we markthuren willen gaan vragen. Dan ben je echt los van je wortels. Zeg dan dat je als woningcorporatie je statutaire doelstelling loslaat”.

Tiwos gaat in ieder geval terug naar de wortels, terug richting de gemeenschappen. „Dat is geen verre reis”, zegt René. „Het zit in de genen van ons bedrijf. Sociaal, dichtbij en gedreven. Kernwaarden die we buiten hebben opgehaald. We zitten met ons bezit (8.000 vhe) in het oude Tilburg. Volksbuurten met veel armoede waar een huur van 65% van maximaal redelijk vaak al een hele kluit is voor onze bewoners”.

Gebiedsteams

„Dichtbij borgen we door met kleine gebiedsteams te werken. We hebben twee teams voor elk 3.000 woningen en één team voor 2.000 woningen. Geen kantoren, onze mensen zijn zichtbaar op straat aanwezig. Die mensen zullen we ook nooit uit ons primaire proces halen. Toch liggen onze bedrijfslasten lager dan het landelijk gemiddelde. We besparen veel op inhuur en staffuncties. Waar we in de lijn slank zijn, zitten we dik in de buurtbeheerders, huismeesters en leefbaarheidsconsultants. Daar zetten we ook bewust op in”.

Vogeltjesbuurt

Als voorbeeld van gemeenschapsgedachte noemt René de herstructurering van de Vogeltjesbuurt. „Vaak zijn herstructureringsprojecten het resultaat van planvorming in achterkamertjes op kantoor en bij architecten. Wij zijn daarom zonder plan de wijk in gegaan en eerst met bewoners het gesprek aangegaan. Hoe zouden je kinderen hier kunnen wonen? Al pratende kwamen de bewoners zelf tot de conclusie dat de vooroorlogse woningen inderdaad wel erg klein waren en in slechte staat verkeerden. Het resultaat is dat onze plannen door 200 buurtbewoners met applaus werden begroet. Meer dan 70% van de huidige bewoners keert straks terug in de gerenoveerde wijk. De architect heeft nog nooit een buurt gehad waarin het renovatieproject zo soepel is verlopen. In mijn 30 jaar in de volkshuisvesting had ik het ook nog niet eerder meegemaakt”.

Participatiesamenleving

Hij vervolgt: „Het is dus een misverstand dat als je iets samen met de bewoners doet, dat het dan langer duurt of

>>

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 rekt 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



Onze software uitproberen?

Vraag direct een proefversie aan:

☎ 0318 - 67 29 30
✉ proefversie@reasult.com

Waarom een koe kopen als u melk nodig heeft?



Unexus Connect
Klantenservice | Telefonie | Mobiliteit

Unexus Connect is een alles-in-één hosted telecommunicatie oplossing

Zonder vooraf te investeren beschikt u over de modernste oplossing voor kantoortelefonie, klantenservice en vast-mobiel integratie.

Ook koppelt Unexus Connect eenvoudig met primaire systemen of Klant Contact Systemen.

Unexus Connect kan eveneens geleverd worden inclusief een hosted Klant Contact System.

Wilt u meer weten wat Unexus Connect voor u kan betekenen neem dan contact op via info@unexus.nl of bel ons op 035-7009763.

Unexus Contact Solutions | Tolweg 3-IV | 3741 LM BAARN | www.unexus.nl | info@unexus.nl | 035-7009763



„Ik kan me niet voorstellen – maar het staat toch echt in Wonen 4.0 – dat we markthuren willen gaan vragen. Dan ben je echt los van je wortels”.

Terug naar de gemeenschapscorporatie ■

Maatschappelijke taken

Op de vraag of Tiwos nog steeds maatschappelijke taken op zich neemt en hoe deze zich verhouden met de weg 'terug naar de kerntaak', zegt René: „De kerntakendiscussie wordt op vier terreinen gevoerd. De eerste twee terreinen gaan over de vraag voor wie doen we het en wat doen we dan. Wij kiezen voor de armsten in de samenleving en hebben daarin een brede taakopvatting. Niet alleen bouwen en beheren, maar we voelen ons ook verantwoordelijk voor de buurt”.

duurder uitpakt. Het is puur een andere manier van kijken. Afstappen van het voor de klant denken. In die zin geloof ik ook wel in de participatiesamenleving. Scholen moeten weer van de ouders worden, zorginstellingen van de patiënten en woningcorporaties weer van de huurders”.

„De gemeenschapswooningscorporatie mag echter geen mantra worden om alles weg te bezuinigen en daarmee ook de kwetsbaren maar even aan de kant te schuiven. Ik denk dat 80% van onze bewoners veel meer over eigen wonen kan gaan, maar voor de 20% kwetsbaren moet je gewoon blijven zorgen. Iedereen in de steek laten is niet de oplossing. Mensen invloed op het eigen leven teruggeven wel. Je ziet het ook op andere terreinen gebeuren. Bewoners die een energiecoöperatie oprichten of een buurtwinkel exploiteren. Lost de markt het niet op? Dan organiseren mensen het steeds vaker zelf”.

Blauwdruk

Een blauwdruk van Tiwos als gemeenschapscorporatie heeft René niet. „Al doende leren we, dat geldt ook intern. We vragen onze mensen welke bijdrage zij kunnen leveren aan sociaal, dichtbij en gedreven. Dat kun je niet opleggen, dat moet iets van de mensen zelf zijn. Daar slagen we goed in. Onze medewerkerstevredenheid is met een 8 zwaar bovengemiddeld. Ruim 96% van de medewerkers voelt zich aangetrokken tot onze kernwaarden. Ook de klanttevredenheid ligt hoger dan bij kleine woningcorporaties, die daar doorgaans goed op scoren”.

Hij vervolgt: „Het derde en vierde terrein gaan over prettig samenleven, meedoen en vooruitkomen. Dat terrein ligt wat verder van ons af, maar we vinden wel dat we onze invloed daarop moeten blijven gebruiken. Zijn we daarin de initiator, regievoerder of aanjager? Onze medewerkers vullen vooraf per project een effecten-arena in om het maatschappelijk en economisch rendement in beeld te brengen. Betreft het waardeontwikkeling voor Tiwos of slaat het rendement bij een andere partij neer?”

Geld weggoien

Soms slaat dat rendement neer bij huurders die het eigenlijk niet nodig hebben, legt René uit. „Wij vragen 35% minder huur dan wij zouden mogen vragen. Dat vinden wij heel sociaal en daar gaan we ook mee door. Zij het dat we onze huur ook, binnen bepaalde grenzen, zullen moeten verhogen. Maar er wonen ook mensen in onze woningen die ons sociale beleid niet nodig hebben. Daar gooien we dus geld weg. De inkomensafhankelijke huurverhoging geeft ons een instrument om daar wat aan te doen”.

Huur op maat

Hij vervolgt: „Huur op maat op basis van inkomen vind ik wat dat betreft nog steeds een uitstekend en rechtvaardig systeem. Je haalt meer geld op waar het kan en mensen hoeven niet meer weg uit hun woning. Scheefwonen vind ik prima, scheefbetalen jammer. Ik zie het huur op maat-systeem er nog wel van komen. Feitelijk heeft de minister met de inkomensafhankelijke huurverhoging de eerste aanzet daartoe al gegeven”.

Maud Hoezen (Mitros): Vertrouwen terugwinnen met goed management control systeem

Woningcorporaties lijken momenteel meer bezig te zijn met 'voorkomen van' in plaats van met 'realiseren van'. Hoe herwint de sector het vertrouwen en herpakken corporaties weer de focus op het realiseren van doelstellingen?

Maud Hoezen, directeur Financiën bij Mitros, ziet hierin een rol weggelegd voor het management control systeem (MCS) van corporaties.

Maud schreef voor haar studie Executive master of Finance & Control aan de Amsterdam Business School een scriptie over de verbetermogelijkheden van het management control systeem van Mitros. „Management control is de vertaling van strategie naar taken en verantwoordelijkheden”, antwoordt ze desgevraagd. „Het zegt niets over de kwaliteit van de strategie, maar alles over de manier waarop de strategie efficiënt en effectief tot uitvoering wordt gebracht. Het vraagt om focus en transparantie. Met een strategie is het net als met beslissingen, je weet pas achteraf of het juist is. Met een goed werkende MCS houd je het vizier open voor wat er tussentijds gebeurt. Je bent dan in staat om je strategie onder alle omstandigheden tot uitvoering te brengen”.

Horizon

„Bij een strategie is de stip op de horizon belangrijk”, vervolgt Maud. „Hoe de stip van Mitros eruit ziet? We willen mensen met een smalle beurs voldoende kwalitatieve woningen bieden en dat ondersteunen met efficiënte en effectieve bedrijfsvoering. Dat laatste vinden we essentieel. De euro die je in bedrijfsvoering steekt, kun je niet in iets anders steken”.

Vertrouwen

„In mijn scriptie behandel ik de vraag in hoeverre het management control systeem (MCS) binnen Mitros kan worden verbeterd om de implementatie van de nieuwe strategie te ondersteunen en te zorgen dat de organisatie 'in control' is”, licht Maud toe. „Dat doe ik vanuit intern en maatschappelijk perspectief. Dat laatste is relevant omdat een goed MCS een belangrijke rol speelt in de opgave van de corporaties om het vertrouwen van de politiek en de samenleving terug te winnen”.

Statisch

Op de vraag wat er mis was met het MCS van Mitros, antwoordt Maud: „De inhoud van ons MCS was veel te statisch. De Kpi's droegen niet bij aan het realiseren van de strategie. Het ontbrak Mitros aan het consequent doorvertalen van de strategie naar tactisch en operationeel niveau. Als voorbeeld noemt Maud jaarplannen met tien tot twintig speerpunten. Er werden geen keuzes gemaakt. We speelden op te veel schaakborden tegelijk”.

Action controls

„Daarbij komt dat Mitros als reactie op alle incidenten in de sector veel action controls heeft ingebouwd”, stelt Maud vast. „Dat wordt versterkt doordat toezichhouders in hun werkwijze en richtlijnen ook erg action control gericht zijn. Action control is gestoeld op 'voorkomen van' in plaats van het 'realiseren van'. Daar zit voor Mitros - maar ik denk voor elke corporatie - een grote uitdaging. De regels waar

corporaties aan moeten voldoen, nemen eerder toe dan af. Toch moet de focus terug op het realiseren van doelstellingen”.

Result controls

Ze legt uit hoe: „Het terugbrengen van focus kan door result controls te implementeren die gewenste resultaten en gewenst gedrag stimuleren. Result controls geven werknemers autonomie en stimuleren ze om zelf voor die acties te kiezen, waarvan ze denken dat ze het gewenste resultaat opleveren”.

Stuurloos

„Een organisatie met een niet goed werkende MCS is als een stuurloos schip”, legt Maud uit. „Het gebrek aan een duidelijke koers is niet zonder risico's. Bedrijven falen in hun strategie of hun bedrijfsvoering omdat een overkoepelend management systeem dat strategie en bedrijfsvoering met elkaar verbindt, ontbreekt. Diverse onderzoeken tonen aan dat er in het proces van het vertalen van de strategie van de onderneming in task control systematische fouten worden gemaakt, waardoor ondernemingen hun strategie niet realiseren en dus in essentie onbestuurbaar zijn”.

