

Sponselee (Woonwaard):
Samenwerken is
voorwaardelijk voor
bestaansrecht

Bobbe (De Key):
Ik wacht al zeven jaar
op scheiding Daeb en
niet-Daeb

Winkelhorst (Ijsseldal
Wonen): Als wendbaar
zeiljacht op koers
naar betaalbaarheid

Gerardts (De Veste):
Transitie, een beetje
van jezelf en vooral
veel van medewerkers

7^e JAARGANG | NUMMER 2 | JUNI 2016

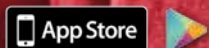
CorporatieGids

MAGAZINE

ONAFHANKELIJK MAGAZINE OVER STRATEGIE, BEDRIJFSVOERING & ICT VOOR WONINGCORPORATIES

Verbinden

Esther Borstlap: Verwonder je iedere dag, het kan altijd beter



VVA
informatisering

Zonder zorgen de zomer in?



Volg een masterclass informatiebeveiliging van VVA
en ga goed beveiligd de zomer in!



Wil je meer weten over deze masterclass, kijk dan even op onze website.
Er zijn nog enkele plaatsen beschikbaar!

vva-informatisering.nl

projectleiders en adviseurs op het snijvlak van organisatie en ict



Verwonder je iedere dag,
het kan altijd beter
Esther Borstlap (Woonborg)

4



Swipen koopwoningen
in een Tinder-app
Geby de Jong (de Alliantie)

31



Woningstichting Zalando

Online kledingwinkel Zalando wil uit-
groeien tot het centrale besturings-
systeem van de modewereld. 'Een
ecosysteem voor mode' noemt mede-
oprichter en ceo Robert Gentz het.

Zalando heeft nooit fysieke winkels
gehad en is alles behalve uit op
persoonlijk contact. Probeer voor de
grap op zalando.nl eens een telefoon-
nummer te vinden. De kans is groter dat
u in de tussentijd sneakers heeft gekocht.

Toch 'kent' Zalando haar klanten als
geen ander. Klantdata is het geheim.

Corporaties weten ook alles van hun
klanten. Van gezinssamenstelling tot
inkomen en van huurachterstand tot
overlast. Kunnen woningcorporaties
een 'ecosysteem voor wonen' worden?
Kunnen ze een portaal zijn voor alles
wat met – betaalbaar – wonen te maken
heeft? Alleen al het stroomlijnen van
incassotrajecten voor huur, belasting
en energie zou voor menig huurder
een 'schreeuw van geluk' zijn.

Veel leesplezier.

Martin Barendregt en Paul Tuinte



Samenwerken is
voorwaardelijk
Pierre Sponselee (Woonwaard)

8



Wachten op scheiding
Daeb en niet-Daeb
Leon Bobbe (De Key)

58



Een beetje van jezelf,
veel van medewerkers
Janine Gerardts (De Veste)

18



Als zeiljacht op koers
naar betaalbaarheid
Y. Winkelhorst (Ijsseldal Wonen)

66

- 13 Getransformeerd naar procesgestuurde organisatie
- 25 Issues implementatie ERP-systemen ruim verdubbeld
- 36 CorporatiePlein 2016: Innovatie in de Bedrijfsvoering
- 42 ICT-keuzes verbinden met strategische doelen en resultaten
- 49 Cegeka-dsa bouwt huizen in Vietnam
- 50 Wooncompagnie maakt werk van standaardisering
- 54 Best value aanbesteden is loslaten oude gewoonten
- 62 Empathietraining: Met begrip krijg je meer voor elkaar
- 70 Column: Opnieuw onzekerheden in corporatieland

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: Joh. Enschedé, Amsterdam
Coverfoto: Esther Borstlap, Woonborg

©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.



**Esther Borstlap (Woonborg):
'Verwonder je iedere dag,
het kan altijd beter'**

Woonborg is de corporatie met de laagste bedrijfslasten van Nederland. Waar sommige woningcorporaties tot vier maanduren voor de dekking van hun bedrijfslasten nodig hebben, is dat voor de corporatie uit Vries in Drenthe amper driekwart maanduur. Valt er dan nog wat te verbeteren? "Voldoende," zegt **Esther Borstlap**, sinds 14 maart directeur-bestuurder bij **Woonborg**. Een gesprek over de koersvastheid en doorzettingsvermogen van een kleine corporatie.

Esther Borstlap. Wie op internet haar naam zoekt stuit onvermijdelijk op haar lidmaatschap bij Grinta business cycling. Niet zomaar een fietsclub, maar één waar wordt 'gefietst met ballen'. Niet puffend een talud op, maar juist een tandje erbij wanneer de Marmotte met zijn Alpe d'Huez, Galibier, Telegraphe en Glandon op één dag moet worden getrotseerd. Het is duidelijk dat Esther haar 'mannetje' staat en flinke uitdagingen niet uit de weg gaat. "Fietsen is heel puur en dat past bij me. Als het even tegenzit denk ik: kom maar op," zegt de 37-jarige, woonachtig in Groningen.

Koers van Woonborg

"Met die mentaliteit heb ik ook ingetekend op de koers van Woonborg waarin het betaalbaar houden van onze 4900 woningen en het langer zelfstandig kunnen wonen in de dorpen en kernen centraal staat," vervolgt Esther. "En alhoewel het klimfietsen enerzijds solitair is, weet ik ook dat je alleen samen de klus kunt klaren. Je kunt niet koersen zonder teamwork. In mijn voorbereiding op de Tortour in Zwitserland heb ik bijvoorbeeld samen met anderen getraind om beter te worden en wist ik alles van de juiste voeding omdat ik kon leunen op de kennis van anderen. Bij Woonborg doe ik dat ook op die manier. Ik heb vijfenveertig collega's die ik graag uitdaag mij te voeden met hun visie op hoe we ons werk beter kunnen doen. Natuurlijk wel met een duidelijk doel voor ogen. Ik ben koersvast."

Oog voor doelgroep

Voordat Esther als directeur-bestuurder aan de slag ging bij Woonborg, werkte ze onder meer in verschillende functies bij de grote corporaties de Alliantie en Lefier. "Een leerzame periode waarin de focus op projectontwikkeling en 'het neerzetten van woningen' geleidelijk aan werd verruild voor meer oog voor de huurtoeslaggerechtigde doelgroep. Mij spreekt de combinatie van de menskant, de bedrijfskundige kant en techniek erg aan. Bij Woonborg ben ik in gesprek met huurders, praat ik met onze vakmannen over de schildercyclus en maak ik biedingen op de woonvisies van de vier gemeenten waar wij bezit hebben. Die brede portefeuille maakt het veelzijdig en uitdagend."

Uit de tent

Woonborg is na een periode van flink snoeien – de organisatie kromp van 68 naar 43 medewerkers – volgens Esther weer klaar om uit de tent te komen. "Het sleutelwoord daarbij is vooral 'zelf doen'. Dat is een leerproces waarin het mijn rol is om vooral veel vragen te stellen. Juist van de mensen die even stil zijn, wil ik graag weten wat er in ze omgaat. Als een collega bij mij binnenloopt met een projectvoorstel, vraag ik of ze de kennis van collega's hebben meegenomen. Er zit zoveel kennis in deze organisatie, dat moet je mobiliseren. Ander voorbeeld: we zitten tegen de verkoopbegroting aan.

Ik vraag vervolgens onze medewerker verkoop om een adviesstuk te schrijven wat we moeten doen. 'Dat moet ik toch niet beslissen', wordt er dan gezegd. Dat klopt, maar ik wil dat medewerkers het voortouw nemen. Af en toe moeten mensen gewoon even aan kop fietsen en voelen dat er met hun visie en inbreng ook echt iets wordt gedaan. Ik wil graag dat alle medewerkers trots zijn op wat we samen met Woonborg presteren."

Supergezond

Over de financiële positie van Woonborg is Esther tevreden. "Onze bedrijfslasten zijn supergezond en alle oude grondposities zijn opgeruimd. Toch zie ik nog ruimte voor verbetering. Die ruimte wil ik gebruiken voor het nog beter maken van klantprocessen, onder meer door digitalisering. Onze dienstverlening is erg belangrijk maar kan nog beter, waardoor de klanttevredenheid verder toeneemt. In dat kader ben ik ook erg trots op onze eigen onderhoudsdienst; het uitbesteden daarvan is geen optie. Omdat onze huurders steeds langer thuis wonen – de gemiddelde leeftijd is 58 jaar – en omdat wij een plattelandscorporatie zijn, vind ik het belangrijk dat er een Woonborg-vakman over de vloer komt. Zij weten wat er speelt en kennen de huurders persoonlijk. Dat wil ik graag zo houden."

Vastgoedsturing

Vastgoedsturing heeft ook de speciale aandacht van Esther. "We hebben een goede financiële uitgangspositie en dat biedt ruimte voor onze volkshuisvestelijke ambities. We hebben veel woningen in dezelfde prijsklasse, maar van verschillende kwaliteit. Er is ruimte om daarin te bewegen en dat doen we ook door de planning- en control cyclus van vastgoedsturing te optimaliseren. We willen ook over vijftientig jaar nog steeds woningen met een goede verhouding in prijs en kwaliteit hebben."

Ze vervolgt: "Onze koers is sturen op betaalbaarheid en de huren zo laag mogelijk houden. We investeren in de kernen en krimpen in de dorpen. Maar we trekken daar niet weg. Vanuit onze portefeuillestrategie verkopen we de komende jaren zeer geleidelijk woningen, zo'n dertig per jaar. Het geld dat we daarmee verdienen gebruiken wij om het totaal aantal woningen op peil te houden."

Overigens is het nog niet zo eenvoudig om de markt vraag goed in beeld te krijgen, zegt Esther. "Urgenten hebben binnen een paar maanden een woning, maar voor drie starterswoningen in de gemeente Noordenveld hadden we bijvoorbeeld maar zeven inschrijvingen. Dat zijn signalen die je serieus moet nemen. Hier en daar zitten we in ons werkgebied echt tegen ontspanning van de woningmarkt aan. Om vastgoedsturing goed invulling te geven zullen we

>>



TROTSE PARTNER VAN DE NEDERLANDSE WIELRENSPORT

Sportfoto.nl



U wilt als woningcorporatie het beste voor uw huurders, dat spreekt voor zich. Maar hoe doet u dat? Hoe bereikt u die spreekwoordelijke top, nu middelen schaars zijn?

Centric, als trotse sponsor van de Nederlandse Wielrenbond KNWU, weet hoe u de meest efficiënte weg omhoog vindt. Want of het nu om het ronddraaien van de pedalen gaat of het slimmer maken van bedrijfsprocessen: winnen lukt alleen lean & mean. De tot op het bot getrainde wielrenner met z'n geschoren kuiten weet dat maar al te goed. Maar het geldt evengoed voor u als corporatie. En u hoeft het niet alleen te doen: bij Centric staat een profteam voor u klaar met uitgekiend materiaal.

Efficiënt naar de top met Centric!



daarom onze informatie goed op orde moeten hebben om de juiste afwegingen te kunnen maken."

Extra druk

De enorme afslanking van Woonborg – veel functies zijn ontdudd – brengt een extra druk op de organisatie met zich mee. "Mensen vangen elkaar op waar nodig, maar extra werk zoals de implementatie van de Woningwet maakt het pittig. Dan ben ik gewoon meewerkend," zegt Esther, die de mouwen gerust opstroopt. "Mijn medewerkers voelen veel verantwoordelijkheid en daar komt bij dat ze dat van mij ook krijgen. Budgetverantwoordelijkheid en -mandatering loopt nu nog onvoldoende synchroon. Door het verbeteren van sturingsinformatie maken we inzichtelijk waar geld het slimste en beste tot zijn recht komt. Niet alleen voor je eigen huidhoudboekje maar ook omwille van de financiële verantwoording naar derden. Kostenbewustzijn is een belangrijk speerpunt."

Coalitie

"Maar ook al focust onze organisatie op het zo goed mogelijk dienen van bewoners en ook al hebben wij nog investeringscapaciteit, samenwerking met andere partijen is nodig om mensen langer thuis te kunnen laten wonen in de dorpen en kernen. Dat lukt alleen in coalitie met gemeenten, de huurdersvereniging en zorginstellingen. Ik wil de komende periode nadrukkelijk de verbinding maken met andere partijen."

Vragen stellen

In amper twee maanden tijd heeft Esther op meerdere punten de vinger op de zere plek kunnen leggen. "Vastgoedsturing, oninbare vorderingen, digitalisering en after sales zijn onderwerpen die extra aandacht vragen." Op de vraag hoe ze dat zo snel in beeld heeft gekregen, zegt ze: "Door veel vragen te stellen. Daarmee leg je de kwetsbaarheid van een organisatie bloot. Het is geen quiz, je moet je dagelijks blijven verwonderen over de dingen die in je organisatie gebeuren. Duik erin en stel vragen, je krijgt er zo ontzettend veel voor terug."

Verantwoordelijkheid

"De krimp van 68 medewerkers naar ongeveer 43 is een flinke slok op de borrel," zegt Esther. "Het betekent dat je nog meer aanstuurt op brede functies en achtervang. Je zit sneller aan je limiet. Het betekent ook dat je kritischer wordt in wat je wel en niet doet als corporatie. Tegelijkertijd merk ik dat iedereen zijn verantwoordelijkheid pakt. Ook dat is het voordeel van een kleine organisatie. Je kunt compact organiseren. Het nadeel? Als er ook maar één medewerker omvalt kan het al lastig worden, zeker op de lange termijn. Iedereen voelt dat: in een kleine organisatie stap je daarom minder snel af. Je collega heeft er direct last van."



Verbeteren op de werkplek

Ze vervolgt: "Mijn overtuiging is dat je de verbetering in organisaties op de werkplek moet faciliteren. En organiseer feedbackloops: bel een huurder wanneer er een reparatieverzoek is uitgevoerd. Je krijgt op die manier belangrijke informatie om het de volgende keer beter te doen. Door het verhuurmutatieproces nog slimmer te organiseren, willen we meer tijd vrijspelen voor after sales. Ook wil ik de verbinding van het primaire proces tussen dagelijks onderhoud met wijkbeheer verbeteren. De vaklieden komen namelijk omdat de klant het wil, de wijkbeheerder alleen maar wanneer er 'gedoe' is. Door deze twee invalshoeken te combineren kunnen we in de preventieve sfeer veel meer betekenen. Ook de huismeester die rondloopt in de complexen, is Haarlemmerolie in deze informatiestroom. Je moet dit niet zwaar organiseren, maar stimuleren door collega's te betrekken. Daar worden we allemaal beter van: wij zijn met zijn allen 'Woonborg'." ■

A portrait of Pierre Sponselee, a middle-aged man with grey hair, wearing a blue blazer over a light-colored checkered shirt. He is looking slightly to the right of the camera with a slight smile. The background is a blurred outdoor setting with greenery and a building.

Pierre Sponselee: 'Samenwerken is voorwaardelijk voor bestaansrecht Woonwaard'

Wat gebeurt er als een woningcorporatie zichzelf de vraag stelt: wat heb ik eigenlijk nodig om mijn kerntaken goed uit te voeren? Deze vraag stelde **Woonwaard Noordkennemerland** zich in 2011. Het antwoord leidde tot een halvering van het personeelsbestand, de inrichting van een platte organisatiestructuur en meer focus in de organisatie. Een gesprek met directeur-bestuurder **Pierre Sponselee** over afvallen en slank blijven.

Woonwaard verhuurt 14.500 woningen in de regio Alkmaar/Heerhugowaard. "Het leuke van corporatiebestuurder zijn is dat het gaat over een primaire levensbehoefte van mensen: wonen," zegt Pierre Sponselee, directeur-bestuurder en 'corporatiemens' in hart en nieren. "De uitdaging is om dit maatschappelijk nut te combineren met het zo bedrijfsmatig mogelijk uitvoeren van je taken."

Dat de verhuurderheffing de bedrijfsmatigheid heeft aangejaagd, daarvan wil Pierre niets weten. "Corporaties die de verhuurderheffing hebben aangegrepen om bedrijfsmatiger te gaan werken, hebben de jaren ervoor gemist." Pierre vindt evenmin dat corporaties de tucht van de markt ontberen. "De tucht van de tijdsgeest is veel belangrijker. De uitdaging is om deze tucht te vertalen in wat we doen en hoe we onszelf organiseren."

Veranderende wereld

Woonwaard is daarom in 2011 al gestart met nadenken over hoe de organisatie anders kan worden ingericht. "Nogmaals, niet met de verhuurderheffing als drijfveer, maar omdat we zagen dat de wereld aan het veranderen was. Als je kritisch naar je organisatie kijkt, blijkt dat je je werk met veel minder mensen afkunt."

Procesgestuurd

De zelfreflectie van Woonwaard heeft ertoe geleid dat de corporatie uit Alkmaar sinds 1 januari 2013 een ander organisatie-model heeft dan de meeste andere corporaties. "We hebben onze organisatie ingericht op basis van onze primaire processen," zegt Pierre. "Daardoor hebben we veel meer focus in de organisatie gebracht. Een van de principes van een procesgestuurde organisatie is de grote mate van zelfstandigheid van medewerkers laag in de organisatie. Procesmanagers sturen teams aan en rapporteren rechtstreeks aan mij. Dat gebeurt periodiek tijdens het eten van een broodje: zo maak je van de nood – slim en efficiënt – een deugd."

Halvering personeelsbestand

"Als je jezelf afvraagt wat ervoor nodig is om ons werk goed te doen, is het onvermijdelijk dat je ook je bedrijfslasten onder de loep neemt. In 2010 hadden we nog 175 medewerkers, nu zijn dat er 84, ruim een halvering. Een belangrijke besparing was bijvoorbeeld het uitbesteden van ons onderhoudsbedrijf, dat scheelde al 25 fte. Onze verhouding fte versus vhe is één op de 175, en we scoren een A-status in de Aedes benchmark. We zijn nu een hele 'goedkope' procesgerichte organisatie."

Slank blijven

Afvallen is een kunst op zich, maar slank blijven vereist nog meer discipline. "We hebben onlangs duizend woningen van Ymere overgenomen. Vroeger zou dat automatisch tot misschien wel tien extra fte hebben geleid. Nu zijn dat nog geen twee. Het bewustzijn dat we goedkoop willen werken zit diep in de genen."

Triumph Spitfire

Woonwaard heeft als procesgestuurde organisatie nu ruim drie jaar ervaring en is daarmee 'koploper' in de sector. Pierre is tevreden over de resultaten van zijn platte organisatie. "Informatie bereikt mij nu veel directer. Vergelijk het met een moderne auto: je krijgt indirecte informatie via prachtige metertjes op een dashboard, maar je hebt eigenlijk geen idee waar het precies vandaan komt. Onze organisatie is nu weer als rijden in een Triumph Spitfire: ik voel direct wat er gebeurt in mijn organisatie."

Enthousiasme

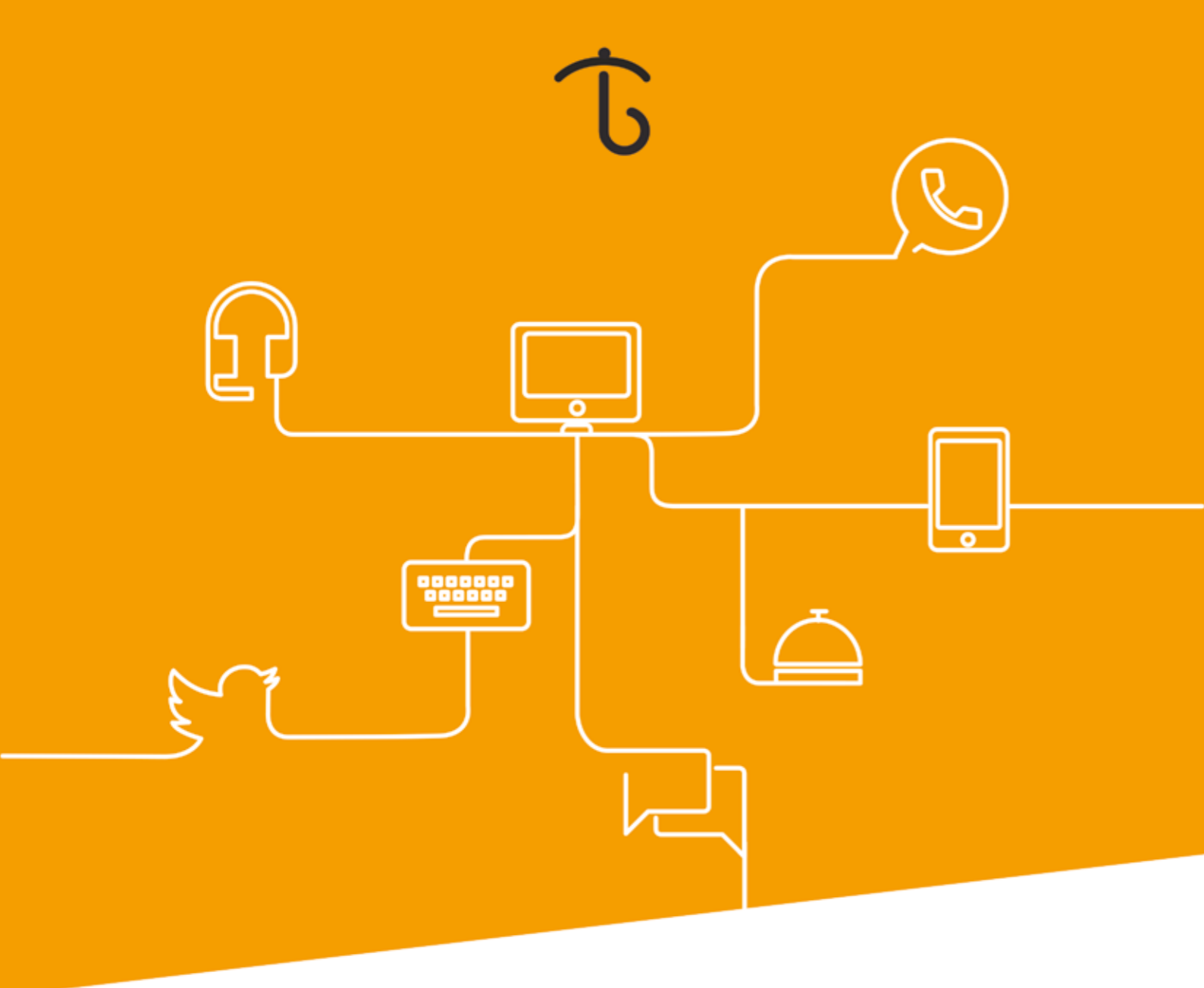
Ondanks een halvering van het personeelsbestand is volgens Pierre het enthousiasme onder zijn medewerkers juist gegroeid. "Als de dagelijkse dingen lukken, dan is dat heel duidelijk een prestatie van de teams zelf. De bijdrage van medewerkers is veel duidelijker en dat geeft elan en plezier in de organisatie."

Teamspirit

Als voorbeeld van de teamspirit noemt Pierre de implementatie van Dynamics Empire van cegeka-dsa en tegelijkertijd het alles in één keer in de cloud plaatsen van de kantoor-automatisering en het ERP-systeem door NEH Shared Services. "De donderdag voor Pinksteren gingen de stekkers eruit. Tijdens de Pinksterdagen nam ik een kijkje en was ik diep onder de indruk hoe externen van NEH en cegeka-dsa samen met onze medewerkers de schouders eronder hadden gezet. Iedereen liep vrolijk en enthousiast rond. Een van de leveranciers zei me: 'je krijgt die medewerkers van jou niet gek. Ze doen het gewoon'. Mooi als een externe partij dat waarneemt en deelt. Na Pinksteren waren we weer up and running en na een paar dagen konden de hulptroepen alweer naar huis."

Business case

De implementatie van Dynamics Empire is – in de geest van het kostenbewustzijn van Woonwaard – op basis van een business case uitgevoerd. "Voorwaarde voor ons om met een modern ERP-systeem te werken is dat het efficiency en kostenbesparing moet opleveren," zegt Pierre daarover. "Daarnaast moest het ons ondersteunen op drie speerpunten: klantfocus, interne beheersing en vastgoedsturing."



Umbrella verbind alle kanalen

Umbrella is de combinatie van KCC-software, klantportalen met selfservice dienstverlening en zaakgericht werken. Wij verbinden deze onderdelen en zorgen zo voor betere dienstverlening en meer inzicht in resultaat.

Zo sla je met Umbrella dus twee vliegen in één klap! Je zorgt voor tevreden klanten, die altijd en overal zaken kunnen doen met jouw organisatie. Tegelijkertijd biedt Umbrella je inzicht in hoe je processen slimmer en klantgerichter kunt maken.

Lees meer op wijzijnumbrella.nl



We hebben met cegeka-dsa afgesproken dat door te kiezen voor Dynamics Empire deze revenuen daadwerkelijk worden verzilverd. Datzelfde geldt voor NEH Shared Services: beide IT-partners snappen dat het zo werkt en staan volledig achter hun oplossing."

Samenwerken

Samenwerken met IT-partners, aannemers, collegacorporaties is volgens Pierre fundamenteel voor een compacte woningcorporatie als Woonwaard om te overleven. "Samenwerken is een voorwaarde voor ons bestaansrecht. Buiten ligt de kennis en die halen we door samenwerking naar binnen. Alleen samen kun je doelen realiseren."

Schuldenproblematiek

Eén van de terreinen waarop samenwerken fundamenteel is, is het domein schuldenproblematiek. "Als iemand in de schulden zit, komen er allemaal instanties over de vloer en die doen dat allemaal op hun eigen manier. Uitgangspunt is dat de huurder weer de regie krijgt en dat er op een eenduidige manier gesprekken worden gevoerd en een oplossing wordt aangedragen. We zijn daarom samen met onze partners op training gegaan over hoe we onze gezamenlijke klanten het beste kunnen benaderen en helpen. Ook zijn we veel meer dan voorheen proactief met bewoners en toekomstige huurders in gesprek over woonlasten. Welke kosten heb je allemaal en is de keuze voor een bepaalde woning dan wel verstandig? Door kostenbewustwording bij de toekomstige huurder te voeden, proberen we het gebruik van huurtoeslag te beperken."

Kostendekkend exploiteren

Naast het goedkoper maken van de eigen organisatie had Pierre nog een andere droom: het goedkoper maken van

wonen. "We willen betaalbare woningen kostendekkend kunnen exploiteren. Dat doen we door de bouw uit te dagen. Kostendekkend exploiteren betekent dat we veel sneller kunnen beslissen om bij te bouwen, mocht onze sociale woningvoorraad ontoereikend zijn voor de vraag. Wij dragen daarin ons steentje bij door een hele goedkope organisatie te zijn. Daar zijn we immers zelf de baas over. Wij doen er alles aan om woningen betaalbaar te houden. Dat lukt ons ook echt: in 2015 hebben we de streefhuur van alle woningen met 3 procent verlaagd. Dat betekende voor ruim een derde van onze huurders concreet een huurverlaging. Dit jaar hebben we de streefhuur bevroren. Dat betekende voor 45 procent van onze huurders geen huurverhoging. Onze inspanning geven we dus direct terug, zodat huurders letterlijk merken dat wij goedkoper werken."

Stroomversnelling

Een samenwerking waar Pierre trots op is, is de Stroomversnelling. "We hebben 55 Nul-op-de-meter-woningen gerealiseerd en opdracht gegeven voor de aanpak van nog eens 200 woningen. We staan als sector voor een grote opgave als het gaat over het verduurzamen van bestaand bezit. Op de traditionele manier gaan we dat niet redden."

Weggegooid geld

Pierre weet niet waarom niet alle woningcorporaties de Stroomversnelling omarmen. "Als ik daar het antwoord op wist. We hebben 'half corporatieland' op bezoek gehad in onze modelwoningen. Toch zie je dan dat veel corporatiebestuurders nog te veel mitsen en maren zien, zoals de EPV die er toen nog niet doorheen was. Of dat de Nul-op-de-meter-woning nog teveel wordt gezien als iets voor de 'afdeling Leuk'. Bij die corporaties ontbreekt het strategische haakje om de Stroomversnelling te zien als een kans om bestaand bezit betaalbaar te houden en een bijdrage te leveren aan CO2-reductie. Van de 100 woningen met een gasaansluiting zijn er over 25 jaar nog maar een kwart over. Ministers Kamp en Blok zien het wèl en willen hoog tempo maken om de afhankelijkheid van gas te verminderen. Zie je dit niet als bestuurder en mis je dit strategische haakje, dan loopt het dood. Alles wat deze corporaties in standaardrenovaties stoppen is in feite weggegooid geld: over tien jaar kan je er weer opnieuw geld in pompen."

Pierre vervolgt: "Eigenlijk zouden we als corporatiesector moeten zeggen: wij doen niets meer in gas. Maar bij het innemen van dit soort standpunten zie je direct dat 'de sector' is verdeeld in mini-sectoren. Iedereen zit anders in de wedstrijd. Maar waar je ook zit, als je kijkt naar het bezit uit de jaren 60/70, dan kun je er toch niet tegen zijn om dat grondig te verduurzamen? Als sector zouden we daarin een duidelijke boodschap moeten afgeven. Aan elkaar, aan de politiek en aan de bouw. Het goede nieuws, die laatste twee willen wel!" ■

> Samenwerkende Experts



Itris levert ViewPoint, de best of suite oplossing, voor alle primaire processen van woningcorporaties, voor nu en de toekomst.



ViewPoint:

- No end of life
- Internet is het platform
- De centrale bron van informatie
- Volgt de ontwikkelingen in de sector
- Compleet, betrouwbaar en innovatief

Nieuwsgierig naar praktijkvoorbeelden?

Neem dan vrijblijvend contact met ons op, wij helpen u graag!

E-mail naar verkoop@itris.nl of bel en vraag naar Marcel Glissenaar of Rick de Krom.

Itris BV

Nevelgaarde 46
3436 ZZ Nieuwegein
T 088 - 0902100
info@itris.nl

www.itris.nl



Hugo Neeskens

Marcel Meulen

Huis en Erf getransformeerd naar procesgestuurde organisatie

Kosten besparen en tegelijkertijd de kwaliteit verhogen, kan dat? Bij Huis en Erf laten ze zien van wel. Een gesprek met directeur-bestuurder Marcel Meulen en specialist I&A Hugo Neeskens over de transformatie van een traditionele lijnorganisatie naar een procesgestuurde organisatie. "We zijn nu een kleine, flexibele corporatie en we slaan echt een nieuwe weg in."

Sisalbaan 5a
2352 AZ Leiderdorp

06 – 105 311 81
mail@audittrail.nl

Audittrail_nl
company/Audittrail

GAAT U VEILIG DE ZOMER DOOR?

WILT U...

- de zomerperiode goed benutten?
- de privacy en security in goede handen achterlaten?
- een helpdesk waar uw collega's bij terecht kunnen voor privacy- en securityvragen?
- een vliegende start in september met een gevuld en werkend ISMS?

DAN BENT U BIJ AUDITTRAIL AAN HET JUISTE ADRES!

Tijdens de zomervakantie staan veel informatiebeveiligingsprojecten en -trajecten tijdelijk stil. Dat vinden wij bij Audittrail zonde van uw kostbare tijd. Daarbij: risico's op het vlak van security kunnen altijd voorkomen, ook wanneer de verantwoordelijke op vakantie is. Om deze redenen hebben wij verschillende oplossingen ontwikkeld, zoals de externe Privacy/ Security Officer, het borgen van het securitybeleid in een Information Security Management System, de Helpdesk en de Privacy Analyse.

Ga met een gerust hart op vakantie! Voor vragen over hoe we uw corporatie het best kunnen ondersteunen tijdens de zomerperiode, kunt u vrijblijvend contact met ons opnemen of een kijkje nemen op onze website.

WWW.AUDITTRAIL.NL



Taxaties voor woningcorporaties

Er komt veel op u af: onder andere veranderende regelgeving en verplicht taxeren op marktwaarde. Hoe houdt u grip op uw portefeuille? MVGM Vastgoedtaxaties biedt hierin ondersteuning en is gespecialiseerd in:

- Taxaties ten behoeve van de jaarrekening
- De IPD Corporatie Vastgoedindex
- Regelgeving omtrent complexgewijze verkoop

Wij weten waar we over praten en helpen u graag bij het maken van de juiste beslissingen.

Bel Roger Felix 06 25 08 60 71 of
bezoek mvgmvastgoedtaxaties.nl




Huis en Erf heeft 3700 woningen in de gemeenten Sint Michielsgestel, Schijndel en Vught. De plattelands-corporatie kent geen krimp, maar wel andere uitdagingen als vergrijzing en huisvesting van statushouders. "We dachten dat we ons strategisch voorraadbeleid goed op orde hadden," zegt directeur-bestuurder Marcel Meulen. "Maar alle demografische ontwikkelingen zetten de boel flink op zijn kop."

Opgave

"Onze opgave is om de primaire doelgroep, aandachtsdoelgroepen en speciale doelgroepen goed te huisvesten," start Marcel het gesprek. Waar de primaire doelgroep theoretisch gezien vijf tot zes jaar op een passende huurwoning moet wachten – actieve woningzoekenden vinden doorgaans

van een traditionele lijnorganisatie naar een procesgestuurde organisatie. We halen inspiratie uit het 3-kamermodel van Johan Conijn, maar hebben er zelf een vierde kamer 'organisatiewaarde' aan toegevoegd. In die vierde kamer hebben wij op basis van nieuwe processen een nieuw functie-huis met het benodigde aantal fte ingericht. Dat heeft ertoe geleid dat we ons aantal formatieplaatsen met 25 procent – van 45 naar 32 fte – hebben kunnen reduceren.

Onze organisatiestructuur kent nu één hiërarchische verantwoordelijke, de directeur-bestuurder met daaronder specialisten en procesmedewerkers. Door deze structuur hebben we de verantwoordelijkheid laag in de organisatie gelegd en treedt het meer-ogen principe in werking.

De specialisten sturen als proceseigenaren processteams aan en zijn verantwoordelijk voor de inrichting en uitvoering van de processen en het realiseren van de doelstellingen."

Minder scherp

"De reorganisatie, in 2014 voorbereid en per 1 juli 2016 een feit, is gepaard gegaan met vooraf veel interne communicatie. Vragen over het waarom kwamen er natuurlijk ook. We zijn toch financieel gezond, werd er dan gezegd. Dat was ook ons probleem, dat maakte ons minder scherp. We werken met maatschappelijk geld, als je dan bij-



sneller een woning – worden statushouders noodgedwongen eerder geplaatst. "Dat geeft natuurlijk wel spanning onder woningzoekenden. De oplossingsrichting die wij kiezen is versneld bouwen van nieuwe woningen en tijdelijke woonvormen creëren voor één- en tweepersoons huishoudens, zowel voor statushouders als voor vraag uit onze primaire doelgroep."

Andere uitdaging

De discussie over het beschikbaar hebben van woningen voor statushouders raakt ook een andere uitdaging, zegt Marcel: "Dat is het levensloopbestendig maken van woningen. We hebben genoeg grote woningen, maar die worden voornamelijk bewoond door ouderen waarvan de kinderen al lang uit huis zijn. We voeren momenteel een doorstromingspilot uit waarbij we de 'nieuwe ouderen van nu' herhuisvesten met behoud van huur en tegen een eventuele vergoeding van de verhuiskosten. Als nieuw onderkomen kan bijvoorbeeld worden gekozen voor een studio of een loft die volledig naar eigen smaak is in te richten."

Reorganisatie

Naast de uitdagingen 'in het veld' heeft Huis en Erf ook de eigen organisatie onder handen genomen. De aanleiding hiervoor was enerzijds een noodzakelijke verlaging van de netto bedrijfslasten en de onderhoudslasten, anderzijds een verhoging van de kwaliteit. "We zijn getransformeerd

voorbeeld iets met tien fte kunt doen in plaats van veertien, dan heb ik er vier te veel. Iedere euro die ik binnen de organisatie bespaar kan ik buiten voor de huurder gebruiken."

Noodzaak

Ondanks de impact van de reorganisatie zag iedereen de noodzaak ervan in, ook de medewerkers waar geen plaats meer voor was. "Je kan natuurlijk een reorganisatieplan uitdenken in een achterkamertje en dan met een big bang de organisatie veranderen. Daar heb ik bewust niet voor gekozen. Ik heb mijn medewerkers verteld dat ik een droom heb hoe ik het Huis en Erf van de toekomst zie, en dat als een stip op de horizon geschetst. Ja, het bereiken van die stip kost banen, maar door daar open in te zijn kan ik zeggen dat we die stip samen met de medewerkers gaan bereiken."

Slapeloze nachten

"Van het afscheid nemen van een kwart van ons personeelsbestand heb ik slapeloze nachten gehad," erkent Marcel. "Dat is maar goed ook – het zijn niet de leukste beslissingen die je als bestuurder moet nemen – maar het is wel de realiteit. Het is in de nieuwe context voor woningcorporaties noodzakelijk om Huis en Erf naar een hoger kwalitatief niveau te brengen. We investeren in de medewerkers die een nieuwe formatieplaats hebben gekregen. Met iedereen die boventalig is verklaard hebben we in goed onderling overleg vaststellers-



**Adviesbureau voor
concrete resultaten in bedrijfsvoering**

Uw ICT beleidsplan op 1 A4

In **korte tijd** een ICT beleidsplan. Op 1 A4. Maar nog belangrijker: (nog meer) betrokkenheid van bestuur en directie.

Marieta Peek, bestuurder WS Putten (zie het artikel in dit magazine) - "ICT keuzes verbinden met strategische doelen en gewenste resultaten"

Ook zij kozen voor een **ICT beleidsplan op 1 A4:**
Delta Wonen, Ons Huis Apeldoorn, de Veste

AvW2

Aantoonbare resultaten bij woningcorporaties op het gebied van

- **Lean** Management - direct meetbare resultaten
- **Prestatie** Management - sturen op resultaat
- **Informatie** Management - samenhang, inzicht en overzicht

Jos Vervoort:

"Het is onze aanpak waardoor mensen enthousiast worden en waardoor we resultaten boeken."



overeenkomsten afgesloten. We hebben gelukkig nooit de gang naar de rechter hoeven maken. Ik kijk daar voldaan op terug."

Klantbedieningsconcept

Een van de pijlers in het ondernemingsplan 2014-2017 van Huis en Erf is een nieuw klantbedieningsconcept, waarbij de kanalenstrategie zoveel mogelijk is toegespitst op digitalisering. Hugo licht toe: "Tot aan de zomer nemen we de tijd om het Huurdersportaal en Klantvolgsysteem van Batavia Groep in te richten. Dit doen we door eerst de gewenste inrichting van onze bedrijfsprocessen te bepalen, inclusief de consequenties die dit kan hebben voor onze ondersteunende informatiesystemen. Vervolgens gaan we in oktober live met het Huurdersportaal en Klantvolgsysteem."

Klantvolgsysteem

Belangrijkste drijfveer voor Huis en Erf om te digitaliseren is tijd overhouden voor de klanten die dat echt nodig hebben, zegt Hugo. "Daarnaast willen wij door het 24/7 beschikbaar hebben van onze dienstverlening de klanttevredenheid verhogen. Features die het klantvolgsysteem van Batavia Groep biedt, zoals een ticketsysteem voor het volgen van klantcontact, dragen daar enorm aan bij. Een huurder is dat al gewend bij het online shoppen, dat verwachten ze simpelweg ook van ons." Marcel benadrukt dat persoonlijk contact altijd zal blijven. "We gaan naar de mensen toe, of spreken met ze af in onze woonwinkels." Dat digitalisering leidt tot een terugtrekkende beweging van de corporatie, daar wil Marcel dan ook niets van weten. "Sterker nog, Huis en Erf gaat nog een derde woonwinkel openen. We tasten op dit moment een vergaande samenwerking met collega-corporatie Wovesto uit Sint Oedenrode af. We zijn beiden te groot voor het servet en te klein voor het tafellaken. Een vergroeiing zou uitkomst bieden, zeker nu de gemeenten Schijndel, Sint-Oedenrode en Veghel per 1 januari 2017 een nieuwe gemeente vormen. Dat brengt ook veranderingen in de woningmarktregio teweeg. Als de vergroeiing met Wovesto doorgaat, willen we graag in Sint Oedenrode ook een woonwinkel openen. In onze multi-channel klantstrategie die enerzijds sterk digitaliseert, heeft persoonlijk contact dus een prominente plaats."