Route

Maud schetst de route om tot een goed werkend MCS te komen. „Begin met een heldere consistente strategie en stel deze daadwerkelijk centraal. Vertaal deze door naar hoofddoelen. Op basis daarvan bepaal je de strategische thema's, kernprocessen, doelstellingen en de Kpi's. Definieer verbeterprogramma's, monitor deze en stel waar nodig je processen bij. Of je strategie natuurlijk, want die moet je ook periodiek toetsen op validiteit. Volledige transparantie van informatie, doelstellingen en resultaten binnen de organisatie is voorwaardelijk. Het geeft inzicht in de voortgang van resultaten, in de vorm van goede management informatie, input voor de validiteit van de gekozen strategie en het is de basis voor solide risicomanagement, in de vorm van een framework van interne controles en beheersingsmaatregelen. Belangrijk is dat alle medewerkers de strategie snappen”.

Strategie vernieuwing

Op de vraag of alle medewerkers van Mitros de strategie snappen, zegt Maud: „We zitten momenteel middenin het proces van strategie vernieuwing. We halen de strategie op bij onze stakeholders en gaan dat straks met onze medewerkers vertalen naar doelstellingen. Als je een woningcorporatie wilt zijn die ten dienste staat van de samenleving, dan moet je luisteren naar die samenleving. De stem van de stakeholder is niet vrijblijvend. Wij als Mitros moeten de stem van de samenleving meenemen en ons eraan committeren”.



Het wordt nooit meer hetzelfde

Jos Vervoort, directeur:

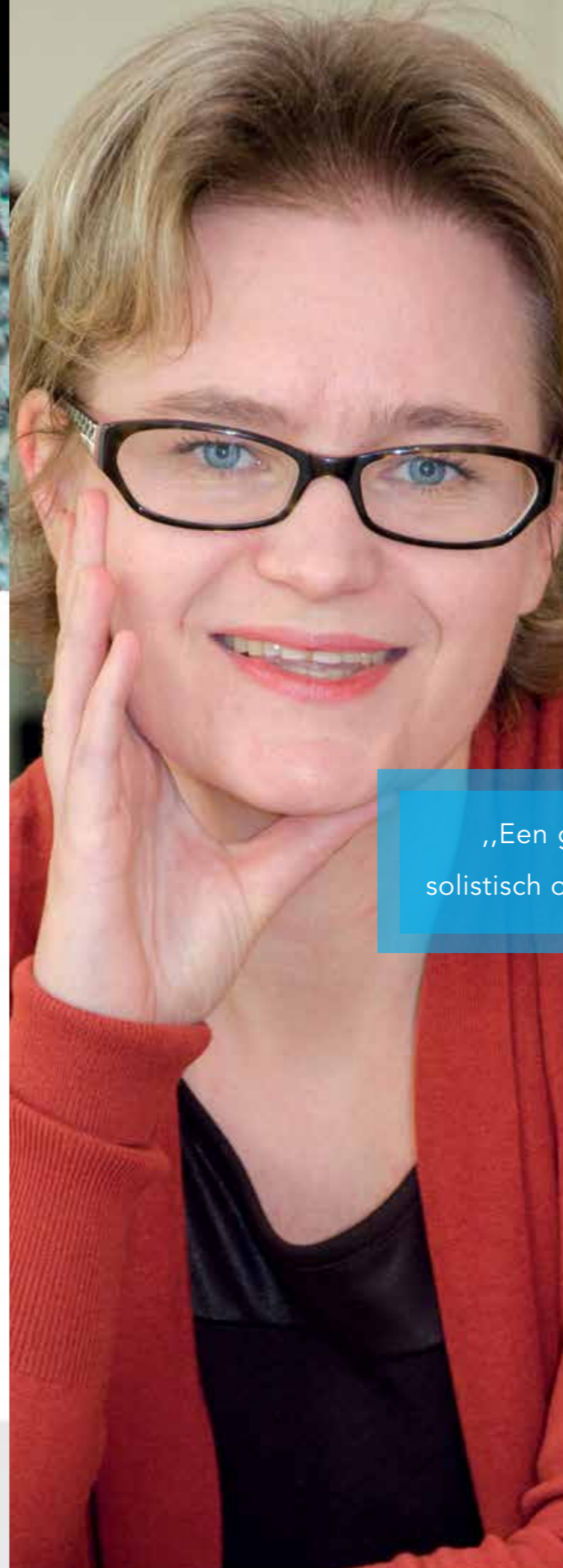
"Implementeren van een nieuwe werkelijkheid.
Daarbij hielpen consultants van AvW2 een Apeldoornse woningcorporatie. Van een doortimmerd strategisch plan naar resultaten op de werkvloer".

Hoe? "Door de AvW2-ervaring met **Prestatiemanagement, LEAN management en Informatie management**".

Geïnteresseerd?

E jos.vervoort@avw2.nl

M 06 51433439



„Een goed Management Control Systeem had solistisch optreden zoals bij Vestia kunnen voorkomen“.

Orde van de dag

Ze vervolgt: „Het management gaat er vervolgens mee aan de slag hoe we de doelstellingen gaan realiseren. Belangrijk is om dat vol te houden. De valkuil is dat iedereen tot de orde van de dag overgaat. Maar de nieuwe strategie en het management control systeem is de orde van de dag. Medewerkers moeten de verbeterprogramma's niet zien als iets dat ze erbij moeten doen. De nieuwe strategie moet uiteindelijk in de haarvaten van iedere medewerker komen“.

Informatievoorziening

Ter verbetering van de management control functie bij Mitros wordt de informatievoorziening geoptimaliseerd. „We werken eraan om de basisadministratie op orde te krijgen. Goede cijfers produceren waarop je beslissingen kunt nemen. Richting onze RvC willen we de informatievoorziening ook verbeteren, zodat je over de koers van Mitros een heldere en duidelijke dialoog kunt voeren. Dat komt de kwaliteit van het toezicht en het nemen van transparante beslissingen ten goede. In maatschappelijk perspectief kan een MSC dus een belangrijke rol vervullen in het geleidelijk aan terugwinnen van het vertrouwen“.

Incidenten


Op de vraag of er een relatie is tussen incidenten en de management controlfunctie, zegt Maud: „Risicomanagement is een wezenlijk onderdeel van de MCS. Maar incidenten kun je niet voorkomen. Je kunt er wel voor zorgen in hoeverre je ze kunt handelen. Goed risicomanagement bereidt je beter voor op onverwachte gebeurtenissen. Je moet schokbestendig zijn, maar je kunt risico's er niet mee voorkomen. Een goed MCS verbetert de kwaliteit van het toezicht en dat kan de omvang van de schade beperken. Een goed MCS had solistisch optreden zoals bij Vestia kunnen voorkomen“.

Standaard

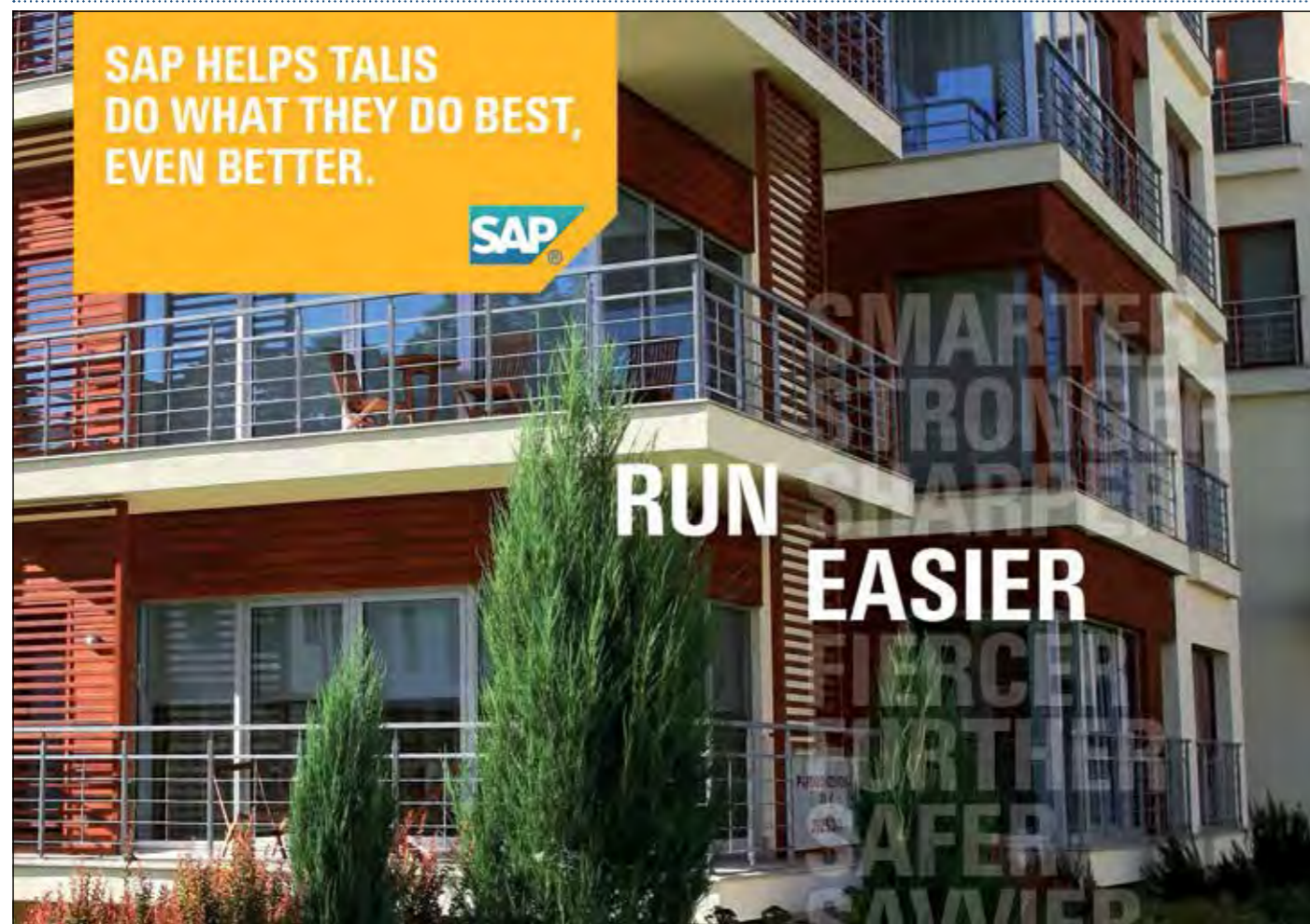
Of er naast een Corporatie Referentie Architectuur (CORA) ook een standaard voor management control systemen voor woningcorporaties komt, denkt Maud van niet. „Iedere woningcorporatie is uniek, afgemeten naar geschiedenis en portefeuille. Beter is om onderling best practises te delen. Ik heb voor mijn onderzoek naar de MCS van Mitros ook bewust niet voor één model gekozen. Een MCS is niet iets wat je even over je organisatie uitrolt. Als je dat doet, stap je in je eigen valkuil“. ■

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

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



RUN EASIER




HC & H

078 681 08 02
 klantadvies@hceh.nl
 www.hcehklantadvies.nl
 @HCHKlantadvies

Hoe bereikbaar en benaderbaar bent u als corporatie? Heeft u alle digitale kanalen ingezet en stuurt u op deze kanalen?