Software als abonnement

Op de vraag hoe digitaal een corporatie als Huis en Erf kan zijn, zegt Hugo: "Een eerste stap is alle IT outsourcen en software 'als een service' (SaaS) afnemen. Dat levert uiteindelijk een besparing op, vooral omdat het je als organisatie flexibeler maakt. Je gebruikt software namelijk als een abonnement dat je relatief snel en eenvoudig aan kunt passen aan nieuwe ontwikkelingen. Volgend jaar gaan we een nieuw ERP-systeem - ViewPoint van Itris - implementeren, ook dat zullen we als dienst afnemen." Marcel vult aan: "Wij kiezen voor digitalisering als het een besparing oplevert. Het is een mantra: het geldt dat we niet aan onszelf hoeven te spenderen, kunnen we aanwenden voor onze doelgroep."

Outsourcen

Een andere belangrijke pijler voor Huis en Erf is ketenintegratie en het outsourcen van dagelijks onderhoud. "Wij denken daarmee enorm te kunnen besparen," zegt Marcel. "We verlengen het onderhoudsproces in feite aan de voor- en achterkant en stappen er zelf tussenuit. Huurders kunnen rechtstreeks reparatieverzoeken inplannen bij de aannemer en wij krijgen periodiek een verzamelfactuur voor de uitgevoerde werkzaamheden. Inspecties blijven we wel zelf doen, zij het veel minder. Omdat ons bezit in dermate goede staat verkeert, voeren wij bij driekwart van alle mutaties helemaal geen inspecties meer uit. Een eindcontrole volstaat."



Primus inter pares

Met de organisatieverandering beschikt Marcel over een flexibele en platte organisatie, waar hij als directeur-bestuurder de enige hiërarchische leidinggevende is. "Feitelijk zijn de specialisten, of proceseigenaren, in de dagelijkse praktijk de leidinggevendsten. Dit primus inter pares model is inmiddels op meer plaatsen in de corporatiesector beproefd." Marcel geeft aan dat hij onder meer naar de ervaringen van Frans Crijns (Maasvallei, ook eerder geportretteerd in dit magazine, red.) en Pierre Sponselee (Woonwaard, zie elders dit nummer, red.) heeft gekeken. "Uit de ervaring van mijn collega's blijkt dat het laag in de organisatie leggen - en nemen - van verantwoordelijkheden goed uitpakt. Natuurlijk zullen wij fouten maken, maar hoe gek het ook klinkt, die ruimte is er. Je moet je medewerkers een leercurve bieden en daar hoort fouten maken ook bij." ■



Janine Gerardts (De Veste):

'Transitie is een beetje van jezelf en vooral veel van de medewerkers'

Ze is inmiddels alweer bijna twee jaar bestuurder bij De Veste, binnengehaald als 'frisse wind'. Maar hoe staat het met de transitie? Tijd voor een gesprek met Janine Gerardts van de corporatie uit Ommen.

Een uitgesproken vertegenwoordigster van een steeds groter wordende groep van jonge vrouwelijke corporatiebestuurders die niet zo veel op hebben met de oude cultuur en de daarin neergezette normen.

Janine geeft aan dat ze niet blij was met het beeld van De Veste toen zij net begon: "Het leek net alsof De Veste een club was die alleen maar als belegger en projectontwikkelaar fungeerde. Maar dat deed geen recht aan de mensen die er werkten. Er gebeurden ook veel goede dingen en de kunst was om vanuit de bestaande positionering een slag te maken naar de invulling van een maatschappelijke organisatie. De klant was uit het oog verloren en er was relatief weinig goed contact met andere maatschappelijke organisaties. Daarnaast waren er vooral grondposities die bedoeld waren voor de ontwikkeling van koopwoningen. Maar inmiddels is de kwaliteit van dienstverlening aan de klant behoorlijk verbeterd, zijn relaties hersteld en is het aantal problematische grondposities (deels) afgewikkeld."

Een dosis aardigheid

Op de vraag hoe Janine dat veranderingsproces aangepakt heeft, geeft zij aan: "Door open en integer de gesprekken in en aan te gaan. Maar ook door duidelijk te zijn in wat je van de ander verwacht. En last but not least, door toevoeging van een dosis aardigheid."

Drie pijlers

Hoe is De Veste met haar nieuwe bestuurder de verandering ingegaan? "Hiervoor gebruikten wij drie pijlers," geeft Janine aan. "Allereerst door verantwoordelijkheden laag in de organisatie te leggen. Vervolgens door het open en eerlijk zoeken van verbinding met externen. En tenslotte door goed te luisteren naar wat gevraagd wordt."

Op de vervolgvraag hoe dat gegaan is, antwoordt Janine eerlijk: "Het was lastig om de organisatiecultuur in beweging te krijgen. De vorige bestuurder was vrij directief en dan kweek je toch volgzaam mensen. Ik heb in de eerste weken ook wel even met mijn ziel onder de arm gelopen: hoe ga ik dit aanpakken? Er werd al vrij snel een aantal mensen aangetrokken die vanuit verschillende invalshoeken gingen meewerken aan de gewenste verandering. Met mensen uit Wonen, Control, ICT en HR werden aanjagers gezocht en gevonden. Met behulp van het bekende 7-S model van McKinsey is het presteren van De Veste op bedrijfsvoeringsaspecten beschreven. Dit is gedaan door alle medewerkers uit de organisatie zelf. Op die manier kwam goed in beeld wat er speelde binnen de organisatie én was er direct draagvlak voor alles wat verbeterd moest worden bij de medewerkers. Het was immers een conclusie van onszelf."

Nieuwe functiehuis

"Daardoor ontstond een duidelijk beeld van het presteren van De Veste," vervolgt Janine. "Medewerkers gaven zelf aan dat dit beeld niet meer paste in deze tijd. Financieel had De Veste geen saneringsopgave. Dus het voordeel was natuurlijk dat er geen inkrimping van personeel hoefde plaats te vinden.

Maar tegelijkertijd was de boodschap helder. We willen iets anders. Mensen moeten hun verantwoordelijkheid nemen. Veel gaat op de schop. Dat is aan de ene kant plezierig, maar ook spannend. Er was best wel onzekerheid en zeker omdat afgesproken was dat een jaar na de kanteling van de organisatie iedere medewerker minimaal 'op een zes' moest zitten."

Het werd een complete reorganisatie inclusief een Sociaal Plan, met een nieuw functiehuis. Er werden een nieuwe droom, ambitie en strategische focuspunten benoemd. Er werden KPI's benoemd om te kunnen sturen. Niet langer was de taakomschrijving uitgangspunt, maar het verantwoordelijkheidsprofiel. "Lef hebben en durven te experimenteren zijn nog wel een ontwikkelpunt bij onze mensen," aldus Janine.

Wie ben je en wat drijft je?

"Talenten en drijfveren moesten als basis dienen voor de plaatsing in een nieuwe rol," vervolgt Janine. "Veel meer van belang zijn de antwoorden op vragen als 'wie ben je, wat drijft je en wat kun je' dan 'wat deed je'. Anciënniteit was dus niet een factor van betekenis. Gelukkig gingen de Ondernemingsraad en medewerkers in deze visie mee. Dat was eigenlijk best knap. Er is nu sprake van een periode met een logische rolontwikkeling. We zijn geen organisatie, maar vijftig mensen die samen kunnen organiseren."

Transitie

"Als de veranderingsopgave groot is, dan moet je snel handelen," zegt Janine. Ze grijpt terug op haar vorige baan bij Wonen Limburg. "Dat heb ik daar wel geleerd. Bovendien moet je de basis van de bedrijfsvoering als het even kan wel overeind houden. We konden ons in de organisatie focussen op de gewenste gedragsverandering met interventies op individueel en collectief niveau. De aanpak moet dus passen bij de schaal van de organisatie."

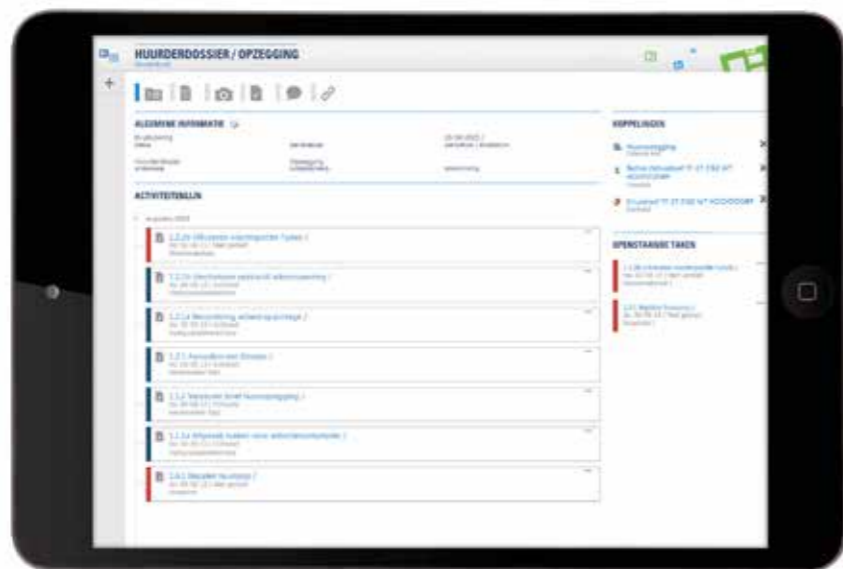
Bestuursstijl

Janine voelt zichzelf niet een traditionele bestuurder: "Ik kijk soms met verbazing naar sommige collega's. De corporatiesector is eigenlijk een trage wereld en natuurlijk moet ik mij soms aanpassen aan het tempo van andere corporaties of collega-bestuurders, maar ik zal het mij niet eigen maken. Corporatiebestuurder zijn is uitdagend, maar het is geen 'rocket science'."

Janine vervolgt met te duiden dat ze enthousiast is, niet snel oordeelt, veel luistert en adviezen vraagt, maar wél haar eigen koers wil varen. Op de vraag hoe ze naar de kritiek op hoge salarissen kijkt, geeft ze aan dat de combinatie van verantwoordelijkheid en hoogte van salaris een morele dimensie raakt. Op de vraag hoe De Veste Janine ziet, antwoordt zij: "Enthousiast, soms wat overdreven, vernieuwend, gedreven en met de wens snel te willen acteren. Mensen die dicht bij

>>

Uw verhuurmutatieproces volledig digitaal met KlantVenster!



Papierloos

Dossiergericht

Kostenbesparend

Klantgericht

Transparant

Signalerend

Mobiel

DOWNLOAD DE BROCHURE OF VRAAG EEN DEMO OF REFERENTIEBEZOEK AAN OP WWW.TECHXX.NL



mij staan, kunnen mij lezen. Maar mensen die wat verder weg staan niet altijd. Op zoek gaan naar de behoefte achter concrete vragen van medewerkers is daarnaast van belang. Het antwoord op concrete vragen kunnen medewerkers immers ook vaak zelf wel geven, maar wat speelt er achter dat ze dat niet doen? Mensen willen trots zijn op hun werk, dat moet je faciliteren. Ik zie dat de trots bij mijn collega's langzaam terugkomt."

De buitenwereld

"Het vertrouwen van de raad van commissarissen was belangrijk," vervolgt Janine. "Het kunnen klankborden is wel een proces dat dan veel aandacht vraagt. De raad is meegenomen in de strategische discussies. Bijvoorbeeld over de vraag wat voor type organisatie De Veste wil zijn of de vraag of in de toekomst nog projecten zelf ontwikkeld moeten worden. De rol van de RvC ontwikkelde zich in de afgelopen twee jaar van beleidsbepalend naar meer kader stellend. Dat was een groeiproces."

Ook met de externe toezichthouders en het WSW is er gezocht naar goede verhoudingen. "Dat was in het begin best een uitdaging," aldus Janine. "Je moet voorkomen dat je in een welles – nietes spel terecht komt. Het is de kunst om de toezichthouders als partner te zien die willen meedenken in bijvoorbeeld je risicobeheersing. Met behoud van ieders verantwoordelijkheid natuurlijk."

Aanjagen, vertrouwen en loslaten

Janine ziet zichzelf vooral als aanjager: "Je moet uiteindelijk dingen los kunnen laten, al helemaal als je mensen en hun expertise vertrouwt. Ik ben tevreden over het ingezette veranderingsproces, medewerkers zijn weer trots op De Veste. Wat niet goed gaat, moet je meteen aanpakken. Dat besef is er nu. De woningmarkten waarop De Veste opereert, vragen ook om aandacht. Het Vechtdal heeft een andere dynamiek dan Terschelling of Enschede waar we voornamelijk studentenhuysvesting op de campus doen. Wij moeten klaar zijn voor de uitdagingen op die drie markten. Dat kan alleen wanneer je kwalitatief op orde bent, uitstraalt dat je er voor de huurders bent en in nauw contact staat met je maatschappelijke partners. Het begeleiden van de organisatie naar die nieuwe dynamiek is mooi."

Maar als het stagneert en de context niet verandert? "Dan moet je jezelf de vraag stellen of jouw talenten nog wel bij de opgave passen." ■

Het interview is afgenomen door Jan van der Moolen, adviseur, lid RvC SSH en voorzitter RvC bij Lefier

'We zijn geen organisatie, maar vijftig mensen die samen kunnen organiseren'



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



Drempelloos digitaal communiceren

DeltaConsulting
van strategie naar resultaat

Ons concept van de interactieve website betekent geen digitale drempels meer tussen u en uw huurder. Hoe?

- ▶ Herontwerp uw (klant)processen en klantinteractie daadwerkelijk vanuit het perspectief van uw klant (digitaal of face-to-face)
- ▶ Alleen inloggen als het moet bij het afnemen van uw diensten
- ▶ Personaliseer uw interactieve website door alleen relevante content te tonen voor uw klant
- ▶ Koppel de mogelijkheid voor het starten van een klantproces aan postcode en huisnummer
- ▶ Gebruik de interactieve website als het communicatiekanaal met uw klant (geen brieven meer per post of email voor de digitale klant)
- ▶ Ontwerp en implementeer samen met uw medewerkers de nieuwe denk- en werkwijze zodat het ook echt landt bij uw medewerkers

Deltaconsulting ondersteunt in de realisatie van uw (digitale) ambitie.



CONTACT

www.deltaconsulting.nl

Wilt u meer weten over dit concept, of één van de andere concepten die we hebben ontwikkeld voor corporaties? Wij komen graag langs om samen te kijken naar de mogelijkheden en impact op uw organisatie.

Menno de Jong	menno.de.jong@deltaconsulting.nl	06 21 54 6040
Roland Baks	roland.baks@deltaconsulting.nl	06 30 13 1823

Karin Laglas



Jerry

“Geachte mevr. Laglas, een beetje brutaal maar ook een noodkreet. Heeft u nog ergens een 1 à 2 kamerwoning over voor me? Ik ben bijna twee jaar dakloos, maar werk wel dus kan huur betalen. Graag hoor ik wat van u. Alvast bedankt voor alles.

Jerry*.”

VAN DINTTHER
the document company

E - CONTENT ECM



▶ **Van Dintther**
the document company
Elftweg 2a
4941 VP Raamsdonksveer
Tel.: 0162-51 99 55
info@vandintther.net
www.vandintther.net

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

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

E-CONTENT

SharePoint

SPECIALIST IN SHAREPOINT-OPLOSSINGEN

Een eenvoudig briefje, handgeschreven op lijntjespapier, afgegeven bij de Ymere receptie. Het raakt me vol in het hart. Jerry heeft door dat het systeem voor hem niet werkt en zoekt een weg om dat te doorbreken. Hij neemt zelf initiatief. Dat raakt me. Maar het raakt me vooral dat het in al zijn eenvoud blootlegt hoe belangrijk een woning, een thuis voor iedereen is. En hoe moeilijk het is voor mensen als Jerry om daaraan te komen.

Ik kan Jerry niet aan zijn felbegeerde woning helpen, hoe graag ik het ook wil. Er staan in de Amsterdamse regio nog duizenden wachtenden vòòr hem in de rij van woningzoekenden - een rij waarvan hij waarschijnlijk niet eens weet dat die bestaat. Maar ook al zou hij wel in die rij staan, dan duurt het jaren voordat hij aan de beurt komt. Veel te lang. Zeker als je geen dak boven je hoofd hebt. Het systeem zit vast en er zijn geen gemakkelijke oplossingen. De schoen wringt juist voor mensen met weinig geld die nog geen woning hebben, de 'outsiders' zoals Jerry.

De metropoolregio Amsterdam werkt als een magneet. Niet alleen mensen met weinig geld willen er graag wonen, ook mensen met veel geld. En dat is maar goed ook. Zij horen er ook bij en zorgen ervoor dat het fijn wonen is in stad en

buurt. Maar wat we niet mogen laten gebeuren is dat er in steden als Amsterdam en Haarlem alleen nog maar een plek is als je veel geld hebt. Dat mensen met weinig geld op een kluitje worden gedreven aan de rand. Helaas is dat wel wat we in veel metropolen zien gebeuren. Kijk naar Londen en Parijs. Tegendruk bieden aan die beweging zien wij als dé urgente maatschappelijke opgave van onze tijd in onze regio. Voor ons, Ymere, vormt deze opgave dan ook de spil van onze nieuwe ondernemingsstrategie waarmee we in 2016 aan de slag zijn gegaan.

Voor Jerry heb ik helaas niet veel meer kunnen doen dan hem advies geven over de wegen die hem mogelijk verder kunnen helpen. Intussen hoop ik stilletjes op een eenvoudig handgeschreven briefje op lijntjespapier dat me vertelt dat hij zijn woning gevonden heeft. ■

Karin Laglas, voorzitter directieraad Ymere

*De gebruikte naam is om privacyredenen gefingeerd.

Hier werken wij aan huurderstevredenheid



 **consolidated**
Kennis van dak

Consolidated repareert jaarlijks meer dan 10.000 lekkages door heel Nederland. Onze vakmensen staan dag en nacht klaar om storingen snel, vakkundig en professioneel te verhelpen. Huurders melden de lekkage rechtstreeks bij onze centrale, waarna een afspraak wordt gemaakt. Tot de lekkage is verholpen houden wij contact met de huurder en dat wordt gewaardeerd!

Maak ook werk van huurderstevredenheid en kijk op www.consolidated.nl.

KLANTVOLGSTEEM

Dé oplossing voor transparante communicatie

www.bataviagroep.nl

Huurdersportaal | Kennisbank | Klantvolgsysteem | Aanbodportaal | IWebsite
Taxatiemanagement Model | Portfolio- en Assetmanagement Model | VIM Vastgoedportaal

 **BATAVIA
GROEP**

Hoeveelheid issues bij implementatie ERP-systemen in 2015 ruim verdubbeld

Elk jaar implementeren tientallen woningcorporaties een nieuw ERP-systeem.

“Dat gaat nog steeds gepaard met de nodige issues en problemen,” zegt **René Ceelen**, directeur en eigenaar van **TestMonitor** en **CEPO**. René doet al enkele jaren onderzoek op de Radboud Universiteit Nijmegen naar IT Kwaliteit vanuit bedrijfskundig perspectief en deed hiervoor onderzoek naar de verhouding IT-gerelateerde en bedrijfsmatige problemen tijdens implementaties in 2015 voor woningcorporaties. Daaruit blijkt dat de hoeveelheid organisatiegerelateerde issues per traject het afgelopen jaar is verdrievoudigd. *CorporatieGids Magazine* dook in de onderzoeksdata en vroeg de onderzoeker om tekst en uitleg.



Voor het onderzoek is er gebruikgemaakt van data van 35 ERP-implementaties en upgrades in 2015, die tijdens de implementatie gebruik hebben gemaakt van de online testregistratiesoftware TestMonitor. De data hiervan is tegenover 30 implementaties en upgrades uit 2014 gezet.

Direct valt de toename van de hoeveelheid problemen op: 3433 in 2014 – oftewel gemiddeld 114 per project – tegenover 9813 een jaar later – gemiddeld 280 issues per project. “Hierbij zijn de trajecten van verschillende ERP-leveranciers bekeken,” verklaart René, die bij het onderzoek samenwerkte met Hans-Paul Lips, consultant bij CEPO. “Veel voorkomende problemen zitten met name in het nog niet zover doorontwikkeld zijn van de software, waardoor discussie ontstaat over wat wel en niet bij de standaarden hoort. Daarnaast nemen veel corporaties het voornemen voor de ‘standaard’ te gaan, maar willen ze toch over veel punten discussie voeren. Men merkt tijdens het traject dat het systeem toch anders werkt dan verwacht.”

Slokkende ERP-systemen

De grote toename aan issues per project – een stijging van 145 procent – is volgens René aan vier punten te wijten. “Ten eerste is er sprake van nieuwe wet- en regelgeving, waardoor complexe aanpassingen in de systemen nodig zijn

met grote kans op regressie. Daarnaast slokken ERP-systemen concurrerende applicaties op, zoals klantportalen, onderhoudsportalen, DMS en mobility apps. De uitbreiding van deze ERP-suites zijn nog niet volwassen genoeg om deze suites volledig te ondersteunen en te integreren.”

“Ten derde vernieuwen platformen – zoals AX en NAV – in een hoog tempo, waardoor de leverancier steeds softwareaanpassingen moet uitvoeren. Tenslotte moeten corporaties zich naar buiten verantwoorden, en willen aantoonbaar hun kwaliteit kunnen meten. De organisatie is daardoor strenger voor zichzelf, wat resulteert in meer issues.”

Brieven

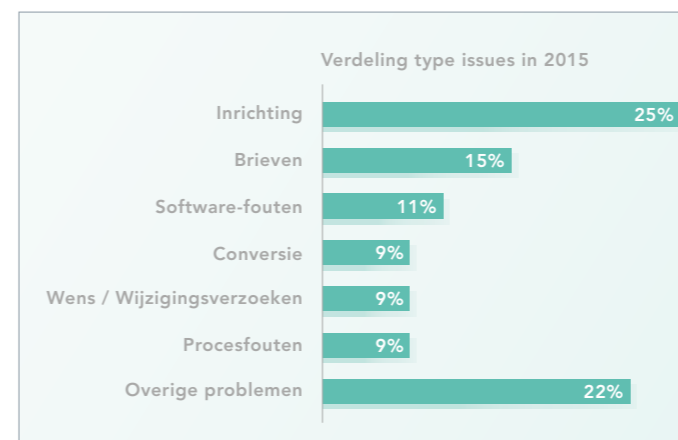
Hoewel het percentage IT-issues bij alle implementaties is verminderd, is de hoeveelheid technische problemen per traject wel toegenomen. In 2014 had een ERP-implementatie gemiddeld 62 IT-issues, terwijl hetzelfde project één jaar later 101 problemen kende. Grote boosdoener hierbij blijven softwarefouten, die in 28 procent van de gevallen de oorzaak van een probleem waren.

Opvallend is de nummer twee in het rijtje IT-problemen: brieven, met 20 procent. “Elke corporatie verstuurt – fysiek of digitaal – nog tientallen brieven, van huuropzegging tot afrekening servicekosten. De problemen zitten hem vooral in de maatwerksjablonen hiervan. Een sjabloon wordt gevuld met gegevens die uit een tabel in het ERP-systeem komen. Het correct invullen van zo’n sjabloon gaat echter nog vaak fout. Een corporatie kan wel nieuwe software implementeren

om het werk sneller en makkelijker te maken, als de brief niet goed is merken de klant en corporatie dat meteen.”

Conversie van data

Bij de trajecten wordt 19 procent van de problemen veroorzaakt door de conversie van data uit het oude systeem. “Dit is niet alleen een IT-issue, maar wordt ook veroorzaakt door een gebrekkige afstemming van verwachtingen. Vaak wordt er pas kritisch naar de huidige datakwaliteit gekeken op het moment dat er geconverteerd gaat worden. Een simpel voorbeeld zijn telefoonnummers. Als een bronsysteem je vrij telefoonnummers laat toevoegen maar een doelsysteem dat niet doet, dan krijg je een probleem met de conversie. Er zijn dan veel ombouwacties nodig om dit te corrigeren.”



Figuur 2: Verdeling type issues bij ERP-implementaties in 2015

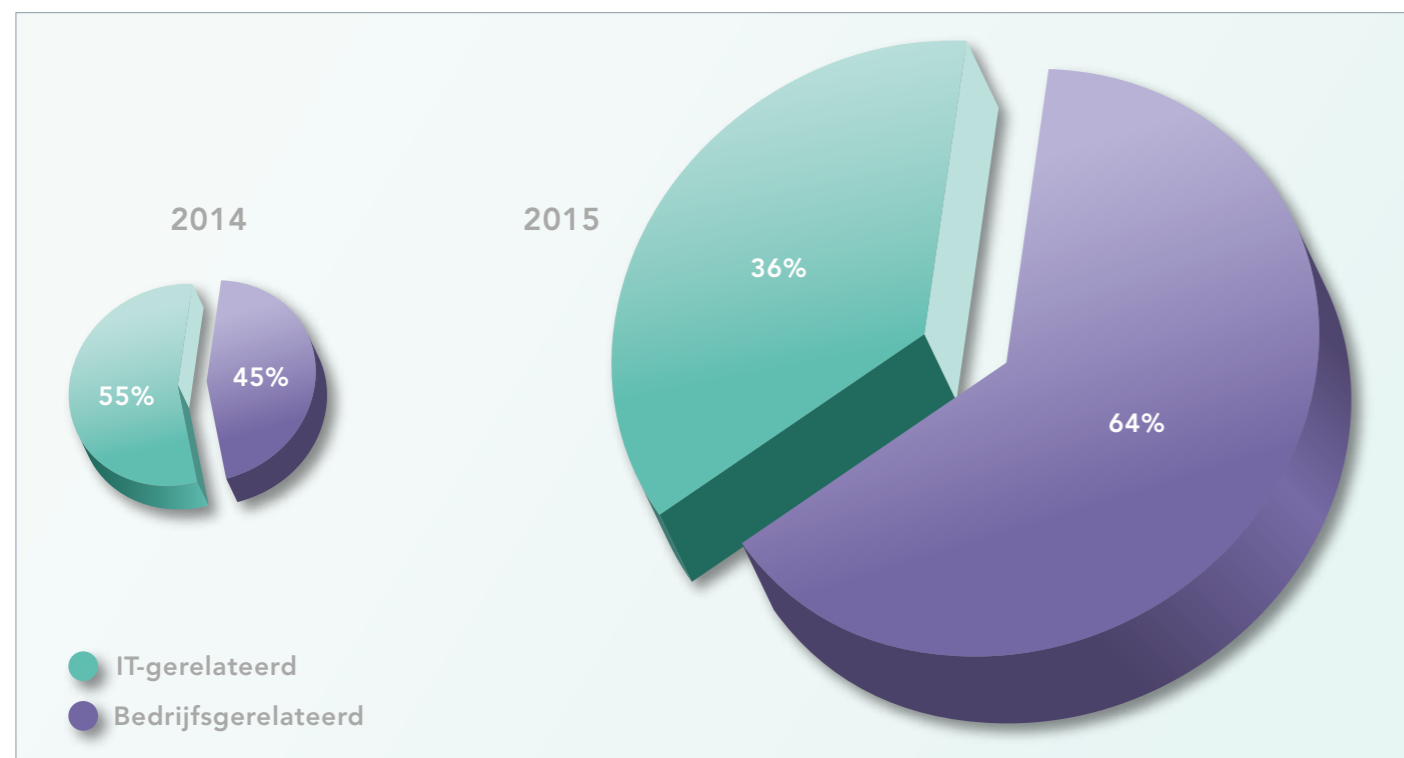
“Om de verwachtingen reëel te houden is het zaak om al in je huidige beheerfase naar de kwaliteit van data te kijken,” gaat René verder. “En als de datakwaliteit dan ‘acceptabel’ is, gaat de conversieprogrammatuur pas draaien. Het controleren van totalen kan nog geautomatiseerd gebeuren, maar detailcontroles zullen toch echt door experts uit de eigen organisatie moeten worden gecontroleerd en getoetst. Ook de accountant wil graag in zijn EDP audit vaststellen dat de conversie volledig en correct is uitgevoerd.”

Bedrijfsmatige problemen

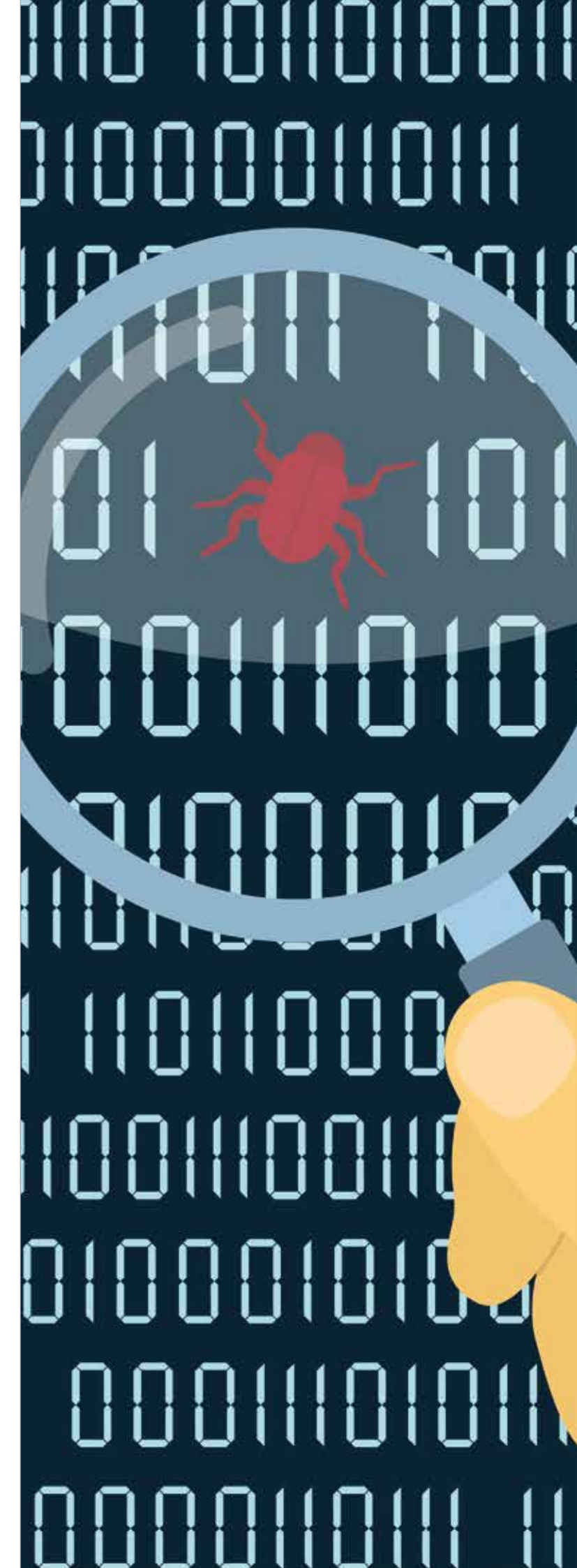
De meest opvallende conclusie uit het onderzoek is wellicht de sterke toename van bedrijfsmatige issues bij ERP-implementaties. In 2014 waren er per traject 52 van zulke problemen, terwijl dit een jaar later was toegenomen tot 179 issues. Een toename van maar liefst 244 procent, waardoor ongeveer twee derde van alle issues tijdens een ERP-implementatie afgelopen jaar werd veroorzaakt door bedrijfsmatige problemen.

Discussies en de inrichting zijn volgens René veel voorkomende issues op dit gebied. “Wanneer de software wordt opgeleverd blijkt deze lang niet altijd aan de verwachting te voldoen.

>>



Figuur 1: Verhouding type issues bij ERP-implementaties in 2014 en 2015



NEH ontzorgt.

Kantoorautomatisering in de Cloud

Uw corporatie WBP-proof

Hosted telefonie

Workspace 365

En veel meer



Bel 033 4343 070

 www.nehgroup.com

Lange discussies op verschillende niveaus binnen de organisatie zijn nodig om de beslissing 'hoe dan wel' te maken. Deze discussies zitten dikwijls op het kritieke pad van een project. Een ander voorbeeld is de inrichting; om een ERP goed neer te zetten is er input nodig vanuit de organisatie, bijvoorbeeld het inrichten van een vraagboom voor het dagelijks onderhoudsproces. Een leverancier kan pas aan het werk zodra de input geleverd is, input die echt alleen door de organisatie zelf geleverd kan worden."

Volgens René is de eerdergenoemde verantwoordingsplicht van corporaties hier ook verantwoordelijk voor, en zijn corporaties tijdens een traject strenger voor zichzelf. "Daarnaast wordt vanwege allerlei valide redenen gekozen voor de 'standaard ERP' en zal de organisatie zich dus meer dan vroeger moeten aanpassen richting de IT. Ook is de IT de enabler van nieuwe strategische richtingen, waardoor corporaties intern ook weer zullen bewegen en veranderen."

Standaard en Best of Breed

Naast de toename van problemen is ook de opkomst van gestandaardiseerde ERP-systemen en Best of Breed-oplossingen opvallend. Toch wil René het één niet met het ander in verband brengen. "We zien dat met de komst van standaarden het aantal bedrijfsmatige issues stijgt en het aantal IT-problemen daalt. Het is te vroeg om op basis van de huidige onderzoeksgegevens hier definitieve conclusies uit op te maken. Of standaard systemen en Best of Breed de oorzaak zijn voor de grotere hoeveelheid problemen is overigens lastig met cijfers te onderbouwen. De reden hiervoor is dat Best of Breed ook altijd een ERP-kern heeft en expert-systemen van andere softwareleveranciers eraan gekoppeld zijn. Qua implementatie zien wij niet veel verschillen in de issues, maar met name bij de upgrades zullen verschillen gaan ontstaan. In 2014 zijn de eerste 'standaard' systemen gekozen, en in 2015 zijn corporaties en masse overgestapt naar deze standaarden. In 2016 zien wij veel upgrades op het programma staan, waardoor wij pas volgend jaar meer over deze correlatie kunnen vertellen."

Blokkerende problemen

Hoewel bij alle ERP-implementaties in 2015 bedrijfsmatige problemen de overhand hebben, is het de IT die nog steeds de meeste 'blokkerende' problemen veroorzaakt. Hiermee wordt bedoeld dat er geen 'workaround' mogelijk is. Volgens René is ongeveer tien procent van alle problemen blokkerend, en komen issues met de inrichting hierbij het vaakst voor (26 procent). Ook softwarefouten (22 procent), conversieproblemen (13 procent) en koppelingsproblemen (11 procent) zorgen vaker dan de rest voor een blokkerend probleem.

Problemen tegengaan

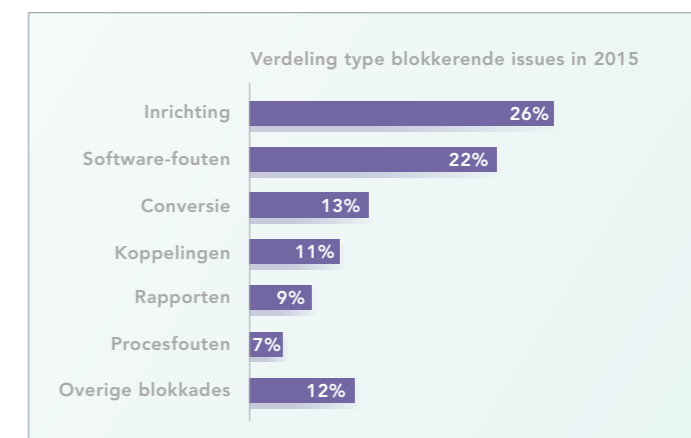
Wat alle IT- en bedrijfsmatige problemen een corporatie uiteindelijk kost, is volgens René moeilijk te zeggen. "Hier wordt al jaren onderzoek naar gedaan, maar omdat wij van verschillende onderdelen geen cijfers hebben – bijvoorbeeld ziekteverzuim door slechte ICT, foutieve sturings-rapportages en onhandig gebruik van IT – is dat slechts koffiedik kijken."

Toch kunnen corporaties wel stappen nemen om de issues bij ERP-implementaties tegen te gaan. "Bezuinig niet op het gebied van test- en acceptatiewerk, en verdeel het traject in kleinere delen waarbij je na elke korte cycli het testen integreert in het hele traject. Ook het inhuren van een professional kan uitkomst bieden, zodat je de kwaliteit van IT helder en transparant krijgt. Op die manier kunnen corporaties makkelijker sturen op feiten."

ERP-leveranciers kunnen volgens René de hoeveelheid issues naar beneden krijgen door onder andere betere unittesten te doorlopen. "Het inschakelen van gebruikersverenigingen, meer in gezamenlijkheid testen en het inschakelen van professionals die het testen en accepteren van IT als hun ambacht zien moeten daarbij helpen."

Issueeloos een utopie

Toch zal een probleemloze ERP-implementatie volgens René nooit worden behaald. "Dat is onmogelijk. Om een match te creëren tussen IT en het proces en tegelijkertijd antwoord te kunnen geven op de vragen 'werkt het' en 'kan ik ermee werken', zullen altijd gaten overbruggd en dichtgemaakt moeten worden. En juist deze gaten zullen altijd voor issues en problemen zorgen." ■



Figuur 3: Verdeling type blokkerende issues bij ERP-implementaties in 2015

Contact met de ketenpartners tijdrovend?

Corporatieportaal biedt toegang aan alle betrokkenen

notapp.nl

NOTAPP

Woningverkoop bij de Alliantie wordt lekker spannend: Het swipen van koopwoningen in een Tinder-app

Corporaties verhuren huurwoningen als zoete broodjes, maar staan belangstellenden ook voor de koopwoningen in de rij? We vroegen het **Geby de Jong**, senior medewerker commercieel vastgoed bij de Alliantie. "We willen het verkoopproces nog dichterbij de klant brengen." Een gesprek over grip op het verkoopproces en het swipen van woningen in een Tinder-app.

IT kwaliteit helder en transparant



bridging IT & users



Is uw corporatie toekomstrobust?



Wij maken uw corporatie toekomstrobust met onder andere:

smartr.
Slimmer organiseren!

- > Visievorming en strategie (ondernemersplan)
- > Online dienstverlening
- > Zaakgericht werken
- > Selectie en implementatie ERP
- > I&A beleid en realisatie
- > Smartr ICT concept

www.smartr.nl | info@smartr.nl | 085 0250 850

Geby werkt inmiddels dertien jaar bij de Alliantie en is binnen de organisatie verantwoordelijk voor het verkoopproces in het algemeen en voor de verkoopresultaten in Amsterdam in het bijzonder. "De Alliantie verkoopt op jaarbasis een kleine achthonderd woningen. Dat doen we in onze drie regio's vanaf vier locaties: Amersfoort, Hilversum, Almere en Amsterdam."

Betaalbaar en beschikbaar

"Bij de verkoop gaat het om voormalige huurwoningen en hoe gek het ook klinkt, de achterliggende gedachte is juist om voldoende betaalbare woningen beschikbaar te houden voor de doel-

groep," legt Geby uit. "We verkopen om te investeren en daarbij hanteren we de één op één regel: voor iedere woning die we verkopen bouwen we er ook weer minimaal één bij. Dat proces verloopt natuurlijk niet altijd parallel aan elkaar, maar uiteindelijk zal ons woningbezit onderaan de streep gelijk blijven."