HC&H Klantadvies biedt u het kompas aan op weg naar een klantgerichte en efficiënte afhandeling van uw klantcontact!

Het kompas geeft u snel en eenvoudig inzicht. Meer weten? Bel, mail, Twitter ons of bezoek onze website!



Proefschrift Bestuurdersgeheimen: 'Invloed leiderschapsrollen bestuurder op prestaties van corporatie beperkt'

Is er samenhang tussen de mate waarin bestuurders van woningcorporaties leiderschapsrollen hanteren, strategische profielen van woningcorporaties en prestaties van woningcorporaties? **Mariëtte Heemskerk** ging voor haar promotie-onderzoek ter verkrijging van de graad van doctor aan de **Technische Universiteit Delft** op zoek naar het antwoord op deze vraag.

Wie de onderzoeksvraag leest en aan mannen als Staal en Möllenkamp denkt, zegt toch volmondig ja?

„Op basis van de data die ik heb verzameld kan ik niets zeggen over of corporaties goed of slecht presteren. Dit element heb ik niet meegenomen in mijn onderzoek. Goed of slecht presteren zou bijvoorbeeld ook kunnen afhangen van de doelstellingen die de corporatie zichzelf heeft gesteld in relatie tot de daadwerkelijke prestaties.

Op basis van de theorie was echter wel mijn verwachting dat we samenhang zouden vinden tussen leiderschapsrollen van bestuurders, strategische profielen en prestaties van

woningcorporaties en dat bepaalde combinaties sterkere samenhang zouden vertonen dan andere. En dit blijkt inderdaad zo te zijn – dus de onderzoeksvraag kan met ja worden beantwoord, maar niet op basis van situaties zoals rond Vestia of Rochdale”.

Hoeveel corporaties of corporatiedirecteuren hebben jullie 'onderzocht'?

„De schriftelijke enquête is door 188 bestuurders ingevuld, waarvan 175 bestuurders de enquête volledig hebben ingevuld. 13 zijn er dus voor het einde van de enquête

Innovatieve corporaties bieden SWYCS

SWYCS is een energiemangement- en communicatieoplossing

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



SEE WHAT YOU CAN SAVE

www.swycs.nl



dsp INNOVATION



VAN DINTHER
the document company

DOCUMENT MANAGEMENT



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

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

Van Dinther the document company
Eltweg 2a, 4941 VP Raamsdonkveer
Tel. 0162-519955 - info@vandinter.net
www.vandinter.net



SPECIALIST IN SHAREPOINT OPLOSSINGEN

AEPEX BEGRIJPT WONINGCORPORATIES.



DE BESTE WONINGCORPORATIES
KIEZEN VOOR AETRIUM VAN AEPEX.

SAP SOFTWARE
VOOR WONINGCORPORATIES



gestopt. Daarnaast heb ik van het CFV data gekregen over prestaties van alle corporaties in Nederland in 2010. De data van de enquête en van het CFV zijn aan elkaar gekoppeld in mijn onderzoek”.

Uit je onderzoek blijkt dat woningcorporaties verschillend presteren op de financiële, maatschappelijke en organisatie prestatie-indicatoren. Is dat een open deur of tijd voor grote vraagtekens?

„Ik denk niet dat hier grote vraagtekens bij hoeven te worden geplaatst. De data over prestaties zijn afkomstig van het CFV en zij geven in hun rapportages ook al verschillen aan tussen prestaties en het gemiddelde van een referentiegroep bijvoorbeeld. Toch was het wel van belang om vast te stellen als onderdeel van alle stappen in het onderzoek.

Wat wel nieuw in mijn onderzoek is, is dat ik heb gekeken welke prestaties onderling met elkaar samenhangen. Een voorbeeld daarvan is dat woningcorporaties waarbij de wijziging in het aantal woningwaarderingpunten van hun bezit lager is, deze een hogere wijziging van het percentage huur van de maximaal redelijke huur hebben. Eén van de verklaringen die we daarvoor hebben is dat bij de betreffende corporaties sprake is van financiële druk. Dit kan ertoe leiden dat er geen investeringen kunnen worden gedaan en dat tegelijkertijd wordt gezocht naar het verhogen van de opbrengsten, bijvoorbeeld middels het verhogen van het percentage maximaal redelijke huur”.

Uit jullie onderzoek blijkt dat een aantal bestuurders behoorlijk ontevreden is over de prestaties van hun corporaties op financieel-, maatschappelijk- en organisatiegebied. Toch concludeerden jullie dat er geen samenhang is tussen die ontevredenheid en de objectieve prestaties van de corporaties. Waarop is die ontevredenheid dan gebaseerd?

„Dat is een interessante vraag. We verwachten dat deze bevinding voortkomt uit doelstellingen van corporaties in relatie tot behaalde prestaties. Mogelijk streeft de ene corporatie hogere prestaties na dan de andere. Dit kan ook weer samenhangen met de aard van het bezit, de opgave en de beschikbare middelen. Bestuurders van corporaties die hogere doelstellingen qua prestaties hebben gesteld en deze niet halen (maar wel hoger presteren dan andere

corporaties) kunnen daarom toch ontevreden zijn over de behaalde prestaties. De uitgangspositie van corporaties is hier dus mogelijk van belang. En dit geldt natuurlijk ook andersom bij bestuurders die tevreden zijn”.

Jullie stellen vast dat bestuurders de verschillende interne leiderschapsrollen niet allemaal in even sterke mate hanteren. Is dat vreemd?



„De theorie geeft aan dat er niet een leiderschapsrol is die het beste werkt, maar dat het erom gaat dat je als bestuurder in verschillende situaties de best passende leiderschapsrol kiest. Dit geldt zowel voor de interne als de externe leiderschapsrollen. We hebben de propositie opgesteld dat het hanteren van meer verschillende leiderschapsrollen effect heeft op de prestaties van corporaties. Deze propositie hebben we echter moeten verwerpen, het effect is niet gevonden. Een mogelijke verklaring hiervoor is moeilijk te bedenken. Juist ook omdat corporaties hybride organisaties zijn hadden we verwacht dat we deze propositie zouden kunnen behouden. Dit blijkt dus -onverwacht- niet zo te zijn”.

De verwachting is dat in de toekomst corporaties de primaire focus meer op financieel rendement willen leggen. Uit jullie onderzoek blijkt dat veel woningcorporaties toch het maatschappelijk rendement als huidige positionering aangeven. Vraagt dit om nieuw bestuurdersbloed?

„Dat is een goede vraag die ik op basis van mijn onderzoek niet kan beantwoorden. Het blijkt uit mijn onderzoek dat het strategisch profiel an sich niet heel veel samenhang toont met de prestaties van corporaties. Dit is ook conform de verwachting. In de theorie wordt juist benadrukt dat het maken van een keuze voor een strategisch profiel vooral van belang is voor organisaties en niet zozeer wat die keuze is. Ik verwacht - maar dat onderdeel heb ik niet meegenomen in mijn onderzoek - dat hier het karakter van bestuurders een belangrijker rol gaat spelen. Ben je een bestuurder die van vernieuwing houdt, van steeds andere ontwikkelingen, of heb je een meer behoudend, beheersmatig karakter. Ik ben geen psycholoog maar socioloog en heb mij daarom van dit onderwerp dan ook wat verder gehouden. Het is wel heel interessant vind ik om dit nader te onderzoeken”.

Woningstichting Wageningen:

Klassiek model in de cloud

Lex Janssen. Als iemand een uitgesproken mening heeft over procesoptimalisatie, KCC's sturen op klantwaarden en de ambitie om de Bol.com van de corporatiesector te worden, is hij het wel. Hoe staat het met deze ambitie en welke rol speelt de Corporatie Cloud van NCCW hierin? CorporatieGids Magazine zocht Lex Janssen op voor de antwoorden.

Primaire proces

„Wij gebruiken de Corporatie Cloud van NCCW voor het ontsluiten van ons primaire proces via klant- en aannemerportalen op onze internetsite“, licht Lex toe. „In plaats van aan de telefoon een klacht aan te nemen of huuropzeggingen via brieven te verwerken, verloopt 80% van deze processen straks allemaal via de cloud. Voor reparatieverzoeken is dat al operationeel. We staan aan de vooravond van het naar dat proces brengen van onze vaste aannemers, waarmee we onderhoud in ketensamenwerking doen. Onze klant en ketenpartners worden daarmee in feite onze medewerker“.

Ketenpartners

Het werken met ketenpartners is volgens Lex essentieel voor onderhoud in de cloud. „Corporaties hebben veel verschillende ketenpartners waarmee de klant al rechtstreeks in contact staat. Voor CV-onderhoud of liftonderhoud vindt iedereen dat normaal. Glasbreuk, verstoppingen en rioleringen idem dito. Maar voor loodgieterswerk en timmerwerk vindt men het vaak raar. Die telefoontjes worden in huis aangenomen“.

Omgekeerde wereld

Dat is de omgekeerde wereld, vindt Lex: „Ingewikkeld onderhoud wordt uitbesteed en makkelijk onderhoud wordt zelf gedaan. Als je tevreden bent over de kwaliteit van de uitvoering, kun je net zo eenvoudig de aannemer toegang geven tot je systeem en ook de telefoontjes bij de aannemer binnen laten komen. Sterker nog, als je stuurt op kwaliteit en korte doorlooptijd, is dat een vereiste“.

Planningsmodule

Lex vervolgt: „De doorlooptijd van onze reparatieverzoeken hebben we door het proces te versimpelen al teruggebracht van 8 naar 4 dagen. We sturen aan op 1 a 2 dagen. Onze aannemers krijgen binnenkort van ons een planningsmodule. Vanaf dat moment kunnen klanten rechtstreeks inplannen bij de aannemer. Dat komt de doorlooptijd natuurlijk ten goede en de aannemer komt wanneer het onze klanten uitkomt“.

After sales

„Op elke door de aannemer technisch gereedgemaakte reparatie in ons systeem doen we after sales“, vertelt Lex. „Na gereedmelding wordt er automatisch een digitale enquête verstuurd. We meten uitsluitend ontevredenheid, want we gaan altijd uit van een 8. Na ontvangst van de enquête krijgen onze klanten, bij ontevredenheid, de volgende dag een reactie. Onze medewerker aan de reparatietelefoon krijgt hierdoor veel meer een regierol richting de aannemer“.

KCC inefficiënt

Lex vertelt dat zijn organisatie is afgestapt van het woondienstenmodel. „Wij hebben geen woondienst, geen frontoffice of backoffice en dus geen KCC, telefonistes en receptionistes. Een KCC vind ik inefficiënt. De drie afdelingen hebben de kennis en kunde die nodig is om vragen te beantwoorden en acties te ondernemen. Bovendien, de klant is van ons allemaal en niet exclusief van de frontoffice. Door de korte lijnen kan niemand zich verschuilen achter een KCC“.

Beslisboom

Hij vervolgt: „Als de klant belt, komt dit gesprek rechtstreeks binnen bij de afdeling van zijn keuze. Daar zitten specialisten achter. Ook vragen die per e-mail binnenkomen, gaan rechtstreeks naar de betreffende afdeling. De antwoorden op de e-mails komen straks ook beschikbaar via de beslisboom op onze website. Klanten kunnen zelf speuren naar antwoorden. Willen ze alsnog bellen, dan verhoogt de opgedane voorkennis de kwaliteit van de telefoongesprekken. Dat is hetzelfde als bij de huisarts. Ruim 80% van de patiënten heeft vooraf al op internet gezocht naar beschikbare informatie. Je krijgt zo gerichtere vragen en meer diepgang“.

Klantgerichtheid

Hij vervolgt: „Ik hoor veel corporaties zeggen: 'wij gaan aan klantgerichtheid werken' en richten dan een KCC op. De klantgerichtheid wordt daardoor eerder slechter“. Lex geeft een voorbeeld uit eigen praktijk: „Toen wij nog een woondienstenmodel hadden, scoorden we een 1.3 op huurachterstand. Sinds we het rechtstreeks bij de verantwoordelijke afdeling hebben gebracht, is dat 0,5 en is het aantal huisuitzettingen met 60% afgenomen. Je voorkomt gedeelde verantwoordelijkheid. Je ziet beter waar iets blijft liggen. Dat is de reden waarom we zijn teruggegaan naar het klassiek model“.

>>



Woningstichting Wageningen heeft het woondienstenmodel in de ban gedaan

en is weer terug naar het klassieke driepoot model.

Maar dan wel omvat in een internetgestuurde organisatie.

„We willen de processen in de cloud naar de klant brengen“, zegt Lex Janssen,

directeur-bestuurder van de Woningstichting in Wageningen.

karmac



Uw dossiers, onze uitdaging!

- Digitalisering
- Archiefopslag
- Postverwerking
- Business Process Outsourcing

Karmac ontzorgt vele organisaties binnen bedrijfsleven en overheid op het gebied van de interne en externe informatiestromen. Vele woningcorporaties zijn wij inmiddels van dienst met digitalisering van bijvoorbeeld VHE-dossiers, tekeningarchieven en personeelsdossiers. Mogen we ook u van dienst zijn?

Bel voor een afspraak 0320 - 28 69 59.

www.karmac.nl

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

Klassiek model in de cloud ■

Kwaliteit

“Continue verhogen van je klantkwaliteit en dus je bedrijfsvoering tegen lagere kosten, dat is het uitgangspunt”, zegt Lex. Om dit goed in beeld te brengen maakt de Woningstichting gebruik van alle KWH-labels die er zijn. „Als je de labeleisen goed versleutelt in je processen, dan levert dat veel op met weinig inspanning. Daarnaast; tucht zul je toch echt zelf moeten organiseren want een markt bestaat er in onze branche niet”.

Bol.com

Terug naar klassiek betekent allerm minst terug in de tijd, zegt Lex. „We willen nog steeds de Bol.com van de corporatiesector worden, maar dat valt niet mee. Hoe dat komt? De toeleverende bedrijven zijn net zo behoudend als de hele sector. Het aantal bedrijven dat klantportalen biedt om primaire processen te ontsluiten is gering. Als ze er al zijn is de ervaring mondjesmaat”.

ESB

Lex verduidelijkt zijn waarneming: „Het goed ontsluiten van je primaire systeem kan via knopentechniek, maar als je dat real time online wilt doen, heb je andersoortige technologieën nodig. De Enterprise Service Bus (ESB) is daar wel het meest geschikte vehikel voor, maar die wordt nog niet algemeen geleverd. CORA en VERA lijkt nu de standaard te worden. Wij schrijven dat al lang verplicht voor, maar de ontwikkeling om een eenduidige standaard af te stemmen, is nog een lange weg te gaan. Het ontsluiten en koppelen van informatiestromen is niet vanzelfsprekend. Dat maakt alles best kwetsbaar”.

Remmende factor

Op de vraag of niet de techniek de remmende factor is, maar de corporatie of de klant zelf, zegt Lex: „De huurder in het dagelijkse leven, doet alles al via internet. De vraag is niet of de huurder erop zit te wachten, het is een feit dat de wereld er zo uitziet. Vrijwel geen enkele dienst wordt meer face to face afgesloten. Ons credo luidt Click, Call, Face. Alles wat met de woning te maken heeft, gaat via click en alleen urgente zaken verlopen via call. En Face? Er komt bijna niemand meer of alleen specifiek op uitnodiging van ons”.

Acceptgiro's

Hij vervolgt: „De corporatiesector zelf loopt inderdaad ongelofelijk achter op allerlei fronten. Een voorbeeld: Het blijkt dat 90% van de jeugd tot 35 jaar alle betalingen mobiel bankiert. Ondertussen zijn er nog heel veel woningcorporaties die onverstoord acceptgiro's blijven versturen”.



Redesignen

Lex verklaart: „We hebben als sector de afgelopen jaren nagelaten goed te laten doordringen wat internet betekent voor onze dienstverlening. Hoe wil de klant het eigenlijk? Je moet dus de klantwaarde redesignen, dat binnenhalen en daarop sturen. Bedrijven als Bol.com en Conrad weten precies waar mijn interesse ligt of wanneer ik jarig ben. Ze sturen daar heel gericht op aan. Vanaf het moment van oriënteren word je in het proces meegenomen. En heb je iets besteld, word je uitstekend op de hoogte gehouden van de status. Conrad vraagt een half jaar later of alles nog werkt en of je misschien zaken wilt bijbestellen.

Je moet dus meer service en mogelijkheden bieden via het internet met minder inspanning voor je organisatie. Dat is wel de kern van de zaak”.

Latente vraag

Hij vervolgt: „Wat onze sector daarvan kan leren? Bijvoorbeeld proactief inspelen op wijziging van gezinssamenstelling. Als je doorstroming wilt realiseren, zul je de latente vraag moeten weten. Het wordt voor woningcorporaties belangrijker om specialisten datamining en informatiemanagement in huis te hebben. Het komt erop aan dat je informatie uit data moet kunnen halen om daarmee je processen scherper te maken. De andere onderdelen van de ICT-huishouding kunnen makkelijk worden uitbesteed”.

Internetgestuurd

Op de vraag of de Woningstichting al een internetgestuurde organisatie is, zegt Lex: „Nog niet, maar we vertonen wel de eerste symptomen. Primair richten wij ons op meer door minder. Door het scheiden van wonen en zorg ontstaan er bijvoorbeeld zorgdiensten die je als woningcorporatie samen met ketenpartners kunt aanbieden. Maaltijden, welzijnsactiviteiten, ga zo maar door. De wereld wordt één portaal-landschap die op zijn beurt wordt ontsloten door één portaal”.

Portaalvrees

Volgens Lex heerst er binnen woningcorporaties een vorm van portaalvrees. „De druk van bestuurders om als corporatie met portalen een nieuwe fase in te gaan, is nog te gering. Een bestuurder moet daar volledig achter staan. De bedrijfsvoering is fundamenteel voor je dienstverlening. Ik vind dat je de verplichting hebt om dat zo optimaal mogelijk in te richten. Je moet het willen. Je moet doordrongen zijn van het feit dat de kwaliteit, dienstverlening en efficiency ermee omhoog gaan en de bedrijfslasten omlaag”. ■

SG|beleidsportaal

SG|automatisering
managing the future

centrale sturing door inzicht en verankering



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 of volg ons op twitter: @sggroep...



KCC de Alliantie: Een beller is voorlopig nog sneller

Alle apps en klantportalen ten spijt, de telefoon is nog steeds het meest gebruikte communicatiekanaal voor woningcorporaties. Wat is de houdbaarheid van de telefoon als communicatiemiddel? We vroegen het **Ergin Borova**, manager KCC bij de Alliantie. „De telefoon? Die blijft nog wel even“.



BCT beheerst al bijna 30 jaar de kunst van het optimaliseren van bedrijfsprocessen.

Onze procesoplossingen zijn de "missing link" tussen uw data-applicaties (zoals ERP's) en uw portalen. Daardoor bent u in staat uw applicatielandschap te reduceren, kosten te besparen én toch een betere dienstverlening richting huurder, aannemer en ketenpartner te realiseren.

Hoe wij dit doen? Bel 046-442 45 45 of mail woningcorporaties@bct.nl en laat u informeren over de mogelijkheden!

Information creates
Dé toekomst
van uw bedrijfsvoering!

www.bct.nl

Information creates.

Incit is a leading supplier of ERP-system with focus on property management, offering a full service system to handle finance, operations and maintenance information. Customers include housing associations and municipalities, as well as the commercial and private sector. Incit has a leading position in Scandinavia with the ambition to reach a similar position in Northern Europe. Incit is since 2013 part of Aareon AG, Europe's leading software and service supplier to the property sector.

Incit Nederland BV is looking for new ERP consultants to support their growing team!

Role(s) and responsibilities

We are looking for 3-5 highly motivated consultants to fill three types of positions – finance, technical management and housing/real estate management. The ideal candidates have a genuine interest in the real estate and housing sector to support our fast growing team in the Netherlands. You have a background in finance, technical management or real estate management. A high level of technical understanding and computer literacy is a must, enabling you to quickly adapt to new information and ERP-systems while always keeping the client's best interest in mind. Previous experience in project management and an ambition to advance into a project management role is highly desired.

In your role as a consultant you will be working independently with the execution of client projects, including pre-studies as well as active problem solving. You will be implementing our ERP-system IncitXpand and train our users. As a consultant you will report directly to the Managing Director of Incit Nederland BV.

Your Profile

- You are an experienced professional with previous experience in consultancy services in the area of finance, technical management and/or housing/real estate management
- Ability to work in long term projects and meet deadlines
- Strong work ethic, self-motivation and ability to work independently
- Service minded with a strong customer focus
- You have the potential and ambition to take on a project management role in the future
- Keen multi-tasking and problem-solving capabilities
- Academic education in finance/technical management/real estate management
- Excellent skills in verbal and written Dutch and English is required

Our offer

We offer the right person an employment in a dynamic and growing organization with large development possibilities.

You will earn a key role in a profitable and expansive company with excellent growth opportunities.

Simply put a leading technology company that makes a difference.



For more information about Incit Nederland BV please see www.incit.nl. For more information about the vacancy please contact Sara Leander-Pehrson at Business Sweden on phone number 070 302 20 53 or email sara.leander-pehrson@business-sweden.se

We kindly ask you to submit your CV + personal letter in English to sara.leander-pehrson@business-sweden.se no later than December 20th. Only applications submitted in English will be considered. Please state clearly which consultancy position(s) you are applying for – Finance, Technical Management or Housing/Real Estate Management.

De Alliantie is met bijna 60.000 woningen een van de grootste woningcorporaties in Nederland. Er gaat geen dag voorbij of de telefoon staat er roodgloeiend. „We krijgen per jaar 400.000 telefoontjes binnen van klanten, leveranciers en relaties. Telefonie is voor ons dus heel belangrijk en dat blijft de komende jaren zeker nog zo”, vertelt Ergin.