Daeb/niet-Daeb

"De verkoopvijver met potentiële koopwoningen wordt mede bepaald door de wet- en regelgeving," zegt Geby. "Door de regelgeving rondom Daeb/niet-Daeb is ons verkoopbeleid gekanteld en wordt de vijver momenteel vooral gevuld met vrije sector huurwoningen en bedrijfsonroerendgoed."

Plat-Amsterdams

Ook de vraag naar woningen voor statushouders is van invloed op het verkoopbeleid van de Alliantie. "Er ligt een grote taak voor woningcorporaties in de opvang van deze kwetsbare doelgroep. Ook een stad als Amsterdam moet die toeloop kunnen absorberen." Dat iedereen om je heen alles behalve plat-Amsterdams praat, is volgens Geby overtrokken.

"Amsterdam is altijd al een internationale smeltkroes geweest, maar dit is ze vooral op de bekende plekken. De grachtengordel is misschien wat drukker, maar het breidt niet uit. Ik zie statushouders hier in Buitenveldert niet door de straten lopen."



Verkoop uitbesteed

De verkoop van het corporatiebezit besteedt de Alliantie uit aan de markt. Externe makelaars hebben intensief klantcontact, doen de bezichtigingen en voorzien de potentiële kopers van alle benodigde documenten. "Dit werkt voor ons het meest efficiënt."

In Amsterdam doen we de verkoop van driehonderd woningen met slechts drie personen. Zouden we alle bezichtigingen zelf moeten doen, dan heb je minstens het dubbele aantal medewerkers nodig. De dienstverlening van de makelaars naar (aspirant)-kopers is voor ons dus heel belangrijk. Daar sturen we op en wat ze doen moet dus transparant

zijn. Ze zijn er om woningen 'uit naam van de Alliantie' te verkopen en daar beoordelen wij ze op."

Registergoed

Het verkoopproces heeft de Alliantie ondergebracht in CorporatiePortaal, een digitaal systeem voor de overdracht van registergoed. Op het moment dat een woning wordt gelabeld voor verkoop, wordt deze overgeheveld uit het primaire systeem. Gedurende het verkoopproces hebben alle ketenpartners, zoals de aannemer, de makelaar en de notaris, toegang tot het digitale systeem en voeren daarin hun acties uit. "Wij hoeven alleen maar te controleren en te accorderen," licht Geby toe. "Een makelaar stelt bijvoorbeeld een verkoopprijs voor en wij zeggen 'ja' of 'overleg'."

De acties worden dus door alle externe partners in de keten uitgevoerd. Iedereen heeft inzicht, waardoor toekomstige problemen tijdig kunnen worden onderkend en voorkomen. Acties en documenten staan overzichtelijk in het systeem waardoor er onderling ook niet meer heen en weer gemailld hoeft te worden. De ketenpartners vinden het ook perfect, want in het verleden moesten ze alles in een eigen systeem vastleggen. Nadat een woning is verkocht en geleverd, wordt deze weer teruggeschoten in het primaire systeem. Overigens hanteren wij deze werkwijze ook voor de verhuur van vrije sector huurwoningen. Dit is toch meer een commercieel proces en gaat net even anders dan de verhuur van een sociale huurwoning."



“Ik de juiste informatie, planning en facturatie via het onderhouds-proces van NCCW.”



“En via internet konden wij zo onze reparatie regelen.”

NCCW
Partners UNITE

Meer dan 60

van vijftig woningcorporaties zijn u al voorgegaan.

NCCW introduceert een nieuwe oplossing, gebaseerd op het CORA-proces Onderhouden Eenheden. NCCW ontzorgt!

Een zeer uitgebreide oplossing die als geheel kan worden ingezet, maar de verschillende componenten kunnen ook **afzonderlijk** worden ingezet, ongeacht het ERP-systeem dat gebruikt wordt. De oplossing bestaat uit:

- **Mobiele toepassingen** op het gebied van klant- en medewerkerportalen, een fieldservice-oplossing voor vaklieden van de eigen dienst en derden en een module voor Mutatie-Inspectie.
- **Procesondersteuning** ten behoeve activiteiten die binnen de eigen organisatie worden uitgevoerd, maar juist ook ten behoeve van monitoring en sturing van activiteiten die door externe uitvoerenden worden uitgevoerd (60-70% van de werkzaamheden worden immers daar uitgevoerd).
- **ESB* dienst** ten behoeve van communicatie met externe uitvoerenden.

Nu kunnen woningcorporaties en leveranciers hun informatie-uitwisseling volledig optimaliseren. Door standaardisering van processen en berichtenverkeer (CORA, VERA, KOVON, KOVRA en S@les in de Bouw).

is geborgd dat “we dezelfde taal spreken”. Dit biedt vele mogelijkheden om onderlinge samenwerking tussen partijen op een hoger niveau te brengen.

VOORDELEN:

- U blijft als corporatie altijd in regie over dit proces, zodat u:
- altijd uw klanten te woord kunt staan en van de laatste informatie kunt voorzien
- de afhankelijkheid van derden vermindert, u blijft in regie
- en uw partner de kosten van administratieve werkzaamheden tot een minimum beperkt en dus betere prijsafspraken kunt maken (interessant voor corporatie, maar zeker ook voor de derde die zijn concurrentiepositie versterkt).

Kijk op onze website voor meer informatie. Wilt u persoonlijk contact bel dan 036 539 13 93 of stuur een e-mail naar info@nccw.nl.



www.nccw.nl/dagelijksonderhoud

Vast verkoopproces

Het verkoopproces zelf ligt op basis van het verkoopbeleid zodanig vast dat het juist veel vrijheid geeft bij de invulling, zegt Geby. “In Amsterdam is het bijvoorbeeld niet noodzakelijk om een woning in te richten voor verkoop, terwijl je in Almere meer moeite moet doen om een potentiële koper te verleiden. Ook kun je het systeem inrichten dat niet iedere woning in een complex voor verkoop in aanmerking komt, maar bijvoorbeeld om en om. Het verkoopproces bewaakt dit voor je en datzelfde geldt natuurlijk voor de wet- en regelgeving die als parameters in het systeem zijn vastgelegd. Ondanks de regionale verschillen zijn de verkooprapportages wel weer gelijk. Dat leidt tot grip, inzicht en begrip: onze controllers zijn blij dat ze met een druk op de knop een overall-overzicht hebben.”

Booming

Nu de koopmarkt weer aantrekt – vooral in Amsterdam is het booming – is het verleidelijk om de sleutels aan de makelaar te geven en je verder helemaal niet met de kopers te bemoeien. Toch maakt de Alliantie in het verkoopproces juist nadrukkelijk de beweging richting de klant. “We zijn een klantgerichte organisatie en dat willen we ook zijn richting kopers.”

Op de vraag op welke manier de corporatie informatie verzamelt over potentiële kopers, zegt Geby: “Als je bijvoorbeeld eigen nieuwbouw neerzet inclusief woningen in het middensegment en vrije huursector, dan is het waardevol als je direct contact hebt met je doelgroep en de potentiële bewoners. Door de wensen en bewegingen beter te volgen kunnen we beter inspelen op de wensen van de klant. Het is onze rol om kopers te verleiden.”

Tinder

De rol van de makelaar in de eerste fase van het verkoopproces wordt daarmee kleiner en de zelfredzaamheid van de potentiële koper groter, licht Geby toe. “Het voordeel voor de Alliantie is dat kopers meer het idee hebben dat ze met ons te maken hebben.”

Een app met de naam Blokster die de Alliantie samen met Eigen Haard heeft ontwikkeld, is daarin een eerste stap. Gebruikers kunnen woningen net als Tinder – wie kent het niet – naar links of naar rechts vegen. Zo weet je precies welke woningen in de smaak vallen bij je doelgroep en welke



niet. Met deze app wil de Alliantie rechtstreeks in contact komen met de klant, hun patronen herkennen en ze op hun woonwensen bevragen. Natuurlijk wel discreet en netjes binnen de wet- en regelgeving. “Daarom zijn we ook nog niet zover. Het begin is er – met een naam en e-mailadres – en dat willen we in de toekomst verder uitbouwen.” ■



CorporatiePlein 2016: Innovatie in de Bedrijfsvoering

Donderdag 22 september vindt de zesde editie van CorporatiePlein plaats in Expo Houten. Dit jaar staat de Bedrijfsvoering ICT & Innovatiebeurs in het teken van Innovatie in de bedrijfsvoering. Komt u met uw drone, dan kunt u deze gratis landen voor de deur. En kam uw haren want u kunt tijdens uw bezoek aan CorporatiePlein maar zo in 3D worden gefotografeerd!

Alle gekheid op een stickje: vraag woningcorporaties wat er aan IT-projecten op de agenda staat en een keur aan uitdagingen passeert de revue. Of het nu gaat om digitaliseren van corporatieprocessen, inrichten van portalen en apps, ketenintegratie, BIM, managementinformatie, security of de implementatie van de woningwet: niets blijft bij het oude. “We zitten als sector al een paar jaar in transitie waarbij de noodzaak om business & IT beter op elkaar af te stemmen steeds beter wordt onderkend”, zeggen Paul Tuinte en Martin Barendregt, organisatoren van de vakbeurs voor woningcorporaties. “Als gevolg van veranderingen in wet- en regelgeving, reorganisaties, digitalisering en innovatie zullen corporatieprocessen opnieuw uitgevonden worden.”

Innovatie

“Deze zesde editie hebben we CorporatiePlein daarom een thema meegegeven: innovatie in de bedrijfsvoering. We zien in onze dagelijkse praktijk dat de genoemde dynamiek in de sector de geijkte corporatieprocessen flink ontwrichten. Enerzijds delen we kennis waar corporaties direct wat aan hebben. Denk aan de mogelijkheden die digitalisering voor vrijwel alle corporatieprocessen kan bieden. De beursvloer is rijkelijk gevuld met exposanten die advies, diensten en oplossingen aanbieden op dit gebied. Anderzijds laten we bezoekers kennismaken met innovatieve ontwikkelingen die de corporatiesector vroeg of laat gaan raken, zoals virtual reality, augmented reality, Internet of Things, inzet van drones voor dakinspecties, 3D-printing en meer.”

Virtual reality en 3D printing

Om bezoekers op een laagdrempelige manier kennis te laten maken met ontwikkelingen als virtual reality en 3D-printing, hebben Paul en Martin iets leuks bedacht. “Voor iedere bezoeker ligt er een VR-bril klaar. Daarmee kun je thuis experimenteren met virtual reality. Download alvast de app Cardboard Camera in Google Play of de App Store, maak een leuk 360° filmpje op CorporatiePlein en kijk die 's avonds direct terug met je eigen VR-bril. Leuk om te herbeleven en de ervaring te delen.”

“Daarnaast zijn we erin geslaagd een heuse 3D-fotocabine naar CorporatiePlein te halen. Gedurende de dag maken bezoekers kans zich in 3D te laten fotograferen, waarna er een unieke 3D mini me van wordt geprint. Op deze manier kunnen corporatieprofessionals kennismaken met technieken die de corporatiesector ongetwijfeld gaan roeren. In het theaterprogramma uiteraard ook aandacht voor deze nieuwe ontwikkelingen.”

Kwaliteit

Een terugkerend thema – al dan niet benoemd – is kostenbesparing en efficiency. Veel corporaties zagen in de verhuurderheffing het moment om de kosten voor bedrijfsvoering te verlagen en organisatieveranderingen door te voeren. “Prima natuurlijk, wanneer de ruimte er is om te besparen en werkzaamheden efficiënter uit te voeren. Toch doen corporaties er goed aan niet louter de focus op efficiency te hebben. Dat leidt niet per definitie tot een hogere kwaliteit. Belangrijk is om de klant – voor wie je het uiteindelijk allemaal doet – niet uit het oog te verliezen. Het zou zo maar kunnen dat focus op kwaliteit uiteindelijk leidt tot meer efficiency.”

Eenvoudige bedrijfsvoering

“Opvallend is ook de drang van woningcorporaties naar vereenvoudiging en standaardisering van de bedrijfsvoering. Dat gaat veelal gepaard met de vermindering van het aantal fte, het schrappen van managementlagen en het vergroten van de eigen verantwoordelijkheid van medewerkers. Het leidt er ook toe dat kennis van ‘de business’ beter wordt benut. De ‘werkvloer’ is steeds vaker opdrachtgever voor IT. Een goede ontwikkeling.”

Bestuurlijke aandacht

Wat Paul en Martin ook een goede ontwikkeling noemen, is de bestuurlijke aandacht voor innovatie in de bedrijfsvoering. Dat de roerige recente historie en maatregelen als de verhuurderheffing en verscherpte wet- en regelgeving daarvoor mede verantwoordelijk is, nemen ze op de koop toe. Ook dit jaar hebben zich alweer diverse bestuurders aangemeld





HOE EENVOUDIG ONTSLUIT U UW INFORMATIE?

TIJD VOOR INFO SUPPORT!

De Datarotonde helpt corporaties om gegevensuitwisseling te optimaliseren. Het ontsluiten en incorporeren van informatie binnen en tussen corporaties en stakeholders, ook buiten het domein, is hiermee eenvoudig, flexibel en op kosteneffectieve manier te realiseren.

www.datarotonde.infosupport.com




Welke HC&H professional bereidt uw corporatie voor op de toekomst?



Verregaande digitalisering bij corporaties is onvermijdelijk en leidt tot een nieuwe manier van werken. HC&H adviseert en ondersteunt corporaties binnen de digitale wereld van vandaag en morgen...

...op het gebied van procesoptimalisatie, online dienstverlening, papierloos werken, ketensamenwerking, sourcing en informatiemanagement

...met veel kennis van en ervaring met selecties en implementaties van applicaties, portalen en apps die daarvoor nodig zijn

...met aandacht voor de verandering die dit met zich meebrengt en de nieuwe kennis en vaardigheden die de nieuwe manier van werken vraagt

Onder het motto 'samen denken & samen doen!' staat ons team met veel enthousiasme voor u klaar!

HC&H Consultants

| www.hcenh.nl • E info@hcenh.nl • T 078-6810800

 HC&H Consultants  @HCenH



voor een bezoek aan CorporatiePlein. Martin: "Het toont de betrokkenheid die bestuurders hebben met bedrijfsvoering en innovatie. Wij juichen dat natuurlijk toe."

Gevarieerde beursvloer

CorporatiePlein biedt dit jaar een compleet aanbod van leveranciers en adviseurs die woningcorporaties kunnen helpen met het benutten van innovatiekansen in de bedrijfsvoering. Ruim zestig exposanten presenteren zich met informatie, demo's van producten en diensten en kennissessies. Houd de

website in de gaten voor de meest actuele informatie, zoals tijdstippen van kennissessies en aansprekende onderwerpen. Plan op deze manier je bezoek aan CorporatiePlein zo slim mogelijk en haal maximaal rendement uit deze kennisdag.

Programma

Naast interessante kennissessies op een divers aantal stands, kunnen bezoekers ook gratis deelnemen aan het beursprogramma in de twee theaters. Bekijk het actuele programma op www.corporatieplein.nl.



CHECKING APPS



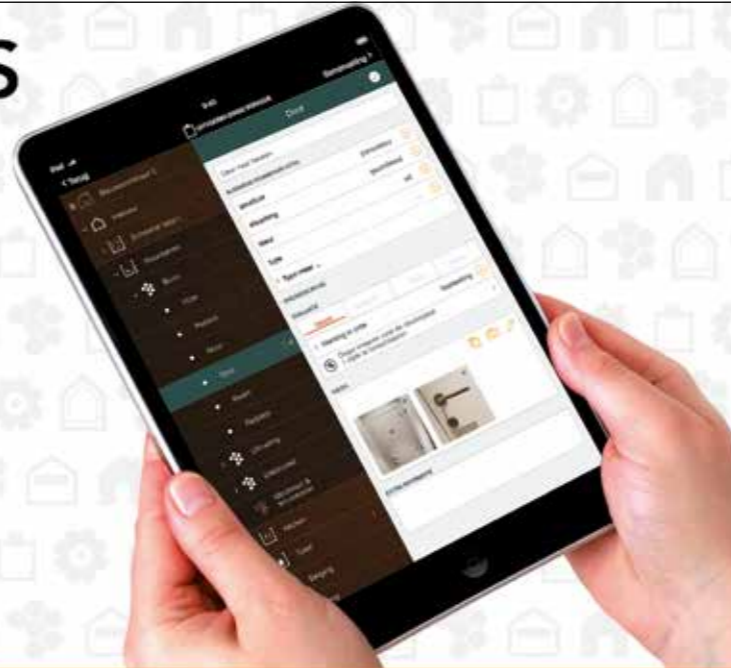
Room Inspector



Rental Inspector



Building Inspector



Ontdek ons uitgebreid aanbod aan innovatieve Apps, onmisbaar voor de professionele vastgoedbeheerder. Bij Chapps begrijpen we dat een huurinspectie verschilt van een kamerinspectie, en van een bouwinspectie. Daarom hebben we een reeks unieke en functionele "Next Generation" Apps ontwikkeld die elk een specifiek type van inspectie ondersteunen. We weten dat je nood hebt aan een geavanceerde en professionele tool. Kies daarom voor Chapps; een volledige en professionele oplossing die je toelaat Slim, Snel en Accuraat te werken.

SLIM | SNEL | EN ACCURAAAT
www.Chapps.com | Discover@Chapps.com

Uw partner voor de totale ontzorging in dagelijks onderhoud



Zoekt u garanties voor:

- Bewonerstevredenheid
- Kwaliteitsverbetering
- Kostenbesparingen

Onze diensten maken het mogelijk:

- 24/7 KCC (intake en planning)
- Onafhankelijke kwaliteitscontrole
- Rapportages
- Taakstellend budget
- Eigen SaaS-applicatie MainFlow
- Proceskostenanalyses op uw onderhoudsproces

Voor gegarandeerde kostenbesparing van minimaal € 75/vhe, bel 088 - 011 70 00

MainPlus
Ontzorgt in vastgoedonderhoud



T. 088 - 011 70 00 | E. info@mainplus.nl | www.mainplus.nl

Bezoektip doelgroep: Algemeen

Menno Ouweneel, business developer bij Connectar neemt zijn theatergasten mee in de wereld van augmented reality, virtual reality en 3D-printing. Wat is AR en VR en wat kun je ermee? Wanneer rolt de eerste sociale huurwoning uit de 3D-printer? Gaan VR, AR en 3D-printen het verschil maken voor de woningcorporatie van de toekomst? Laat u meenemen in de wereld van de toekomst, of is deze al realiteit?

Bezoektip doelgroep: Management, Onderhoud, Financiën, ICT

Hoe digitaliseer je het niet planmatig onderhoudsproces? Hoe zorg je ervoor dat vaklieden van je eigen dienst net zo marktconform werken als je aannemers? Paul Thuis, manager ICA bij Woonstede Ede presenteert zijn bevindingen en maakt u deelgenoot van zijn ervaringen.

Bezoektip doelgroep: Management, Onderhoud, Financiën

Wat kan BIM voor uw corporatie betekenen? Laat u meenemen in de ervaringen van Volkshuisvesting Arnhem. Praat aansluitend verder tijdens het inloopspreekuur, waar nog meer ervaringsdeskundigen voor u klaarstaan om u te informeren over BIM.

Bezoektip doelgroep: Management, Communicatie, Wonen, ICT

Is het klantportaal een tijdelijke tussenstap in de communicatie met uw digitale huurder? Ed Ligthart van Nyna Communicatie is moderator van een paneldiscussie waarin corporaties hun visie op dit vraagstuk met elkaar delen. Wordt het een klantportaal of toch een app op de smartphone? Luister en discussieer mee.

Bezoektip doelgroep: Management, Communicatie, Wonen

Gemeenten zijn veel digitaal dan corporaties. Wat kunnen corporaties ervan leren? Eén van de

gemeenten die is uitgeroepen tot 'meest digitale dienstverleners van Nederland' komt haar ervaringen delen.