Doe-het-zelf

Toch ziet Ergin ook de trend van toenemend internetgebruik, smartphones en apps. „De huurder doet net als jij en ik bankzaken en internetbestellingen via computer, tablet of smartphone. Telefonie, portals en apps zullen verder naar elkaar toegroeien. Ook wij proberen de 400.000 telefoontjes te verminderen door in te zetten op het zelf doen door onze klanten. Wij zien een onderscheid ontstaan in doe-het-zelf applicaties enerzijds en telefonisch contact voor complexe vraagstukken en kwetsbare doelgroepen anderzijds. De verhouding zal veranderen, maar telefonisch contact zal altijd blijven. Voor sommige zaken wil je gewoon iemand spreken”.

Klantidentificatie

De 36 KCC-medewerkers van de Alliantie hebben ieder op één scherm inzicht in alle calls en klantgegevens. „De telefonie-functionaliteit van Unexus is gekoppeld aan de kennisbank van Green Valley”, licht Ergin toe. „Benodigde klantgegevens worden realtime ontsloten uit onderliggende systemen als SGI Tobias, de planningsmodule of het digitale archief zodra het telefoonnummer van de beller is herkend. De klantgegevens van de beller verschijnen direct op het scherm. Wij besparen zo 25 seconden op de identificatie van de beller. De KCC-medewerker ziet ook de 'presence' van tweedelijns medewerkers, mocht doorverbinden of ruggenspraak nodig zijn. Het vergroot de precisie waarmee de beller van informatie kan worden voorzien”.

Diagnosecentrum

„Ons KCC is een diagnosecentrum voor wat er in onze eigen organisatie fout gaat”, zegt Ergin niet zonder trots. „Er wordt hier keihard en met bezieling gewerkt. Er heerst een ondernemende cultuur en er werken uitsluitend mensen met servicegerichtheid in de genen. Als er in de processen of communicatie iets niet goed gaat, komt het bij ons naar boven. Een herinneringsbrief die betalingen heeft overlapt bijvoorbeeld. Krijgen we gerust 600 extra telefoontjes van huurders die zeker willen weten of hun betaling is binnengekomen. Volstrekt onnodig. Nu is het versturen van de herinneringsbrief beter afgestemd op het KCC-proces. Dus signalen aan de voorkant gebruiken we om het aan de achterkant goed te regelen”.

Attitude

„Klantenservice is ook geen 'afdeling' het is een attitude, een kwaliteit”, vervolgt Ergin. „Eerstelijns medewerkers

maken gebruik van de kennisbank die door de tweede lijn wordt gevoed. Als eerstelijns medewerkers vragen krijgen waarop ze het antwoord schuldig moeten blijven, gaat onze kennisbeheerder op zoek naar het antwoord bij de procesbeheerders en voegt het resultaat toe aan de kennisbank. Het is een interessant schouwspel dat dit automatisch gebeurt. In feite is het voor de tweedelijns medewerkers een subtiele incentive om mee te werken aan de performance van de eerste lijn. Het verhoogt de efficiency en leidt ertoe dat we gemiddeld 83% van alle calls in de eerste lijn kunnen afvangen. De tweedelijns medewerker die dit het beste doet, belonen wij zelfs met een KCC Award”.

Altijd beter

Maar processen en klantcommunicatie kunnen altijd beter, vindt Ergin. „Ik wil nog dit jaar de SMS-functionaliteit van Unexus in gebruik nemen”. Als voorbeeld noemt hij de inzet voor de periodieke woninginspectie PION. „Met SMS zijn we in staat om een paar dagen van tevoren een herinnerings-sms te sturen”. Het in gebruik nemen van de eveneens aanwezige chatfunctionaliteit ziet Ergin niet direct gebeuren. „Chatten is net als telefonie een 1 op 1 contact en persoonlijk heb ik dan de voorkeur voor een telefoongesprek. Onpersoonlijk gechat met een robot vind ik al helemaal niks”.

M-commerce

Over de toekomst zegt Ergin: „Mijn stoute droom is om een shift naar M-commerce te maken. Ik doel op de smartphone die bij iedereen in de broekzak zit. Organische apps die een nieuwe dimensie toevoegen aan interactieve communicatie met klanten. In mijn droom gaat dat verder dan het kunnen melden van een reparatieverzoek. Het is op maat gesneden communicatie op basis van zaken als inkomen, gezinssamenstelling en regio. Blijkt uit de inkomenstoets dat iemand meer inkomen heeft? Dan kunnen we via gerichte pushberichten ook woningen aanbieden in de vrije sector huur. Een mix van de NOS-app, Amber Alert en de bonuskaart van Albert Heijn ineen”.

Maar voor het zover is, is de beller voorlopig nog wel even sneller. ■





Telefonie op twee bij Standvast Wonen

Bij Standvast Wonen gaat digitale dienstverlening telefonie verdringen naar de tweede plaats als belangrijkste communicatiekanaal. De fysieke balie komt al helemaal niet meer in het rijtje voor. Komt dat wel goed met de bereikbaarheid? „Jazeker. Onze klanten weten ons feilloos te vinden”, zegt Dick van Veldhuizen, hoofd Service Centrum.

Standvast Wonen is een actieve woningcorporatie met 9.000 woningen in de stad Nijmegen en gemeenten Beuningen en Druten. Dick vertelt over het nieuwe dienstverleningsconcept dat recent is vastgesteld.

24/7

„In ons nieuwe dienstverleningsconcept hebben we bepaald dat telefonie niet langer communicatiekanaal nummer één is. Die plek is voorbestemd voor digitale dienstverlening. Naar de toekomst toe gaan onze website en portaal een cruciale rol vervullen in onze 24/7 dienstverlening. Dit dienstverleningsconcept past goed bij onze verhuizing naar één pand en introductie van Het Nieuwe Werken”.

Vitale klant

Op de vraag waarom vol wordt ingezet op digitale klantcontacten, zegt Dick: „Wij geloven in de vitaliteit van klant en buurt. De klant is zelf goed in staat om te bepalen op welke manier ze contact willen leggen”. Bij zelf bepalen blijft het niet. „Ook het uitvoeren van werkzaamheden wordt naar de klant verlegd. Voor het inplannen van een reparatieverzoek hoeven ze echt niet te wachten tot dat wij geopend zijn”.

Twee kanalen

Hij vervolgt: „We bieden klanten straks de keuze uit twee kanalen; internet en telefonie”. Dat de baliefunctie is komen te vervallen, is volgens Dick geen probleem. „Soms kwamen er maar vijf mensen per dag aan de balie, terwijl we er wel 2,6 fte voor nodig hadden. Nu doen we uitsluitend bezoek op afspraak. Klanten weten ons nog steeds feilloos te vinden. Waar snelle interventie noodzakelijk is, gaan onze mensen in de wijken gewoon bij ze langs. Wijkgericht werken vinden wij belangrijk”.

Heffing

„De besparingsopgave speelde ook een rol bij het opheffen van de baliefunctie”, zegt Dick. „Wij moeten 7 miljoen verhuurdersheffing betalen. Drie miljoen halen we uit huurverhoging, maar de vier miljoen moeten we bezuinigen op onderhoud, projecten en uit de eigen organisatie”.

KCC

Waar de digitale dienstverlening nog in ontwikkeling is, is het KCC al een aantal jaren volop in bedrijf. „Het KCC is voor iedere beller – zakelijke klant, huurder of medewerker – de eerste ingang. Wie het centrale nummer belt krijgt een KCC-medewerker aan de lijn. Onze KCC-medewerkers zijn in staat 80% van alle telefoontjes en infomails direct af te handelen. Daarmee vangen we veel ruis af”, vertelt Dick.

Telefooncentrale

De telefooncentrale van Frontline is gekoppeld aan het primaire systeem SGLtobias. Door nummerherkenning wordt de klantkaart getoond met een uittreksel van de belangrijkste gegevens. Vanuit dit scherm kunnen direct de gespreksgegevens worden vastgelegd of een terugbelverzoek worden gemaakt. „Dat draagt bij aan een vlotte afhandeling van de klantprocessen, zoals reparatieverzoeken en incassozaken”, aldus Dick.

57.000 telefoontjes

Van de 57.000 telefoontjes die bij het KCC binnenkomen, gaan er ongeveer 15.000 over reparatieverzoeken. De andere bellers zijn onder meer woningzoekenden, potentiële kopers, zakelijke relaties en eigen collega's. „Ongeveer 73% van de reparatieverzoeken worden direct in het eerste klantcontact door de 9 KCC-medewerkers via de beslisboom ingepland, de rest handmatig door de planner”, licht Dick toe.

KCC 2.0

Hij vervolgt: „In 2014 gaan we naar KCC 2.0. De belangrijkste verandering is dan de ingebruikname van het huurdersportaal. Momenteel wordt onze website alvast geoptimaliseerd zodat deze straks naadloos koppelt met het huurdersportaal. We gaan er naartoe dat huurders straks zoveel mogelijk werkzaamheden zelf uitvoeren”.

Beltijden

Om het gebruik van het portaal te stimuleren gelooft Dick in het minder breed openzetten van het telefoonkanaal. „Ik bedoel daarmee de beltijden beperken”, verduidelijkt Dick. „Het is een vorm van kanaalsturing. Mensen vinden hun weg wel om je te bereiken. Als je een laag inkomen hebt wil dat niet zeggen dat je hulpeloos bent. Dat merken we ook toen we onze baliefunctie hebben gestaakt. Mensen weten je altijd te vinden”.

Interactief geheel

Dick vertelt verder: „Daarnaast geloven we in het koppelen met andere websites. Als de klant doorheeft dat het portaal wat toevoegt, dan neemt het gebruik vanzelf toe. Het moet een interactief geheel zijn. Mijn wens is dat huurders met behulp van het portaal meer onderdeel worden van de woningcorporatie. Lange tijd hebben woningcorporaties hun huurders van zaken afgeschermd. We moeten ze letterlijk toelaten en zaken zelf laten doen. De klant als medewerker. Het zijn ook onze klanten die straks het portaal gaan testen. Niet wij, want het portaal is van de klant”. ■

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

wosjapue
andersom

www.tijdvoorandersom.nl



voor elke woningcorporatie
vanzelfsprekend



Bel voor een afspraak
of bezoek onze website.

efficiënter werken
locatie- en tijdonafhankelijk

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

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



Gemiddeld genomen maakt maximaal 15% van de huurders gebruik van het huurdersportaal. Bij studentenhuisvester **DUWO** ligt dat percentage na nauwelijks drie maanden al tussen de 54% en 60%. Wat kunnen 'gewone' woningcorporaties van studentenhuisvesters leren?

Huurdersportaal: Onbekend maakt onbemind

Zig Websoftware, leverancier van website en klantportaal bij DUWO, deed literatuuronderzoek en intern onderzoek naar het fenomeen waarom klanten van woningcorporaties vaak de voorkeur geven aan traditionele contactkanalen, terwijl veel diensten ook digitaal aangeboden worden. Het onderzoek leverde meerdere parallellen op in de keuzes die burgers maken in het contact met de overheid.

Onbewust

Volgens neurowetenschappers is 95% van ons gedrag onbewust. Ook bij het kiezen van een kanaal is er vaak geen sprake van een bewust keuzeproces. Gewoontes, ervaringen, emoties, kennis van het bestaan van het kanaal en kosten in tijd en geld bepalen grotendeels de kanaalkeuze. 21% van de burgers geeft aan dat zij automatisch het kanaal kiezen

Vraag en aanbod op de woningmarkt samenbrengen

snel, slim en slagvaardig

WoningNet is hét shared service center op de woningmarkt. Wij zijn al jarenlang dé betrouwbare partner van meer dan 200 woningcorporaties en gemeenten. **Onze kracht is samenwerking.**

Voor corporaties én hun klanten

Door te kiezen voor WoningNet brengen corporaties hun woonruimtebemiddeling op een hoger niveau. En daar profiteren ook woningzoekenden van: onze website biedt hen één ingang tot alle woningen in de regio en geeft inzicht in hun kansen op de woningmarkt. Naast transparantie voor woningzoekenden, levert dit betere reacties en snellere verhuurprocessen op.

Inzicht & uitbesteden

WoningNet biedt corporaties ook gedetailleerde managementinformatie. Onmisbaar om beleid te

maken, evalueren en bij te sturen. Daarnaast kan ons **professionele klantcontactcentrum** voorlichting aan woningzoekenden voor u verzorgen.

Kies voor samenwerking

Kiest u ook voor kostenbesparing en efficiency? Wij bespreken graag met u welke bijdrage WoningNet hieraan kan leveren.

Bel of mail voor een afspraak: 0294 299130 / contact@woningnet.nl



vabi
assets
energie

Dé oplossing voor het opstellen en verantwoorden van een optimaal energie- en woonlastenbeleid!



- ✓ Woonlastenmethodiek gevalideerd door TNO
- ✓ Krijg inzicht waar woonlasten te hoog zijn
- ✓ Bereken individuele woonlasten bij energiebesparende maatregelen
- ✓ Geef huurders persoonlijk advies met de woonlastencalculator
- ✓ Toon automatisch woonlasten in het woonruimteverdeelsysteem

Lees meer op www.vabi.nl

AEPEX
BEGRIJPT
WONINGCORPORATIES.



DE BESTE WONINGCORPORATIES
KIEZEN VOOR ATRIUM VAN AEPEX.

SAP SOFTWARE
VOOR WONINGCORPORATIES

AEPEX
BUSINESS CONSULTANTS

dat ze gewend zijn (gewoonte). Daarbij leidt een positieve ervaring met een kanaal vaak tot 'hergebruik'. 37% van de burgers geeft aan de website van een gemeente niet nodig te hebben omdat ze uitstekend geholpen worden via de traditionele kanalen (ervaring).

Onbekend

Bovendien is de kans groot dat een groep klanten nog steeds niet op de hoogte is van welke diensten digitaal worden aangeboden. Uit onderzoek in 2011 bleek dat gemiddeld genomen meer dan 50% van de burgers niet volledig op de hoogte was van het digitale dienstenaanbod. 9% wist niet eens dat er een digitaal loket bestond. Klanten überhaupt duidelijk maken dat veel diensten ook digitaal aangeboden worden en hen vervolgens de gewoonte aanleren deze ook te gebruiken, vormt een belangrijke sleutel naar een hogere adoptie van digitale dienstverlening.

Stimulans

„Onze doelgroep heeft weinig stimulans nodig”, verklaart Heleen de Vreese het nu al relatief hoge gebruik van het klantportaal. „Studenten zijn gewend alles op internet te regelen. Als vanzelfsprekend verwachten ze dat ook bij DUWO te kunnen doen”. En dat gebeurt volop.

Vanzelfsprekend

„Ondanks dat de doelgroep weinig stimulans nodig heeft, proberen ook wij het gebruik van het klantportaal verder te stimuleren. Hoe we dat doen? Door onze huurders op de website en portaal snel en simpel zelf het antwoord te laten vinden op hun vragen. Hoe vanzelfsprekender dat is, hoe groter de kans dat studenten zich tot de website wenden voor informatie



„We proberen onze huurders wel tot inloggen op het klantportaal te verleiden door voordeeltjes in te bouwen”

Onbemind

Uit onderzoeken blijkt tevens dat veel klanten op voorhand een negatieve perceptie hebben van digitale dienstverlening. De verwachtingen zijn dat het veel tijd kost om relevante informatie te vinden, het probleem dat men heeft niet digitaal kan worden opgelost en dat processen niet volledig worden afgerond. Ook geeft men de voorkeur aan persoonlijk contact omdat het idee leeft dat de persoonlijke situatie dan beter begrepen wordt en men sneller een oplossing krijgt voor het probleem. Gezien dergelijke verwachtingen is het niet vreemd dat men liever gebruik blijft maken van de traditionele kanalen. Om negatieve percepties en verwachtingen te kenteren, moeten klanten juist positieve ervaringen met het digitale kanaal opdoen.

Uitzonderingen bevestigen de regel, blijkt uit een vraaggesprek met Heleen de Vreese, vestigingsdirecteur van studentenhuisvesting DUWO in Amsterdam.

In juni van dit jaar nam DUWO haar klantportaal in gebruik. Vanaf dat moment tot het einde van het 3e kwartaal hebben 9068 van de 16.816 huurders minimaal één keer ingelogd. Het percentage van 54% had nog veel hoger had kunnen liggen als ook de huurders van Accommodate/SSH en DUWO Leiden al een inlogaccount zouden hebben gehad. In de genoemde periode zijn 1016 van de in totaal 1679 getekende contracten, online getekend. Ruim 60%.

of om hun zaken in Mijn DUWO af te handelen. Continue kwaliteitsverbetering en aanpassing is dus een belangrijk middel om het gebruik te stimuleren”.

Kanaalsturing

Op de vraag of DUWO het gebruik van andere kanalen ontmoedigt, bijvoorbeeld door bellers langer te laten wachten, zegt Heleen: „Het is niet ons beleid bellers langer te laten wachten. Wel is de wachttijd in drukke tijden incidenteel langer. Zeker nu we nog werken aan verbetering van de digitale dienstverlening, passen we nog geen kanaalsturing toe. Zolang de huurders van Accommodate nog geen inlog-account hebben is de telefoon voor deze bewoners belangrijk”.

Voordeeltjes inbouwen

„We verwijzen onze huurders actief naar de website als de informatie die ze vragen daar makkelijk te vinden is. We proberen onze huurders wel tot inloggen op het klantportaal te verleiden door voordeeltjes in te bouwen. Zo bieden we de huurders een excasso als zij bij de servicekostenafrekening geld terug krijgen. Door interne verhuizingen digitaal te regelen, ontlopen ze de papieren rompslomp waar ze anders mee te maken kregen. En tenslotte kunnen we hen via Mijn DUWO accurater informeren als de lift in hun complex het een tijdje niet doet of als de storing is opgelost”. ■



Website SCW Tiel: Van online brochure naar digitale dienstverlening

SCW Tiel heeft in 2012 de digitale strategie opgesteld die zich toespitst op het digitaliseren van klantprocessen. De strategie is door medewerkers beschreven in de vorm van een droom. Als eerste stap in de verwezenlijking van die droom worden het CMS en de website vervangen en een kennisbank voor huurders en medewerkers in gebruik genomen.

„We gaan van een online brochure naar digitale dienstverlening“.

Van online brochure naar digitale dienstverlening ■

Aan het woord zijn Caroline Hijnen, communicatiemedewerker bij SCW en Bas de Bruijn, manager Financiën en Informatisering. „Onze website is echt sterk verouderd. Eigenlijk een online brochure“, zegt Caroline. „De functionele- en huisstijlmogelijkheden zijn te beperkt voor wat we voor ogen hebben. We willen meer flexibiliteit voor ons zelf en meer kunnen bieden aan onze klanten. Dat willen klanten overigens zelf ook, blijkt uit gesprekken met huurders. Ze willen meer zelf online kunnen regelen en verwachten simpelweg dat onze website daarin voorziet“.

Selectietraject

Onder begeleiding van René van den Brand van VVA-informatisering is een projectgroep opgericht en een gestructureerd selectietraject gestart. Vervolgens is naar twaalf partijen gekeken die website, portalen (huurder, aannemer), kennisbank, intranet en mogelijk ook KCC-oplossingen kunnen bieden. „Een paar outsiders, de rest bekende leveranciers uit de sector“, licht Bas toe.

Speeddate

Hij vervolgt: „We waren op zoek naar een partner waarbij wij in een aantal stappen - waaronder speeddaten met zeven leveranciers - tot de voorkeursleverancier Malengo zijn gekomen. Voorafgaand aan het opstellen van een PvE, demo's en referentiebezoeken hebben we de huurders gevraagd wat ze belangrijk vinden aan een nieuwe website en klantenportaal“.

Klankborden

„We klankborden intensief met huurders en het is leuk dat ze ons vragen hoe we nu verdergaan“, vult Caroline aan en licht toe. „We gaan ze feedback vragen over de ontwerpen van de schermen en later in het proces betrekken we ze als testpanel bij het huurderportaal“. Tot op heden levert het klankborden al goede suggesties op.



„Een voorbeeld? Huurders geven aan het inloggen met gebruikersnaam en wachtwoord niet handig te vinden. Voor ons aanleiding om een andere manier van controle toe te passen, bijvoorbeeld postcode en huisnummer“. Bas: „Voor veel processen, zoals het melden van een reparatieverzoek, kan dat prima“.

Social Media

Caroline ziet haar vakgebied gelijk met de invoering van de digitale strategie kantelen. „De nadruk komt te liggen op het sneller overbrengen van informatie via de website,

kennisbank en social media. Onze huurders zitten veel op Facebook en belangenhouders op Twitter. Straks kan ik vanuit het CMS op een eenvoudige manier de communicatie met deze doelgroepen via deze kanalen onderhouden“.

Kennisbank

De kennisbank speelt ook een belangrijke rol binnen het CMS. „Door goede kanaalsturing vanuit het CMS zal de kennisbank zowel voor huurders als medewerkers een belangrijke informatiebron zijn. Goede input voor de kennisbank is hiervoor onontbeerlijk. We zitten momenteel middenin het proces hoe we dat gaan organiseren“, vertelt Caroline.

Alles online

In februari 2014 gaat de nieuwe website van SCW online. Het klantportaal volgt in mei van dat jaar. „Huur opzeggen, service-abonnement afsluiten, reparatieverzoek indienen; de huurder moet straks online alles kunnen doen wat nu ook telefonisch of aan de balie kan“, zegt Caroline. Bas vult aan: „Het mooie is dat medewerkers online het proces met de huurder mee kunnen lopen. De medewerker ziet exact hetzelfde wat de huurder ziet. Dat verkleint de foutkans en versnelt de afhandeling van het werkproces“.

Ketensamenwerking

Over het terugverdienen van de investering, zegt Bas: „Dat willen we doen door het verbeteren van ketensamenwerking met aannemers en het inzetten van het aannemersportaal. Dat moet een besparing in onderhoud opleveren. Met de website en klantenportaal met kennisbank verwachten we 25% te besparen op het aantal en de duur van telefoontjes, baliebezoek en andere handlingkosten“.