Bezoektip doelgroep: Directie, Management, Financiën

Erik Jan van Kempen, directeur Woningmarkt van het Ministerie van BZK, verzorgt een kennissessie over de resultaten van de SBR-pilot en de verplichte aanlevering van dPi en dVi via SBR. Wat staat u in 2017 en 2018 te wachten? Kom luisteren en praat aansluitend verder tijdens het inloopspreekuur 'SBR' en ontmoet de experts van BZK, CorpoData en de SBR pilotcorporaties.

Bezoektip doelgroep: Directie, Management, Financiën

Kees van Nieuwamerongen, directeur ILT/Autoriteit woningcorporaties van het Ministerie van Infrastructuur en Milieu, verzorgt een kennissessie over DAEB en niet-DAEB. Aansluitend kan over dit onderwerp worden doorgepraat tijdens het inloopspreekuur DAEB/niet-DAEB.

Bezoektip doelgroep: Management, ICT, Financiën

De jaarlijkse CORA en VERA update: Hoe staat het met CORA en VERA? In een update van dertig minuten wordt u volledig bijgepraat. ■





Marieta Peek, Woningstichting Putten: 'ICT-keuzes verbinden met strategische doelen en gewenste resultaten'

De corporatiesector wordt geleidelijk aan steeds bedrijfsmatiger. "Een goede zaak," zegt Marieta Peek, directeur-bestuurder van Woningstichting Putten. Een gesprek over het verbinden van ICT, strategie en bedrijfsvoering op één A4.

Marieta werkt ruim tien jaar in de corporatiesector, maar was daarvoor werkzaam in verschillende branches in de commerciële sector, onder meer bij een ICT-detacheerder. In de corporatiesector werkte ze eerst twee jaar als manager Wonen bij een corporatie in Deventer en vervolgens acht jaar als manager Wonen en Strategie bij Provides in IJsselstein. Sinds maart 2015 is ze directeur-bestuurder van Woningstichting Putten. "De toegevoegde waarde ten opzichte van de commerciële sector is dat we ons puur inzetten voor maatschappelijke resultaten; goed en betaalbaar wonen."

Bedrijfsmatig

De 43-jarige bestuurder heeft een bedrijfskundige achtergrond. "Ik juich het toe dat de corporatiesector zich steeds meer van zijn bedrijfsmatige kant laat zien," zegt ze. "Er is meer oog voor efficiency en kostenverlaging enerzijds en het verbeteren van je resultaten anderzijds. Dat is best een uitdaging, want de druk om te willen vernieuwen en verbeteren moet vanuit jezelf komen. In het algemeen hebben corporaties te maken met wachtlijsten: de klant is er al, die druk voelen wij niet. Ik ben natuurlijk niet blij met de verhuurderheffing, omdat dit geld niet terugvloeit naar de volkshuisvesting. Dat we echter te maken hebben met meer financiële druk, vind ik niet erg."

Lat ligt hoog

Woningstichting Putten boekt met haar lage bedrijfslasten al een paar jaar mooie resultaten in de Aedes benchmark. Een kleine corporatie met 2000 woningen, sterk lokaal verankerd en in goede harmonie samenwerkend met alle stakeholders. Op de vraag of Marieta na haar start comfortabel achterover kon leunen, zegt ze: "Als je ergens nieuw binnenkomt en er zijn problemen, maak je snel slagen als je die oplost. Bij Woningstichting Putten lag de lat juist enorm hoog. Ervoor zorgen dat je het goede niveau weet te behouden, is dan minstens zo uitdagend, zeker in een wereld die zo snel verandert. Op die dynamiek willen wij blijven aanhaken."

Woonvisie

Ze vervolgt: "Natuurlijk hebben wij daarbij ook onze 'gewone' volkshuisvestelijke uitdagingen, zoals voldoende beschikbaarheid, betaalbaarheid en kwaliteit van ons bezit. Op basis van de woonvisie Putten die in 2015 is herijkt, maakten wij een vertaalslag naar ons strategisch voorraadbeleid. De basis is op orde, maar we hebben meer focus gelegd op bijvoorbeeld betaalbaarheid en het aantal toe te voegen woningen in de komende jaren. Daarnaast is een scherpe focus behouden op duurzaamheid, leefbaarheid en zorg- en welzijn. Nu extramuralisering meer concreet is geworden, kun je beter anticiperen op de effecten voor je doelgroepen."

Beschikbaarheid en betaalbaarheid

Over beschikbaarheid zegt ze: "De druk op de sociale woningmarkt in Putten is erg hoog. Onze jaarlijkse stroom

aan nieuwbouw begint op te drogen dus zijn we volop aan het acquireren. Wij hebben zelf geen grondposities en ook de gemeente Putten heeft beperkt grond beschikbaar. Dat is een krachtenveld die wel wat uitdagingen met zich meebrengt." Ook in Putten is betaalbaarheid een issue. "Onze huurincasso's zijn licht gestegen. Mensen hebben het moeilijk, vandaar ook dat we dit jaar alleen een inflatie huurverhoging doorvoeren en een groot deel van de huren hebben afgetopt."

Kwaliteit

Over de kwaliteit van het bezit zegt Marieta: "We moeten er hard voor aan de slag, maar onze ambities op duurzaamheid – een gemiddelde energie-index tussen 1,2 en 1,4 ('label B') – gaan we wel halen. Nul-op-de-meter-woningen hebben we nog niet, het is gezien de benodigde investeringen nog niet maatschappelijk verantwoord om complete schillen van ons bestaande bezit, die kwalitatief nog goed zijn, te vervangen. Voor nieuwbouwprojecten kijken we wel of we meer energieneutrale (NOM)-woningen kunnen realiseren. We leggen ons voor nieuwbouw de ambitie op om tien procent onder de EPC-norm te zitten. Het is telkens een afweging van duurzaamheid versus betaalbaarheid. Een energieneutrale woning is prachtig, maar een lage huur – en een dikke trui als het wat frisser wordt – is volgens onze huurders ook mooi. Doelmatig en kostenbewust bezig zijn zit in de genen van de organisatie. We handelen hier in alles alsof het onze eigen woning is."

ICT-visie

Ondanks de kleine compacte organisatie en de korte lijnen met bewoners en stakeholders, speelt ICT een belangrijke rol, zegt Marieta. "ICT is niet meer weg te denken. Het is een middel ter ondersteuning van je bedrijfsvoering. Wij lopen niet voorop in de ontwikkelingen, maar volgen deze natuurlijk wel. Ik vind het ook belangrijk dat wij een ICT-visie hebben. Geen dik boekwerk, maar een heldere visie die gekoppeld is aan onze strategische doelen. Hoe kan ICT ons helpen deze doelen te bereiken?"

Op de vraag of het ontbreken van een ICT-visie een gemis was toen ze vorig jaar aan de slag ging bij de woningstichting, zegt ze: "Zeker niet. Er zijn hier in het verleden prima ICT beslissingen genomen. Wel waren dit voornamelijk op zichzelf staande keuzes. Daarbij komt dat systemen tegenwoordig ook beter zijn te koppelen." Ze geeft een voorbeeld: "Je hebt voor vastgoedonderhoud prima programmatuur om een MJOP te maken, maar het is daarbij belangrijk dat dit kan integreren met je financiële administratie. De kracht is om je ICT-keuzes in lijn te brengen met je strategische doelen en gewenste resultaten. Dat betekent soms dat je niet kiest wat alleen voor vastgoed het beste is, maar inzet op wat voor de organisatie als geheel het beste is. Ook ten aanzien van ICT is het zaak om je afwegingen integraal te maken."

ALLE ANTWOORDEN VOOR EEN EFFICIËNTE BEDRIJFSVOERING

Ctac, uw aanspreekpunt voor:

- Fit4RealEstate
- Business Intelligence
- Cloud Services
- Mobiele oplossingen
- Kantoorautomatisering
- Hosting
- Education
- De Tevreden Huurder oplossing

www.ctac.nl/realstate



ICT-beleidsplan

Bij het opstellen van een nieuw ICT-beleidsplan worden Marieta en haar team bijgestaan door adviesbureau AvW2. "Intern hebben we onvoldoende expertise in dit vakgebied en de adviseurs van AvW2 doen dit dagelijks. Ze weten bovendien wat er in de markt speelt." Het ICT-beleidsplan verbindt ICT, strategie en bedrijfsvoering op één A4. "Een A4-tje ligt wel wat genuanceerder, dat is met name een compacte samenvatting van onze strategische doelen, KPI's, ICT-doelen en projecten. Natuurlijk heeft het plan de benodigde diepgang en komt ICT terug in de meerjarenbegroting."

Verkenning

De totstandkoming van het nieuwe ICT-plan kende zijn start in een verkenning van de huidige situatie. "We zijn een compacte organisatie en hebben de verkenning met zijn allen gedaan. Het zijn immers onze medewerkers die met de ICT-systemen werken. Daarnaast hebben we tijdens informatieve sessies de wereld van buiten naar binnen gehaald. Wat gebeurt er allemaal in de markt? Zijn klantportalen het antwoord en welke strategische afwegingen maken we daarin? Gaan we kanaalsturing toevoeren? Het is goed om als organisatie te worden uitgedaagd om over dit soort vraagstukken een standpunt in te nemen.

Die van ons? Wij vliegen het aan als een organisch proces en houden rekening met interneters aan de ene kant en de nieuwe generatie die het liefst alles online regelt."

ERP-systeem

Het ICT-plan is volgens Marieta geen opmaat naar de selectie van een nieuw ERP-systeem. "Wij maken gebruik van BIS van NCCW: een stabiel systeem dat doet wat het moet doen. De impact van het vervangen van een primair systeem is enorm, dat adviseer je niet zomaar. Dan is vaak sprake van end of life van een ERP-systeem of een verstoorde relatie met je ICT-partner. Daarvan is bij ons geen sprake. Bovendien, vaak ben je wel twee of drie jaar verder voordat je echt de meerwaarde van een nieuw ERP-systeem ervaart."

Optimaliseren

Alhoewel het ICT-plan nog volop in de maak is, verwacht Marieta dat er prioriteit wordt toegekend aan het optimaliseren



van de huidige ICT-systemen. "Onze medewerkers werken al geruime tijd met het systeem. Inmiddels maken nieuwe ontwikkelingen in het huidige systeem meer mogelijk dan je denkt. Met weinig inspanning haal je meer rendement uit je bestaande systemen. Ook verwacht ik veel aandacht voor integratie, zowel systeemtechnisch als voor een integrale manier van denken over de inzet van ICT en digitalisering binnen onze organisatie. Wij kijken altijd of digitalisering de kwaliteit van de dienstverlening voor onze huurders ten goede komt."

Maar niet tegen elke prijs, zegt Marieta: "Digitalisering van de facturenstroom hebben we bijvoorbeeld nog niet gedaan omdat we het handmatig goedkoper kunnen en het geen meerwaarde oplevert voor onze huurders. Vernieuwing van onze website en ingebruikname van ons nieuwe woonruimteverdeelsysteem van Zig Websoftware daarentegen wel. De kwaliteit van de dienstverlening richting woningzoekenden neemt daarmee enorm toe." ■



VIA DATA
MOBILE SOLUTIONS

Binnen en buiten Connect-It

Connect-It is hét systeem voor planning en uitvoering van uw reparatieverzoeken.

Connect-It is **smart-planning, mobiel** en **integratie** met uw huidige softwaresystemen.

SMARTPLANNING MULTI PLATFORM SYSTEEMINTEGRATIE ROUTEOPTIMALISATIE

www.connect-it.com **verbindt.**



Wij doen alles om uw
resultaten te realiseren.

Hoffman Krul & Partners



Software is eating the world

Natuurlijk bent u actief op social media, wordt uw ERP-systeem regelmatig geüpdatet (mag ik hopen) en zet u uw eerste stappen om uw woningvoorraad te digitaliseren in een zogenaamd Building Informatie Model (BIM). Maar hoe vaak staat u eigenlijk stil bij de consequenties die technologische ontwikkelingen hebben op de toekomst van uw woningcorporatie?

Ik probeer u een inkijkje te geven in de toekomst. Die heeft namelijk meer in petto dan u denkt. In deze column leg ik de focus op technologie die het primaire proces van een corporatie gaat beïnvloeden. De volgende keer hebben we het over de 'Slimme Stad', woningen bouwen met behulp van 'Smart Industry' en de toekomst van 'Virtuele Energie'.

De robot

"De mensheid zal een ras van machineverzorgers worden," voorspelde Isaac Asimov, de grote science-fictionschrijver in 1964. Het gaat verder dan hij kon voorzien. Robotica-technologie 'bedreigt' de toekomst van talloze banen. Ook die van hoger opgeleiden. Kassières, slaggers, bakkers, apothekers, vertalers, chauffeurs, architecten, bouwvakkers, journalisten, accountants, chirurgen, barmannen, administratiemedewerkers – allemaal moeten ze vrezen voor hun baan volgens onderzoekers van de Universiteit van Oxford. Niet over honderd, maar al binnen twintig jaar. Als eerste zijn de transportsector, de bouw, de administratie en de verkoop aan de beurt. Dan volgen banen in het management, de wetenschap, de techniek en de kunsten. U snapt al wat dat voor gevolgen heeft voor een corporatie. U zou nu al gebruik kunnen maken van de algoritmes die Airbnb gebruikt. Loop met die gedachte eens door het primaire proces van verhuren en bijbehorende administratie. Bij Airbnb komen vrijwel geen menselijke handelingen voor. Binnen afzienbare tijd wordt ook een aanzienlijk deel van uw klantcontacten afgehandeld door robots. Neem dat overigens niet te letterlijk.

Het gaat om de intelligentie en handelingen die verricht worden door algoritmes. Niet per definitie door een fysieke robotverschijning.

De virtuele woningcorporatie

De klantenservice kent veel herhaalbare problemen die best door een zelflerende robot afgehandeld kunnen worden. Niet leuk voor de huurder? Die is tegen die tijd niet anders gewend. Hun smartphone kan nu al worden uitgerust met zogenaamde 'bots'. Software waarmee – via apps als Messenger, WhatsApp of WeChat – automatische handelingen worden verricht die leiden tot de aanschaf van producten of diensten. Denk daarbij aan het bestellen van een pizza of taxi, het reserveren van bioscoopkaartjes of het boeken van een vlucht. Dat gebeurt straks allemaal door het versturen van een berichtje aan een intelligente robot die in staat is te converseren met de klant. Altijd vriendelijk, attent en to the point. Over vijf jaar al beschikt iedereen over de technologie om virtuele 3D-omgevingen binnen te stappen. Woningbezoeken doen we dan niet meer fysiek, maar virtueel met de corporatie-avatar als toonbeeld van klantvriendelijkheid. ■

Jan Willem van de Groep is founder van ARXlabs, Factor Zero en Challenge the Future en bedenker en initiator van de Stroomversnelling.

testing with a smile

Eenvoudig zelf uw software testen!

Online software voor volledig en gebruiksvriendelijk testmanagement

testmonitor.com

TESTMONITOR | CEPO

Hier werken wij aan uw meerjarenbegroting

Gewenste conditie: 3

Lekkage uitgevoerd, correctief onderhoud

Verwachte renovatie in 2025

Dakbouwonderdeel: dakrand

Oorzaak: onhechting overlap

Bijzonderheden: tweede lekkage in 2016 op complex 16005324

Consolidated verzamelt bij elke lekkage op het dak een schat aan informatie. Deze data wordt gekoppeld aan de resultaten van metingen en ingevoerd in Dakota, ons dakmanagementsysteem. Zo krijgt u inzicht in uw daken. Dakota is de tool om uw daken te managen, onderhoudskosten te verlagen en de huurderstevredenheid te verhogen.

consolidated
Kennis van daken

Maak ook werk van uw daken en kijk op www.consolidated.nl.



Cegeka-dsa bouwt huizen in Vietnam

Achttien medewerkers van cegeka-dsa hebben van 20 tot 29 mei letterlijk hun steentje bijgedragen aan huizenbouw in Vietnam. Samen met de lokale bewoners en Habitat bouwen zij twee huizen in de Vietnamese provincie Hòa Bình.

Cegeka-dsa steunt dit jaar Habitat, een internationale organisatie die in 1976 is opgericht en sindsdien zo'n 6,8 miljoen mensen heeft geholpen bij het bouwen van een veilig (t)huis. "Deelname aan deze bouwreis past volledig binnen onze maatschappelijke visie," zegt Anton Vreugdenhil, directeur-bestuurder cegeka-dsa. "Niet door geld over te maken, maar door met elkaar de handen uit de mouwen te steken en concreet iets met elkaar te creëren; een huis om een gezin een toekomst mee te geven. Wie een eigen huis heeft, hoeft niet dagelijks zijn veiligheid te bevechten.

Wie over schoon water beschikt, blijft veel gezondheidsproblemen bespaard. En gezonde mensen zijn in staat te bouwen aan hun toekomst. Zo is een eigen huis het middel waarmee mensen op eigen kracht de armoede de baas kunnen zijn. Daar dragen wij graag aan bij. ■

Op www.cegeka-dsa.nl/habitat staan meer foto's en persoonlijke ervaringen van de cegeka-dsa medewerkers in Vietnam.





Wooncompagnie maakt werk van standaardisering stuur- en verantwoordingsinformatie

Woningcorporaties besteden veel kostbare tijd aan het aanleveren van verplichte financiële rapportages. Gebrek aan eenduidige definities tussen vragers en aanbieders van data maakt dat proces bovendien onnodig complex.

Met Standaard Business Reporting (SBR) moet het verantwoordingsproces sneller, beter en eenvoudiger gaan verlopen. CorporatieGids Magazine sprak met

Michael van Iersel, hoofd Informatisering & Automatisering bij

Wooncompagnie, één van de corporaties die meedoet aan de SBR-pilot.

“De tijd dat we appels met peren vergelijken is voorbij.”

Wooncompagnie beheert ruim 14.500 woningen in het gebied boven het Noordzeekanaal. De corporatie is verweven met haar werkgebied en het plattelanddenken zit diep in de genen. Dat vind je terug in de identiteit en cultuur van de organisatie, maar ook in de structuur en de manier waarop complexe zaken worden platgeslagen. Bijvoorbeeld door deel te nemen aan de SBR-pilot, dat zich richt op een gestandaardiseerde manier van aanleveren van de jaarrekening met digitaal getekende controleverklaring bij CorpoData.

Slim en strak

“Wooncompagnie wil haar bedrijfsvoering zo slim en strak mogelijk organiseren,” start Michael zijn argumentatie waarom ze aan de SBR-pilot meedoen. “Elke euro die we intern besparen, kunnen we inzetten om de huren zo betaalbaar mogelijk te houden. Jaarlijks moeten wij veel energie steken in het aanleveren van verplichte financiële rapportages. Standaard Business Reporting (SBR) is de nationale standaard voor de digitale uitwisseling van alle bedrijfsmatige rapportages. Door de inzet van SBR willen we het aanleveren van onze financiële rapportages sneller, beter en eenvoudiger maken.”

Uitdaging

Op de vraag hoe de pilot verloopt en welke uitdagingen ze het hoofd moeten bieden, zegt Michael: “De grootste uitdaging op dit moment is het vrijmaken van tijd om de pilot echt voldoende aandacht te geven. Gelukkig worden we door Logius – die vanuit BZK de opdracht heeft gekregen om SBR te ontwikkelen – en onze business intelligence-partner SKARP goed ondersteund bij de uitvoering van de pilot.”

Eenduidige definities

Wooncompagnie was voorafgaand aan de SBR-pilot al een early adapter van SKARP’s filosofie over standaardisatie van stuur- en verantwoordingsinformatie. “Het komen tot eenduidige definities, het kunnen benchmarken met andere corporaties en het vereenvoudigen van onze verantwoordingsverplichtingen vinden we bij Wooncompagnie zeer belangrijk,” licht Michael toe. “Daarom kiezen we nadrukkelijk voor de open standaarden van CORA en VERA, die door onze business intelligence-partner praktisch toepasbaar zijn gemaakt in hun BI-platform. Onze definities worden ook in deze cloud-oplossing opgeslagen en zijn daarmee altijd en overal centraal beschikbaar voor onze medewerkers. Deze tool is vervolgens gekoppeld aan ons BI-dashboard zodat de eindgebruiker direct ziet op welke definitie de KPI is gebaseerd.”