Communicatie en ICT

Op de vraag of Caroline als communicatiemedewerker vaker samenwerkt met ICT, zegt Caroline: „Ja dat doen we veel. Maar eigenlijk is het zo dat communicatie bij alle afdeling-overstijgende projecten wordt betrokken. De uitvoering van de digitale strategie heeft ook veel impact op communicatiegebied, zowel extern als intern. De inrichting van het klantportaal is daarvan een goed voorbeeld“. Bas licht toe: „De digitale strategie is een afspiegeling van de hele organisatie. Daarom hebben we een projectgroep corporate website opgericht, waarin vertegenwoordigers zitten van verschillende afdelingen Vastgoed, Klantenservice en Staf. Dat creëert draagvlak voor verandering en haalt gelijktijdig het ICT-gehalte eraf“.

„Iedere afdeling heeft mee kunnen dromen“, besluit Caroline. „Het ideaalbeeld? Tevreden huurders die zelf online zaken kunnen regelen als ze dat willen, medewerkers die online dat proces kunnen monitoren. Op kantoor, of desgewenst vanuit huis. We zijn hard op weg“. ■

Karo van Dongen (WEL): Focus op betaalbaarheid, duurzaamheid als bijproduct

Woonstichting Etten-Leur (WEL) geeft woningzoekenden inzicht in de toekomstige huurlasten en energiekosten. „Dat inzicht blijkt bepalend voor de keuze die woningzoekenden maken”, zegt directeur-bestuurder Karo van Dongen.

Een gesprek over duurzaamheid als bijproduct van betaalbaarheid.

Toen we in 2005 begonnen met het aanbieden van energetische maatregelen vonden we dat we fantastische plannen hadden”, start Karo zijn uitleg over de verandering van focus. „Goed voor het milieu, goed voor de duurzaamheid van ons bezit. In onze poging om de huurders daarvan te overtuigen, bereikten we vaak het tegenovergestelde, omdat bewoners hier vaak helemaal niet op zaten te wachten.

We zaten met onze milieu- en duurzaamheidsmodus op een verkeerd spoor. We hebben ons toen afgevraagd wat we nou eigenlijk willen bereiken. Conclusie: De ijsbeer op de smeltende ijsschots gaan we niet redden. Wat ons drijft is het bieden van goede en betaalbare woningen. Daar hebben we nu de focus op”.

Woonlasten in beeld

Woningzoekenden krijgen op de website Klik voor Wonen inzicht in de huurlasten en energiekosten van de aangeboden woningen. „Op basis van TNO en Nibud-cijfers heeft onze leverancier VABI per woning verbruiksconsequenties van de energetische waarde van een woning en het effect van energiemaatregelen vastgesteld. Zig Websoftware zorgt ervoor dat de woonlasten in Klik voor Wonen bij de woningen worden getoond”, legt Karo uit. De uitkomst voor de woningzoekende wordt altijd uitgedrukt in de prijs voor



huur en energielasten, gerelateerd aan de huishoudensamenstelling en diverse andere kenmerken. Zo weten ze precies waarvoor ze kiezen. „Een leuke woning uit 1920 met lage huur blijkt inclusief energielasten soms duurder dan een nieuwe woning met A-label”, geeft Karo als voorbeeld. De woonlasten worden op dit moment alleen voor de woningen van Woonstichting Etten-Leur getoond. Naar verwachting zullen de vijf andere woningcorporaties die aan Klik voor Wonen deelnemen, snel volgen.

Pushstrategie

Richting zittende huurders wordt door het bieden van inzicht in toekomstige woonlasten eveneens ingezet op energetische maatregelen. „Voorheen probeerden we tijdens planmatig onderhoud complexgewijs duurzaamheidspakketten te “verkopen”. Deze pushstrategie om de noodzakelijke 70% aan deelnemers te halen bleek een kansloze operatie. Nu bieden we energiepakketten aan als optie. We rekenen vooraf uit wat het kost, maar ook wat het oplevert aan besparing. Deze tactiek hebben we ‘geleend’ van de Woonbond, die dat toepast voor de woonlastenwaarborg”.

Onder de streep

Karo vervolgt: „Wij geven huurders de garantie dat wanneer de huurverhoging groter is dan de besparing, de huurverhoging wordt teruggedraaid. Tot op heden hebben we dat nog niet hoeven doen. Als bewoners inzien dat het investeren in woningen onder de streep leidt tot lagere woonlasten, dan heb je een goed verhaal. Het kan ook nadelig zijn, bijvoorbeeld dat ze op basis van de cijfers beslissen om niet te investeren in energetische maatregelen. Maar dat is dan de keuze van de huurder zelf”.

Betaalbaarheid

Op de vraag of de sterke focus op betaalbaarheid ook een manier is om de maatschappij te laten zien waarvan we zijn, zegt Karo: „Volmondig ja. Hoe kun je als woningcorporatie niet van betaalbaarheid zijn? Er zit echter wel een “mits” in, namelijk onze overtuiging dat de verantwoordelijkheid voor woonlasten ook bij de huurder moet liggen. Die moet je als woningcorporatie niet overnemen”.

Energiekosten

Dat de woonlasten zullen stijgen, is volgens Karo zeker. „Of dat vooral huurlasten of energiekosten zijn, weet ik niet, maar ik vermoed uiteindelijk toch de energiekosten. De energiemarkt heeft laten zien dat marktwerking ertoe heeft geleid dat we de grip zijn kwijtgeraakt. Door de splitsing van infrastructuur en levering zijn onderdelen van energiemaatschappijen als hapklare brokken verkocht aan buitenlandse bedrijven”.

IKEA

Hij vervolgt: „In zekere zin kan dit ook met de sociale woningmarkt gebeuren. IKEA die 20.000 woningen voor studenten bouwt, pensioenfondsen die worden aangespoord om in Nederlandse woningen te beleggen, buitenlandse beleggers die de Nederlandse woningmarkt betreden. Meer marktwerking met al zijn voors en tegens. De tucht van de lokale markt verdwijnt en zal onherroepelijk leiden tot prijsstijging”.

Energie-bv

Woonstichting Etten-Leur is met het exploiteren van warmtepompinstallaties zelf ook energieleverancier. „We vonden in 2005 dat we dat moesten doen. Dat was naïef”, zegt Karo met gevoel voor zelfreflexie. „We hebben inmiddels gelukkig veel expertise opgedaan en weten waarover we praten. Ik zou de keuze om een energie-bv te starten nu echter niet zomaar weer maken. Als je huurders vraagt wat ze van je verwachten, is dat niet het leveren van energie. Ze willen gewoon een goede woning voor een goede prijs. Dat is het eigenlijk wel. Op een uitgebreid dienstenpakket zitten ze niet te wachten. In ieder geval verwachten ze het niet van een woningcorporatie”.

Bijproduct

„Voor ons is duurzaamheid inmiddels een bijproduct”, vat Karo samen. „Wij leggen de focus nu op de voorkant. Onze ambitie is om de huurder zelf de juiste keuzes te laten maken. Niet probleemoplossend, maar proactief, vanuit het perspectief om te voorkomen dat mensen in de problemen komen. Inzicht geven in woonlasten op de website Klik voor Wonen is daar een mooi voorbeeld van. Of onze woonlasten-tool voor huurders. Als huurders zelf de noodzaak om te veranderen inzien komt dat vanzelf. Als duurzaamheid dan het bijproduct is, dan is dat toch mooi?” ■

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



Alles verandert bij Omnia Wonen

Omnia Wonen. Wie de betekenis van het woord omnia opzoekt, leert dat het Latijns is voor 'alles'. Alles is ook het antwoord van directeur-bestuurder Gerard van de Ven op de vraag wat er allemaal in zijn organisatie verandert. In een gesprek met CorporatieGids Magazine licht hij het hoe en waarom van het veranderproces toe.

NEH ontzorgt.



Gerard van de Ven is sinds 2003 directeur-bestuurder van Omnia Wonen. Wie de maatschappelijke visitatie van 2012 erop naslaat, ziet dat de corporatie keurig presteert. Toch is Omnia Wonen bezig met het project OPTimaliseren van Processen en ADvies, ofwel OPPAD. „Wij kijken graag vooruit. We willen ook in de toekomst een dienstbare professionele club zijn voor onze klanten”, motiveert Gerard het veranderproces.

Zelfregie

Vooruitkijkend ziet Van de Ven een belangrijke rol weggelegd in zelfregie van de klant via internet. „Een vereiste is dan dat je alle overbodige ballast uit je processen haalt en de juiste informatie snel beschikbaar hebt. Het bleek dat wij op dat gebied van ICT op die uitgangspunten achterliepen. Ter verbetering daarvan zijn we een project gestart en hebben ons afgevraagd: Wat hebben we allemaal aan informatie, systemen en programma's en hoe kunnen we dat optimaliseren? Daarvoor hebben we het veranderproces OPPAD gestart”.

Lijstjes

Dat optimalisatie van processen hard nodig is, schetst Van de Ven aan de hand van een voorbeeld. „Sommige lijstjes met ogenschijnlijk dezelfde informatie kwamen op drie verschillende plaatsen en op drie verschillende manieren uit onze organisatie boven water. Dat is verspilling van tijd en energie. De oorzaak lag veelal in verouderde processen, ontbrekende koppelingen en overlap in programma's. Dat hebben we op orde gebracht en de informatie zo smart mogelijk op de nieuw vormgegeven processen afgestemd”.

Woonwinkels

Het op orde brengen van de automatisering volgt op andere ingrepen in de bedrijfsvoering, zoals de sluiting van de woonwinkels. „Daar kwamen maar weinig mensen op af. In plaats daarvan hebben we een KCC opgezet. Eigenlijk is dat een centrale telefoonlijn, waar al onze klanten tijdens werkdagen met al hun vragen terecht kunnen”, licht Van de Ven toe.

KCC

Hij vervolgt: „Het KCC wordt gerund door medewerkers die uit diverse plaatsen uit onze organisatie bij elkaar zijn gezet. In het begin hadden ze nog de handicap dat we onze ICT nog niet op orde hadden. Dat was voor de medewerkers op zich een goed vertrekpunt van de zoektocht naar het best passende systeem”.

Paraplu

Van de Ven vertelt dat de medewerkers constateerden dat Umbrella van Malengo het meest gestructureerd ondersteuning bood aan de behoeften van Omnia Wonen. „Umbrella ligt als een paraplu over alle systemen heen en zorgt ervoor dat informatie uit onderliggende systemen snel en overzichtelijk wordt gepresenteerd. Medewerkers kunnen ook direct input kwijt in het systeem. Umbrella vervult een cruciale functie in dat

proces. We zijn hiermee in staat 80% van alle klantvragen centraal af te handelen. De overige 20% van de vragen wordt door de woonadviseurs opgepakt. Persoonlijk contact blijft uiteraard, maar dan op uitnodiging of door bezoek aan huis”.

Betrokkenheid

Het samen vormgeven van de afdeling KCC levert onder de medewerkers veel enthousiasme op. Van de Ven: „Staat er ineens een collega van wie niemand het verwacht voor een zaal vol collega's een vurig betoog te houden hoe collega's bijvoorbeeld kunnen helpen bij het leveren van input voor de kennisbank. Die persoonlijke betrokkenheid is enorm van belang voor het welslagen van veranderprocessen. Ja, daar word ik blij van. Als je medewerkers ruimte geeft, dan zijn ze tot veel in staat. Je kunt mensen het proces aanreiken maar ze moeten het wel zelf doen”.