De waarheid

Gebrek aan eenduidige definities tussen de vele vragers en aanbieders van data maakte het aanleveren van data onnodig complex. Op de vraag wie de ‘de waarheid’ van

de definitie bepaalt, zegt Michael: “In het SKARP-platform zijn de definities van alle deelnemers in principe openbaar en voor iedereen toegankelijk. Definities van de vragende partij – zoals CorpoData – worden door deze partij zelf in de cloudoplossing gemaakt en beheerd. CorpoData zorgt voor afstemming met de sector door de inzet van de CORA/VERA standaard en de SKARP-community. Hierdoor werkt Wooncompagnie dus altijd met kloppende, actuele definities bij het verzamelen van informatie voor verantwoording.”

Extern is intern

Voor de interne sturing probeert Wooncompagnie dezelfde indicatoren te gebruiken als voor externe verantwoording. “Onze afdeling Reporting is bij alle proceseigenaren langs geweest en heeft input verzameld met welke de indicatoren zij hun proces willen gaan meten. Op basis van deze input heeft de afdeling Reporting een voorstel voor de KPI’s aan dezelfde proceseigenaren voorgelegd. Die zijn hiermee akkoord gegaan.”

KPI’s

Voor het transparant organiseren van sturingsinformatie zijn centrale definities voorwaardelijk. Michael legt uit waarom dat voor Wooncompagnie zo belangrijk is. “Binnen Wooncompagnie maken we gebruik van KPI’s om onze organisatie te sturen. We meten of we als organisatie goed op koers liggen om onze bedrijfsdoelstelling te halen. De definities van deze KPI’s zijn centraal belegd en worden beheerd door onze afdeling Reporting. Soms komt het voor dat KPI’s op afdelingsniveau tegenstrijdig met elkaar zijn. De KPI voor leefbaarheid kan bijvoorbeeld haaks staan op de KPI voor betaalbaarheid. Daarom is het van belang dat de definitie afdelingsoverstijgend wordt vastgesteld waarbij het totale bedrijfsbelang goed in de gaten wordt gehouden.”

Appels en peren

Michael maakt het belang van eenduidige definities duidelijk met een voorbeeld: “Een definitie van onze KPI vertrekmutatiegraad is bijvoorbeeld: ‘gederfde bruto huuropbrengsten als percentage van de totale bruto huuropbrengsten’. Onder deze definitie hangen dan nog een aantal rekenregels en bedrijfsregels. Bijvoorbeeld: ‘wat verstaan we onder bruto huuropbrengsten’? Dit is ook allemaal centraal vastgelegd. Als de medewerkers van Wooncompagnie naar de rapportages kijken die gebaseerd zijn op basis van centrale definities, dan weten ze zeker dat ze naar juiste gegevens kijken. Ze vergelijken geen appels met peren.”

Metertjes

Wie aan business intelligence denkt, ziet vaak metertjes voor zich waarbij de wijzer in het rood, oranje of groen kan staan. Op de vraag of de crux zit in de end-user tooling of een gedegen organisatie van de onderliggende gegevensstroom,

>>

Samenwerken met uw leveranciers en tegelijkertijd kosten besparen?

MAREON: hét portaal voor opdrachtverstrekking, bestellingen, gereedmelding en facturatie

- Volledige verwerking van het reparatieverzoekenproces met uw leveranciers.
- Altijd inzicht in de status van uw opdrachten.
- Foutloos en makkelijk communiceren met uw leveranciers.
- Geschikt voor verschillende soorten opdrachten.
- Dankzij standaarden naadloze aansluiting van uw ERP (o.a. VERA).
- Cloud-oplossing: alle partijen altijd up to date.
- Ketenintegratie en -optimalisatie.



SCAN OM DE FOLDER
TE DOWNLOADEN

zegt Michael: "Beide zijn belangrijk. Allereerst moet natuurlijk de onderliggende gegevensstroom op orde zijn. Dit is de basis waarop gerapporteerd wordt. Daarnaast is het ook belangrijk dat deze gegevens op een aansprekende wijze gevisualiseerd worden zodat het ook daadwerkelijk informatie wordt voor onze eindgebruikers."

Kennis van de business

Het streven naar eenduidige definities wordt soms bemoeilijkt door de wens om ervan af te wijken. "Dat klopt," beaamt Michael. "Als we toch andere definities willen gebruiken dan stemmen wij dit af binnen onze organisatie. De definities zijn namelijk losgekoppeld van de techniek. Er is dus geen ICT-kennis, maar kennis van de business nodig om de juistheid van de definities te bepalen." ■

Wat is SBR?

SBR is de nationale standaard voor de digitale uitwisseling van alle bedrijfsmatige rapportages. Samen met organisaties uit de markt, zoals accountants, boekhouders, softwareleveranciers en banken heeft de Nederlandse overheid SBR ontwikkeld. Met SBR worden de gegevens in de bedrijfsadministratie eenmalig op een standaard manier vastgelegd. De gegevens zijn eenvoudig her te gebruiken voor verschillende rapportages aan overheidsinstellingen en een aantal banken, doordat de bedrijfsadministratie het bronbestand is. Met één druk op de knop worden rapportages opgesteld en digitaal verzonden naar verschillende partijen. Zo hebben ondernemers en intermediairs minder werk aan het samenstellen en aanleveren van verschillende (verplichte) rapportages.



Woonservice: 'Best value aanbesteden is vooral loslaten oude gewoonten'

Woonservice is de eerste woningcorporatie in Nederland die de selectie van een nieuw ERP-systeem op basis van best value heeft aanbesteed. Waarom is gebruikmaken van de expertise van leveranciers zo vernieuwend in de corporatiesector? Een gesprek over loslaten van oude gewoonten.

Harm Zefat is manager Middelen en eindverantwoordelijk voor Financiën, ICT, Beleid en Communicatie bij de Drentse corporatie. Als MT-lid is hij opdrachtgever voor de vervanging van het bestaande ERP-systeem.

"Woningcorporaties zijn traditioneel en behoudend," verklaart Harm de onbekendheid van woningcorporaties met best value aanbestedingen. "Hebben ze een slechte ervaring met een aanbesteding op basis van een PvE, dan is deze een volgende keer nog uitgebreider."

Lift

Bij Woonservice doen ze het graag anders. Niet om het anders doen, maar om het behalen van betere resultaten. Om ouderen langer thuis te kunnen laten wonen, plaatst de corporatie bijvoorbeeld liften in én aan woningen. "Geen traplift, maar een echte lift waar je ook met een rolstoel in kunt. Dat is vrij uniek in corporatieland en onze klanten zijn er zeer enthousiast over."

Uniek

Helemaal uniek is de wijze waarop Woonservice haar nieuwe ERP-systeem heeft aanbesteed. "In 2014 hebben we een I&A-plan opgesteld met als rode draad: maximaal digitaal," begint Harm. "Uit intern onderzoek bleek dat we de nodige vraagtekens hadden of ons huidige systeem ons daarin voldoende kon ondersteunen. We willen efficiënter kunnen werken en klanten, leveranciers en medewerkers online beter bedienen. We hebben toen eerst een marktverkenning gedaan, met de wetenschap dat het systeem niet bestaat. Dan zou de hele markt daar toch gebruik van maken? De conclusie van de marktverkenning was wél dat er systemen beschikbaar zijn die ons meer in onze ambitie van maximaal digitaal zouden kunnen ondersteunen."

Dikke PvE's

Harm heeft gedurende de twintig jaar dat hij bij Woonservice werkt de nodige 'ouderwetse' aanbestedingstrajecten meegemaakt. "Dikke programma's van eisen, mooie beloftes van accountmanagers en flitsende demo's, maar het resultaat viel achteraf vaak tegen. We voelden niets voor deze oude werkwijze, maar hoe selecteer je dan het ERP-systeem dat het beste bij jou past? Via een zoektocht stuiten wij op een seminar van Hoffman Krul & Partners (HKP) over best value prestatie-inkoop bij het Martini ziekenhuis in Groningen. Daar ben ik samen met Wouter Bloemberg (hoofd ICT & Facilitaire Zaken bij Domesta) en Erik de Jong (destijds I&A manager Woonborg) – met wie wij om en rond I&A intensief samenwerken – naartoe gegaan. Deze seminar heeft onze ogen voor prestatie-inkoop geopend."

Best value

Enthousiast gemaakt door het verhaal over de nieuwe werkwijze volgde eerst Wouter een opleiding en training

over best value prestatie-inkoop. Als contracting officer vormde hij samen met Mark Kuik – de ICT-man van Woonservice – en Erik de Jong – die gedurende het traject van Woonborg is overgestapt naar HKP – het best value kernteam van Woonservice. Na het trainen van het kernteam volgde een eerste proef: de inkoop van werkplekken 2.0. Dat verliep succesvol. Het kernteam was klaar voor de best value aanbesteding van een nieuw ERP-systeem voor Woonservice.

Leveranciers afgehaakt

Voor Woonservice was de methode nieuw, maar datzelfde gold voor de ERP-leveranciers die werden uitgenodigd om aan de nieuwe manier van aanbesteden mee te doen. "Een aantal leveranciers is ook voortijdig afgehaakt," zegt Harm. "Wij hadden kaders opgesteld – één ervan is het budget – en dat was voor één leverancier te krap. Andere leveranciers waren niet bekend met best value aanbesteding en bedankten om die reden voor de uitnodiging. Met de rest zijn we het aanbestedingstraject ingegaan."

Vier fasen

Een aanbesteding volgens best value kent vier fasen: een voorbereidingsfase, een beoordelingsfase, een concretiseringsfase en de uitvoeringsfase. "De eerste fase is intern gericht en vraagt veel energie," legt Harm uit. "Er wordt een kern-document opgesteld waarin staat wie we zijn, wat we doen, wat gaat er goed en wat niet en wat ons doel is. Dit document – waarin Woonservice zich letterlijk bloot geeft – ging naar de leveranciers. Op basis van dit document maakten de leveranciers een aanbieding hoe zij Woonservice het beste konden helpen. Hun geanonimiseerde prestatie-onderbouwing, kansendossier en risicodossier mocht maximaal zes A4-tjes omvatten. Deze documenten werden vervolgens anoniem beoordeeld en gescoord door Woonservice. De inschrijfsom of naam van de leverancier was tijdens deze fase voor ons niet zichtbaar. Op die manier kijk je puur naar het aanbod van de leverancier en zijn plan om je naar die stip op de horizon te leiden."

Interviews

Op basis van de scores is een aantal leveranciers uitgenodigd voor de interviewfase. "Geen accountmanagers of directieleden, maar specialisten en consultants die ook de eventuele implementatie bij ons gaan uitvoeren," licht Harm toe. "De interviewer bevroeg de leverancier onder toezien van een beoordelingscommissie, iedere leverancier kreeg exact dezelfde vragen voorgeschoteld. Ook daaruit volgde weer een score. Pas toen werd de aanneemsom openbaar, want tot dat moment was alleen de contracting officer – die toeziet op de naleving van de best value methode door zowel Woonservice als de leveranciers – op de hoogte van de inschrijfprijzen. Vervolgens is in combinatie met de behaalde scores de laatste ranking bepaald."

>>

REASULT

REAL ESTATE IN CONTROL

Waarderen op marktwaarde; bent u er al klaar voor?

Het taxatiemanagementsysteem van Reasult biedt u een stapsgewijze aanpak naar waardering op marktwaarde. Niet alleen voor uw verantwoording in de jaarrekening maar het levert u ook kennis en inzicht van uw vastgoedportefeuille op.

- Voldoe aan uw toekomstige verplichtingen conform het Waarderingshandboek
- Stapsgewijze aanpak en verdere professionalisering van uw vastgoedinformatie
- Een jarenlange bewezen oplossing bij woningcorporaties en vastgoedbeleggers

Reasult is marktleider in het optimaliseren van de financiële performance van vastgoedorganisaties. Onze software biedt inzicht in de financiële performance van uw bestaande vastgoedportefeuille. Zet de waardering van uw vastgoed af tegen de externe taxaties en analyseer de verschillen. Met Reasult legt u de basis voor vastgoedsturing.



Meer weten?

- www.reasult.com
- 0318 67 29 30
- marketing@reasult.com

Andersom al 10 jaar sterk in organisatieontwikkeling!

Al 10 jaar begeleidt Andersom corporaties bij organisatie- en digitaliseringsvraagstukken. Wij kennen uw uitdagingen als geen ander.

De professionals van Andersom helpen u en uw medewerkers de juiste stappen te zetten in een veranderproces. Door te inspireren, te motiveren en te verbinden.

Want de organisatie verandert de mens niet, het werkt Andersom!

www.tijdvoorandersom.nl

10 jaar
2006
2016

wosjapue

www.tijdvoorandersom.nl



KPI's

Op het moment van dit interview is de concretiseringsfase net afgerond en dat heeft geleid tot een top drie. Pas in deze fase krijgt de beoogde leverancier – vlak voor publicatie werd bekend dat Woonservice heeft gekozen voor Itrix – de gelegenheid zijn aanbod te verduidelijken en zijn oplossing te demonstreren: wat zit er wel en niet in en wat is plan B. In deze fase worden verwachtingen naar elkaar uitgesproken en normafspraken en indicatoren vastgesteld. Wat doet de leverancier om de KPI's van Woonservice te behalen en wat is het scenario als dit niet lukt? De leverancier denkt in deze fase dus actief mee om alle doelstellingen te halen."

Metten is weten

Meedenken is mooi, maar metten is weten. "De prestaties die in de concretiseringsfase zijn afgestemd met de leverancier, worden wekelijks door het kernteam en de leverancier gezamenlijk gescoord. De scores worden voorgelegd aan de stuurgroep, zodat je per week weet wat de stand van zaken is en of iedereen zich aan de best value methode houdt."

Leverancier als expert

Volgens Harm is het grote voordeel van best value prestatie-inkoop dat niet de corporatie maar de leverancier met de beste oplossing komt. "Normaal gesproken timmer je in een PvE af waar een leverancier aan moet voldoen. Die komt op zijn beurt dan niet met extra's. Een PvE is eigenlijk een garantie voor minimale kwaliteit op basis van je eigen beperkte kennis. Met best value prestatie-inkoop geef je aan waar je naartoe

wilt – de stip op de horizon – en daag je de leverancier als expert uit om dat doel met jou te bereiken. Die komen dan met oplossingen die je zelf nooit had kunnen bedenken. HKP gebruikt de metafoor van de bergbeklimmer. Als je nog nooit een berg hebt beklommen kun je proberen je daar zelf zo goed mogelijk op voor te bereiden. Maar het is beter om een ervaren bergbeklimmer te vragen je te helpen."

Meer kwaliteit, minder geld

Harm is tevreden over het verloop van het proces. "Ik ben ervan overtuigd dat we door deze inkoopmethode meer kwaliteit krijgen voor minder geld. Je hebt vooraf veel meer informatie over de aanpak van de leverancier en hoe ze de KPI's van Woonservice helpen waarmaken. Niet op basis van blauwe ogen, maar op basis van feiten. Natuurlijk betekent deze inkoopmethode ook dat je af en toe water bij de wijn moet doen. Niet alles kan in de aanbieding zitten – nogmaals, het systeem bestaat niet – maar alle voors en tegens heb je vooraf in beeld. We weten wat er gaat komen, ad hoc zaken zijn nu al getackeld."

Loslaten

Tips voor corporaties die via best value willen aanbesteden heeft Harm ook. "De opdrachtomvang moet ernaar zijn, want het is een intensief traject. Toch is eerst oefenen met een klein plannetje een goed idee. Het oude durven loslaten is best even wennen. Corporaties die ook met de best value methode aan de slag willen, zijn van harte welkom om bij ons een kijkje te komen nemen." ■

Leon Bobbe (De Key): 'Ik wacht al zeven jaar op scheiding Daeb en niet-Daeb'

Daeb of niet-Daeb: dat is de vraag. Voor Leon Bobbe, directievoorzitter van De Key is het antwoord eenvoudig. "Niet-Daeb helpt ons om onze maatschappelijke doelen te realiseren." Een gesprek over de missie van de Amsterdamse woningcorporatie om woonstarters tijdelijk van woonruimte te voorzien.

"De Key is een categorale woningcorporatie, anders dan de meeste gewone corporaties die er 'voor iedereen' zijn," schetst Leon, sinds januari 2014 directievoorzitter van de Amsterdamse woningcorporatie, het unieke profiel van zijn corporatie. "Ten aanzien van ons werkgebied en doelgroep hebben we ingrijpende keuzes gemaakt. We zijn van een landelijk actieve corporatie getransformeerd naar één die met 33.000 woningen met name actief is binnen en net buiten de ring A10 van Amsterdam. Daar richten wij ons uitsluitend op woonstarters, jonge mensen die nog geen woonplek in Amsterdam hebben. De zogenaamde have not's bieden wij graag de kans een beperkt aantal jaren in één van onze woningen binnen en net buiten de ring A10 te wonen."

Focus

Over de focus op de have not's zegt Leon: "Het is traditioneel een groep die moeilijk aan de bak komt in corporatieland. Ook bij ons is dat nu nog het geval; slechts drie procent van onze reguliere huurders is jonger dan dertig jaar. Als je als jongere eenmaal een woning hebt, ga je er – zeker in Amsterdam – niet snel meer uit. Dat belemmert toetreding van woonstarters."

Tikkeltje eigenwijs

De focus op woonstarters tekent het 'tikkeltje eigenwijze' karakter van De Key, zegt Leon. "In onze statuten staat dat we geacht worden vernieuwend bezig te zijn. Traditiegetrouw zoeken wij altijd naar wat wij kunnen bijdragen aan vraagstukken in de maatschappij. Daarin zoeken we ook naar nieuwe wegen die we kunnen inslaan. Jonge mensen hebben een ander perspectief op de toekomst. Een ding weten velen zeker, ze zullen tot aan hun dood moeten blijven werken. Bij deze doelgroep en nieuwe ontwikkelingen willen wij aansluiting krijgen."

Tijdelijke huurcontracten

De doelstelling om woonstarters een beperkt aantal jaren in de binnenring van Amsterdam te laten wonen, kent inmiddels geen wettelijke belemmeringen meer. "We zijn samen met de andere Amsterdamse woningcorporaties de invoering van tijdelijke huurcontracten in Amsterdam aan het voorbereiden. Dat de huurderverenigingen positief hebben ingestemd met onze focus op woonstarters heeft mij positief verrast. Het is mooi dat ze inzien dat woningcorporaties ook wat moeten betekenen voor hun kinderen en kleinkinderen."

Friends-achtige concepten

De visie en missie van De Key valt samen met de implementatie van nieuwe wet- en regelgeving, waaronder de scheiding van Daeb niet-Daeb. Volgens Leon biedt niet-Daeb juist goede kansen voor de maatschappelijke opgave die de nieuwe koers van De Key met zich meebrengt.

"Het is van belang dat we een niet-Daeb tak hebben om straks ook sociale initiatieven te kunnen ondersteunen, waarvoor geen staatssteun mag worden ingezet." Voorbeelden noemen vindt Leon lastig. "Dan blijf ik in gebreke, omdat we juist ook voorsorteren op toekomstige ontwikkelingen. De essentie van vernieuwing is dat je niet precies weet hoe die eruit gaat zien." De directeur-bestuurder komt dan toch met een concreet voorbeeld. "We zien dat het Friends-achtige concept – vernoemd naar de comedy waar een aantal vrienden samenwoont in een huis – ook hier aanslaat. Er is onder jonge woonstarters dus behoefte aan grote vrije sector huurwoningen, die per kamer kunnen worden verhuurd. Dit bezit brengen wij dus onder in onze niet-Daeb tak. Door een deel van ons vermogen voor niet-Daeb bezit aan te wenden, kunnen wij toch mensen helpen hun woondroom

te verwezenlijken. De gemeente Amsterdam onderschrijft de plannen van De Key. Zolang onze verhuurdoelstellingen er baat bij hebben, vinden zij het best."