Mijn Omnia

„Onze klanten krijgen straks ook toegang tot 'mijn.omnia-wonen.nl', vertelt Van de Ven. „Ze kunnen daar zelf gegevens wijzigen, reparatieverzoeken inplannen en zo verder. Al is het midden in de nacht. Iedereen is gewend om op elk moment van de dag zaken via internet te regelen, hoe meer hoe liever. Voor ons biedt dat mogelijkheden om verzoeken die digitaal binnenkomen door te zetten naar onze ketenpartners. Dat is een snelle manier van afhandelen en biedt dus voordelen voor alle partijen. Je kunt de grote stroom vragen snel beantwoorden en extra aandacht geven aan de uitzonderingen”.

Virtuele woningcorporatie

Op de vraag hoe digitaal of virtueel een woningcorporatie kan worden, zegt hij: „Daar gaan wij natuurlijk heel ver in. Persoonlijk contact en face tot face zal echter altijd blijven. Banken zijn er naar mijn mening in doorgesloten. Ik ben als directeur redelijk makkelijk bereikbaar voor onze klanten. Probeer dat maar eens bij je lokale bank. Mijn persoonlijke visie is dat woningcorporaties voldoende deskundigheid in huis moeten hebben om een volwaardige partner te kunnen zijn om met partijen te kunnen onderhandelen. Nieuwbouw, onderhoud, maar ook zorg- en welzijn kun je prima buiten de deur met ketenpartners organiseren. Als corporatie ben je dan meer regisseur, maar daarvoor is behoud van deskundigheid wel een vereiste. Daar zou ik niet graag alles op willen inleveren”. ■



Historisch vastgoed en kratten bier

Wat hebben kratten bier en een krop sla te maken met vastgoed? Alex Huges, algemeen directeur van vastgoedbelegger Segesta geeft het antwoord. „Supermarkten wijzen ons de weg waar de markt naartoe gaat“. Een gesprek over woningcorporaties, historisch vastgoed en kratten bier.

W e zijn een vastgoedexploitant en ontwikkelen daarnaast voor de eigen portefeuille. Historische bouw is één van onze specialiteiten. Voor ons is waardeontwikkeling en hoogwaardige vastgoedobjecten in onze portefeuille brengen core business. Dat proces begint al op de tekentafel en komt bijvoorbeeld tot uiting in de hoge kwaliteit van de bouwmaterialen die we gebruiken. Onderhoud is voor ons heel belangrijk. Investeren doen we aan de voorkant, besparen aan de achterkant”, zegt Alex.

Ommezwaai

In de spreekkamer van het – hoe kan het ook anders – historische pand van Segesta in Alkmaar vertelt Alex dat zijn organisatie net zo hard tegen de problemen in de vastgoedmarkt aanloopt als corporaties. „Wij hebben als bedrijf echter tijdig een ommezwaai gemaakt. Onze strategie lag tot voor vijf jaar terug op de aankoop van retailvastgoed in de binnensteden. Maar iedereen kent de leegloop van binnensteden. De crisis en internetverkoop als boosdoener.

We investeren nu nog maar beperkt in de binnensteden en hebben de focus verlegd naar supermarkten en boodschappen winkelcentra”.

Supermarkten

De strategieverandering van Segesta is ingegeven door goed te luisteren en te kijken naar supermarkten. „Dan zie je waar de markt naartoe gaat”, zegt Alex. „Supermarkten hebben de drang naar meer meters losgelaten. Ze richten zich meer op vers. Naast de krop sla ook complete verse maaltijden. Dat gaat ten koste van versspecialzaken. Producten met meer handling en schapruimte, zoals kratten bier en frisdrank, worden straks via internet verkocht en vinden hun weg via pick up points naar de consument. De omzetgroei van supermarkten zal blijven, vandaar onze focus op deze sector”.

600 woningen

Segesta herkent net als corporaties de stagnerende woningmarkt. Alex: „Tot voor 5 jaar geleden ontwikkelden we nog voor de koopsector. Daar zijn we net voor de terugval van de markt mee gestopt. Soms nog als transformatie van kantoorruimten of als toevoeging van woningen boven winkels. Inmiddels hebben we 600 woningen in portefeuille, een goede 12% van onze totale vastgoedportefeuille. Er zijn woningcorporaties die er minder hebben”.

Verhuurdersheffing

Hij vervolgt: „Ook wij lopen voor een deel van ons bezit tegen de verhuurdersheffing aan. Die hakt behoorlijk in op ons directe rendement. Wij kijken per individuele woning of het een liberale woning kan worden. Je kunt dan meer huur vragen en je ontloopt de verhuurderheffing. Met de punten boven de liberalisatiegrens komen is ons doel”.

Kruisbestuiving

De kans dat er meer kruisbestuiving met woningcorporaties gaat plaatsvinden, is volgens Alex zeker aanwezig. „Corporaties moeten hun commercieel vastgoed afstoten. Dat heeft bij ons al geleid tot de aankoop van een winkelplint en een winkelpand met zes woningen erboven van woningcorporatie Woonwaard uit Alkmaar. Woningcorporaties kunnen met de nieuwe circulaire eenvoudiger bezit verkopen aan ons, maar andersom kan dat natuurlijk ook”. Ervaring in het gezamenlijk optrekken met woningcorporaties heeft Segesta ook. „Met Ymere hebben we een VOF gevormd en een complex ontwikkeld en verkocht. Dat was koop, sociale en liberale huur, parkeergarages en bedrijfsruimte”.

Onrendabele top

Ook op het gebied van projectontwikkeling kan gezamenlijk optrekken met beleggers voordeel bieden voor woningcor-

poraties. „Voor woningcorporaties is het vaak onmogelijk om rendabel te bouwen. Belangrijke oorzaak is de lage huur van 65 of 70% van maximaal redelijk die ze conform de puntentelling vaak vragen. Een mogelijkheid is dat corporaties samen met een commerciële partij vastgoed gaan ontwikkelen. De commerciële partij kan dan een deel van de onrendabele top afdekken omdat zij de commerciële delen kan ontwikkelen”, geeft Alex als suggestie.

Verschillen

Dezelfde markt, hetzelfde vastgoed. Op de vraag welke verschillen Alex ziet tussen de wereld van beleggers en woningcorporaties, zegt hij: „Wij zijn landelijk actief en hebben uit oogpunt van risicospreiding veel verschillende typen vastgoed. Woningcorporaties zitten meestal in een klein verzorgingsgebied en hebben nagenoeg alleen woningen. Uitzonderingen daargelaten natuurlijk. Wij kunnen zelf doen wat ons het meest logisch lijkt. Die keuzevrijheid hebben woningcorporaties niet. De structuren zijn ook vaak ingewikkelder. Segesta heeft één aandeelhouder, dat is zo helder als wat”.

Korte lijnen

Alex vervolgt: „Onze organisatie bestaat uit 20 mensen. Een tweekoppige directie stuurt de werkvloer rechtstreeks aan. Korte lijnen, korte besluitvorming. We doen zelf zaken als administratie, huur en boekhouding. Daarvoor hebben wij Empire van DSA•Vision in gebruik. ICT is de motor waarop onze beleggingsportefeuille op draait. Als de huuradministratie niet op orde is, weet ik niet wanneer mijn contracten expireren”.

Schaalbaar inkopen

Alex vervolgt: „Alle niet-kerntaken zoals administratief, technisch en commercieel beheer van onze woningportefeuille besteden we uit, want dat is schaalbaar in te kopen. We hebben 600 woningen in ons bezit. De kosten die daarmee gemoeid zijn – ter vergelijking met woningcorporaties – ligt tussen de 3-5% van de huurstream. Grofweg tussen de 250 en 400 euro per woning”.

Lage bedrijfslasten

Over deze lage bedrijfslasten per vhe zegt Alex: „Kijk, wij hebben geen klantconsultants, wijkbeheerders en ga zo maar door. Corporaties hebben andere maatschappelijke en sociale doelstellingen. Misschien wordt daarbij minder op de kosten gelet dan bij een belegger. Er wordt niet kritisch naar de inkoopkant gekeken, terwijl dat bijvoorbeeld op onderhoud soms tot 65% kostenbesparing kan leiden. Ik moedig corporaties van harte aan daarmee aan de slag te gaan. Het lukt ons, dus waarom zouden woningcorporaties dat niet kunnen”? ■



Jacob Spoelstra:

Columnist en stand-up comedian.

Kijk voor meer informatie op www.jacobspoelstra.nl

Anoniem solliciteren

Ik treed wel eens op voor corporaties en het eerste wat me opvalt als ik mijn publiek bekijk, is dat corporaties ook een sollicitatieprocedure hebben. Hoe ik dat weet? Dat zie ik aan de samenstelling van het personeel. Niet alleen is het percentage allochtonen dat werkt bij een corporatie behoorlijk lager dan het percentage allochtonen dat een woning huurt van de corporatie maar ook de verhouding man/vrouw is redelijk traditioneel verdeeld. De mannen zitten op Financiën en Onderhoud en de vrouwen op Wonen. Alsof alle mensen die goed zijn in financiën of onderhoud toevallig een man zijn. Er zijn ook vrouwen goed in financiën en onderhoud. Het is alleen nooit je eigen vrouw.

Het is ook lastig om zonder vooroordelen een goede selectie te maken. Begin dit jaar heeft de VVD nog een verzoek aan minister Asscher gedaan om de mogelijkheden tot anoniem solliciteren te onderzoeken. Anoniem solliciteren gaat alleen werken als ook echt iedereen anoniem solliciteert. Als anoniem solliciteren slechts een optie is, gaat het niet werken. Je krijgt dan dat er drie mensen solliciteren: Kees de Vries, Jolanda de Wit en een anonieme Turk. Je mag drie keer raden wie er wordt uitgenodigd?

De PVV had voor het samenstellen van de kieslijst ook een sollicitatieprocedure. Ondanks deze sollicitatieprocedure kregen ze iemand in de fractie die zijn vrouw het ziekenhuis in heeft geslagen, iemand die in de brievenbus van zijn buurvrouw plast en iemand die de barman voor zijn bek slaat als hij geen drank meer krijgt. Je vraagt je op zo'n moment af: als dit al door de procedure is gekomen, wie zijn er dan afgevalen? Joran van der Sloot? Samir A.?

Maar hoe maak je dan wel een goede selectie? Ik zeg, ga gewoon op safe en denk lekker traditioneel: mannen op Financiën en Onderhoud en vrouwen op Wonen. En dan mogen ze best een kleurtje hebben.

Jacob Spoelstra



APPLICATIES KOPPELEN

CLOUD COMPUTING ZONDER POESPAS

Iedereen kan uw systemen in de cloud zetten, maar wie zorgt ervoor dat ze daar met elkaar communiceren? Ctac is de enige die cloudoplossingen volledig met elkaar integreert, zodat u zonder belemmeringen profiteert van alle voordelen. We koppelen SaaS- en PaaS-systemen van vrijwel elke leverancier in private, publieke of hybride clouds. Alles op elkaar aangesloten en altijd up-to-date. Kortom, de cloud zoals de cloud bedoeld is. Waarom genoeg nemen met minder?

cloud.ctac.nl



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? Neem dan vrijblijvend contact met ons op, wij staan u graag te woord.

Mail naar richard.van.der.zee@itris.nl of bel 010-2666111.