Hybride vorm

De omvang van niet-Daeb bij de Key valt volgens Leon enorm mee. "In euro's is het natuurlijk een aanzienlijk bedrag, maar op ons totale vermogen is dat maar vijf à tien procent. Het aantal van 1400 niet-daeb woningen is relatief weinig. Ook zijn de organisatorische gevolgen te overzien. De grootste verandering zit waarschijnlijk bij de verhuur en het onderhoud voor het juridisch afgescheiden deel. Dat mag niet meer vanuit de corporatie worden uitgevoerd. De ICT-ondersteuning mag wel voortgezet worden. Daar zijn onze ICT-systemen van Aareon en Reasult voor een deel al op voorbereid. Het zijn dus veranderingen waarop we organisatorisch kunnen meebewegen. De grootste uitdaging ligt bij het juridisch of administratief scheiden. Daar zijn we de afgelopen periode al druk mee bezig geweest. We hebben nu ook diverse BV's waar vermogen in zit. In ons gewone woningbezit zullen we sommige gebouwen misschien moeten splitsen, bijvoorbeeld wanneer in de plint een bedrijf is gevestigd, met woningen



Klantcontact & Zelfservice

Altijd. Overal. Bereikbaar.

Deze tijd vraagt om digitalisering. Werk efficiënter en bespaar kosten met de Zelfservice- en Klantcontactoplossing van Zig Websoftware.

Voor huurders

- ✔ Tot 96% zelfservice
- ✔ Omnichannel klantenservice
- ✔ Reparatieverzoeken inplannen

Voor medewerkers

- ✔ Optimale gebruikerstevredenheid
- ✔ Efficiënt werken d.m.v. prioritering
- ✔ Kennis als centrale bron

Meer weten? Bekijk de video!
zig.nl/video

erboven. In een stad als Amsterdam, met erfpacht, moet je dan veel regelen. Dat is ook de reden dat we waarschijnlijk voor een hybride vorm kiezen, een mengvorm van een juridische scheiding en een administratieve scheiding. Wat in één keer kan, scheiden we juridisch. En wat ingewikkeld is, scheiden we administratief. Dat laatste zal langzamerhand verminderen, zodat we uiteindelijk alles juridisch hebben gescheiden.”

Revolving fund

Waar veel corporatiebestuurders hoofdpijn krijgen van het scheiden van Daeb niet-Daeb, heeft Leon er juist naar uitgezien. “Ik zit er al zeven jaar op te wachten,” zegt hij en licht toe: “Ik zie een woningcorporatie als een revolving fund, waarbij de kernactiviteit vermogensbeheer is. Bijvoorbeeld door geld in je bezit te stoppen, of in andermans woningen. Niet-Daeb krijgt vaak het etiket ‘commercieel’ opgeplakt. Ten onrechte; het is gewoon een activiteit zonder staatssteun.”

‘SS Amsterdam’

Leon vervolgt: “Door vermogen aan te wenden in niet-Daeb laten we ons maatschappelijk vermogen juist renderen. Niet groots en meeslepend, maar met aandacht en zorg. Een ‘SS Amsterdam’ is bij wetgeving uitgesloten. Het geeft ons wel kansen om te investeren in woningen van een ander om zo bewoners – individueel of collectief – te helpen tot eigen bezit te komen. Eigenaarschap vinden wij heel belangrijk, huren is niet de enige mogelijkheid. Commerciële dingen doen we niet, dat pakt de markt wel op.”

Twee honden, één been

Op de vraag of Daeb en niet-Daeb een kwestie is van twee honden – corporaties en minister Blok – vechten om één been en de derde – commercieel beleggers – gaat ermee heen, zegt Leon: “Dat herken ik niet. Wij hebben als corporaties niets te zoeken in het middensegment. Sterker nog, ik juich het toe als beleggers het ‘been’ in het middensegment oppakken en ermee heen gaan. I don’t care voor wat betreft het middensegment. Daarvan heeft de politiek gezegd dat het een no go area is voor corporaties. Woningcorporaties zaten van oudsher natuurlijk wel vooral in dat middensegment. Daarom is de voorraad ‘sociale’ huurwoningen ook zo groot. We hebben als corporaties voldoende uitdaging aan de onderkant van de samenleving. Een tekort aan woningen in het middensegment is een maatschappelijk probleem dat niet op ons bordje ligt.”

Trustfondsen

Leon vervolgt: “Wat ik in de context van interesse van beleggers wel interessant vind, is de opkomst van trustfondsen in de samenleving. Naar Amerikaans voorbeeld stoppen rijken een deel van hun vermogen in een fonds en zoeken daarmee naar maatschappelijk rendement.



Deze trustfondsen zouden aantrekkelijke partners van woningcorporaties kunnen worden. Dan zou de cirkel weer rond zijn en kan de historie van de corporatiesector nieuw leven worden ingeblazen.”

Vastgoedloos

Daeb of niet-Daeb, dat is de vraag. Op de vraag of een vastgoedloze corporatie het antwoord is, zegt Leon: “Als je het vermogen in stenen van een ander investeert – in de strikt juridische opvatting – ben je vastgoedloos. Ook zonder vastgoed kun je dus je maatschappelijke doelen bereiken. Het gaat er uiteindelijk om dat mensen betaalbaar kunnen wonen, niet om het hebben van vastgoed. Onze nieuwe portefeuillestrategie voorziet erin dat we twee keer zoveel mensen kunnen huisvesten, zonder dat we daarvoor ons bezit verdubbelen. Denk in mensen, niet in huizen. Alleen dan winnen we de maatschappelijke legitimiteit terug.” ■

Goed

Luisteren

is

zeer

wa

Empathietraining Destion: 'Met begrip voor een ander krijg je meer voor elkaar'

Een mens is nooit te oud om te leren. Maar is echt alles te leren? Kun je medewerkers bijvoorbeeld trainen in empathie, oprechte betrokkenheid en begripvolle communicatie? CorporatieGids Magazine vroeg het aan manager Wonen Ilse de Bokx en bestuurssecretaris, managementondersteuning en communicatie Linda Salden van de Noord-Limburgse corporatie Destion, waar onlangs alle medewerkers op deze vaardigheden zijn getraind.

Over de aanleiding voor het trainen van de medewerkers – dat door Nyna Communicatie werd begeleid – zegt Ilse: “Destion heeft de afgelopen jaren steeds goed gescoord op klanttevredenheid als woningcorporatie. Maar het besef is er altijd om te zoeken naar verbeterpunten. Bij Destion vonden ze die onder meer in de ‘zachte’ competenties van de eigen medewerkers.”

Begrepen voelen

“Bij empathie gaat het erom dat de ander zich begrepen voelt,” legt Ilse uit. “Je kunt dit niet dwingen, want de ander bepaalt of hij zich begrepen voelt of niet. In communicatie is empathie heel belangrijk. Zonder begrip voor de ander ontstaat geen interactie.”

Begripvol ‘nee’ verkopen

“Het is jammer dat empathie veelal geassocieerd wordt met een zachte of softe manier van communiceren,” zegt Linda. “Je kunt namelijk prima ‘nee’ verkopen en tegelijkertijd begripvol zijn. Het gaat er niet om dat je een ander gelijk geeft. Je kunt heel duidelijk en bondig zijn en toch empathie tonen.”

Wederzijds begrip

Het uitgangspunt bij de empathietraining was ‘de klant’. “Die willen we begrijpen, maar die klant moet andersom ook duidelijk onze koers kennen. Om dat te bereiken is wederzijds begrip de basis. En de manier van communiceren die daarbij past, kun je leren,” zegt Ilse. “Trainingsonderdelen waren bijvoorbeeld de manier waarop je emotie en inhoud van een boodschap kunt scheiden, duidelijkheid kunt creëren, kunt denken vanuit het perspectief van de huurder en begripvol uitleggen waarom je het soms niet eens bent met de andere partij. De werkvormen die daarbij werden gehanteerd waren uit het leven gegrepen. Rollenspellen, verplaatsen in klanten en collega’s en ook leervormen waarbij bijvoorbeeld werd geoefend om aan het eind van het gesprek helder afspraken te maken met huurders.”

Teambuilding

Medewerkers reageerden positief op de training. “Natuurlijk zijn er altijd mensen die wat sceptisch staan tegenover trainingen, maar na afloop zie je dat iedereen met een goed gevoel terugkijkt op het constructieve karakter van zo’n sessie. Zeker nu de hele groep erbij betrokken was. Die teambuilding is ook winst. Als alle lagen van de organisatie gemixt zijn, leert iedereen van het werk en de dagelijkse problematiek van anderen. Op die manier krijgt iedereen een veel bredere kijk op het totale werk van onze organisatie.”

Lastige klant

Tijdens de training gingen medewerkers letterlijk in de

schoenen van een huurder staan. Gek genoeg ging dat iedereen heel goed af. Ilse lacht: “Dat is met alle ervaring die er organisatiebreed is ook helemaal niet moeilijk. We zijn allemaal expert om de rol van ‘lastige’ klant op ons te nemen. Het is veel moeilijker om in die rollenspellen de klant te woord te staan op de manier die de trainer voor ogen heeft. Maar juist over die rollenspellen was iedereen het meest enthousiast.”

Empathieloos

Op de vraag of er ook medewerkers volledig empathieloos bleken, zegt Linda: “Gelukkig niet. Wel zien we dat enkele medewerkers blinde vlekken hebben op het gebied van het uitleggen van beleid. Dat doe je niet door aan het einde van een gesprek met een klant te zeggen: ‘dat is ons beleid’. En niet door aandachtig te luisteren en vervolgens niets te doen met de informatie van de klant en het gesprek te beëindigen met ‘ik begrijp het maar we doen het toch zoals ik al zei’. We kunnen dus werken aan het actief meedenken met de klant zonder ze gelijk te geven.”

Onvrede

Ilse vult aan: “Onbegrip ontstaat vaak wanneer mensen onvoldoende onderscheid maken tussen wat de ander letterlijk zegt en welke emotie erbij hoort. Als je voorbijgaat aan de emotie of juist voorbijgaat aan de échte hulpvraag, creëer je onvrede. Het is belangrijk dat zowel de emotie als de boodschap herkend wordt zodat je er gepast mee om kunt gaan.”

Ze vervolgt: “Empathie is niet aan regels gebonden. Mensen zijn allemaal anders en iedereen gaat vanuit zijn eigen ‘ik’ om met empathie. De één staat nou eenmaal meer open dan een ander. Krampachtig proberen om met empathie om te gaan heeft geen zin. Je benadert het met het gereedschap dat je zelf al had. Natuurlijk is er een aantal uitgangspunten, maar die vult iedereen zelf in.”

Hamvraag

De hamvraag blijft dus of empathie is aan te leren. Ilse: “Iedereen gaat er vanuit zijn eigen persoonlijkheid mee om. En ja, er zijn principes en handvatten die moeilijke gesprekken makkelijker maken. Die je houvast geven in de communicatie. Dat is voor velen echte winst. Wat mijzelf betreft gaat het bij dit thema ook over zelfreflecterend vermogen. De kunst om ook zelfkritisch te zijn.”

Linda vult aan: “Er bestaat geen gouden formule voor het tonen van begrip. Wat voor de een werkt, komt bij de ander heel onnatuurlijk over. Scripts of andere trucjes worden snel doorgeprikt. Maar iedereen kan wél leren om begripvol te communiceren. Herken de emotie, geef duidelijkheid over wat je wel en niet kan doen als corporatie en doe er alles aan om te snappen hoe de huurder het beleeft.”

>>

SLIM SAMENWERKEN AAN EEN OPTIMALE ICT OMGEVING DAT IS WAT IK ZOEK!



Residenz ICT heeft haar roots in de woningcorporatie. Dit is ook de reden waarom we ons focussen op uw branche. Wij werken dagelijks aan de ICT behoeftes van verschillende woningcorporaties. Met onze kennis kunnen wij direct met u aan de slag om samen te werken aan een optimale ICT omgeving uit de Cloud.
MEER WETEN? Bel ons voor een vrijblijvende afspraak of bezoek onze website.

- Meer dan 1.300 werkplekken en 150 applicaties in beheer
- 100% focus op de woningcorporatie- en vastgoedmarkt
- **UNIEK: MET ONZE ROOTS IN UW BRANCHE SPREEKT RESIDENZ ICT UW TAAL**



residenz ict | 035 - 528 21 51 | info@residenz-ict.nl | residenz-ict.nl



(g)een wolkje aan de lucht

Beklijven

Trainen is één, implementeren en beklijven is twee. Bij Destion hebben ze na het trainen van de medewerkers ook een sessie met het MT gehouden. "Deze sessie was erg nuttig," zegt Ilse. "Uit deze follow up kwam het actiepunt om tijdens de functioneringsgesprekken het thema empathie aan de orde te laten komen. Concreet betekent het dat we vragen aan het formulier - dat medewerkers voorafgaand aan het functioneringsgesprek invullen - hebben toegevoegd.

We onderzoeken nu wat we nog meer kunnen doen om het te laten beklijven en zelfs verder uit te bouwen. Dat zou in individuele gesprekken verder uitgewerkt kunnen worden. Je kunt vanuit de empathietraining medewerkers de vraag stellen 'wat heb jij het liefst dat mensen zeggen over jouw functioneren bij Destion?' En dan zou na het antwoord de vervolgvraag kunnen zijn 'hoe ga je dat dan invullen met de kennis die je met de training hebt opgedaan? Hoe draag je daar concreet aan bij?' Ik zou het leuk vinden om de mensen daarmee verder aan het denken te zetten." ■



Goe
luist
is
zeer
waa



IJsseldal Wonen als wendbaar zeiljacht op koers naar betaalbaarheid

Hoe maak je van een mammoetschip een wendbaar zeiljacht?

Hoe voorkom je dat de wereld om je heen sneller verandert dan je bij kunt benen?

Een gesprek met directeur-bestuurder Yolanda Winkelhorst van IJsseldal Wonen over het reorganiseren en optimaliseren van een plattelandscorporatie omwille van betaalbaarheid.

Yolanda is een no-nonsense pragmatische bestuurder die wel van een grap en een rol houdt. "Lachen is belangrijk," zegt de geboren en getogen Achterhoekse, in dienst van IJsseldal Wonen. Als registeraccountant kwam ze bij corporaties over de vloer en raakte daardoor geïnteresseerd in de wereld achter de cijfers. Na diverse functies bij woningcorporaties werd ze in maart 2003 bestuurder bij De Groene Waarden in Gorssel, een woningcorporatie met minder dan duizend woningen. Omwille van financiële slag- en menskracht volgde tien jaar later de fusie met Goed Wonen Twello tot IJsseldal Wonen, waar Yolanda sinds 1 januari 2013 directeur-bestuurder is.

Plattelandscorporatie

"We zijn een echte plattelandscorporatie en zetten ons in voor het betaalbaar houden van onze woningvoorraad, circa 3000 woningen in het gebied Lochem en Voorst," zegt Yolanda met haar authentieke Achterhoekse tongval. "De uitdaging is om onze huurders zo lang mogelijk zelfstandig op het platteland te laten wonen. Betaalbaarheid staat daarbij op één. Dat gaat niet alleen over huur, maar ook over gemeentelijke heffingen, energielasten en zorgkosten. Het water staat onze huurders soms aan de lippen. Dat komt vooral omdat we veel gepensioneerden onder onze huurders hebben. De gemiddelde leeftijd is 62 jaar en dertig procent is ouder dan 70. Hun inkomen blijft gelijk of neemt af, terwijl de lasten alleen maar toenemen. We werken op het domein betaalbaarheid daarom intensief samen met instanties om de woonlasten betaalbaar te houden."

Inclusieve samenleving

IJsseldal Wonen werkt aan een inclusieve samenleving. "Dat is een samenleving waar voor iedereen een plek is en waar iedereen ertoe doet," zegt Yolanda. "Op het platteland betekent dat dat je in elk dorp wel kwetsbaren hebt wonen. In de inclusieve samenleving kom je samen tot oplossingen. Wij zien het als onze taak om weerbare en kwetsbare mensen met elkaar te verbinden."

Daarbij wordt ook een beroep gedaan op de zelfredzaamheid van mensen, vervolgt de corporatiebestuurder. "Het noaberschap is van oudsher op het platteland vanzelfsprekend. Dat stimuleren we – niet de ouderwetse insteek met grote sociale controle – maar bijvoorbeeld door het activeren van dorpsraden. Dit 'noaberschap 2.0' is vanuit ons gezien vooral het 'loslaten' van de huurders. Het moet vanuit de mensen zelf komen. Wij zijn er om te verbinden, bijvoorbeeld door netwerken aan te boren en de eerste stap in het leggen van contacten te faciliteren. Andersom kan natuurlijk ook, bijvoorbeeld als het gaat om buurtbemiddeling. We stimuleren buurtbewoners om er eerst zelf uit te komen. Lukt het niet, dan helpen wij door getrainde vrijwilligers in te zetten."

Grenzen

Begin 2014 – één jaar na de fusie – liep IJsseldal Wonen tegen de grenzen van de ambitie van betaalbaar wonen aan.

Een fusie met Sprengenland Wonen uit Eerbeek en Woningstichting Brummen werd onderzocht, maar bleek onvoldoende van meerwaarde voor de klant en organisatie. "Wij constateerden dat we de ambitie van betaalbaar wonen alleen konden waarmaken wanneer wij onze organisatiekosten drastisch zouden verlagen. Daarnaast stelden we vast dat we als organisatie wendbaarder en robuuster voor de toekomst moesten worden. We waren te traag in het opvolgen van wijzigingen in wet- en regelgeving. De omgeving veranderde sneller dan wij." Als voorbeeld noemt Yolanda de wijzigingen in het woningwaarderingssysteem per 1 oktober. "Op 30 september hadden we nog steeds geen waterdicht antwoord op vragen van onze huurders."

Mammoetschip

"We waren – zelfs als kleine corporatie – een mammoetschip. De omgeving veranderde sneller dan wij konden volgen. Ik wilde van IJsseldal Wonen weer een wendbaar zeiljacht maken. Niet om met alle winden mee te waaien, maar om sneller te kunnen laveren." Een noodzakelijke verandering komt doorgaans niet vanzelf. Yolanda besloot de gewenste kostenbesparing en kwaliteitsverbetering daarom een handje te helpen. "Reorganiseren, daarna optimaliseren."

Weerstand

De positie van IJsseldal Wonen in de Aedes benchmark was voor de voormalig registeraccountant de eerste aanleiding om in te zetten op kostenbesparing. "Wij doen niets bijzonders, niets rechtvaardigt dat wij duurder zijn dan vergelijkbare corporaties." Inzetten op kostenbesparing en reorganiseren gaf in eerste instantie intern alleen maar weerstand, vervolgt Yolanda. 'Klopt die benchmark eigenlijk wel', werd er dan gevraagd. Wat cruciaal bleek voor het doorbreken van de weerstand tegen de reorganisatie en druk op kosten, was het verleggen van de focus. Niet communiceren vanuit kosten, maar vanuit waar het echt om gaat: betaalbaarheid. Toen we de insteek over deze boeg gooiden, verdween de weerstand. We wilden niet besparen om aan de benchmark te voldoen, maar omdat we voor betaalbaar wonen gaan. Dáár hadden onze medewerkers wel passie voor."

Mindset

In de reorganisatieronde moesten 3,5 fte worden bezuinigd. "Dat klinkt niet veel, maar per saldo ging het wel om zes mensen op een totaal van veertig," zegt Yolanda. "Met de OR en de vakbond is een sociaal plan opgesteld. Bijzonder is dat we dit ook op vrijwillige basis hebben aangeboden. Ook drie andere medewerkers hebben ervoor gekozen om van het sociale vangnet gebruik te maken. Dat tekende in feite de verandering van de mindset van onze medewerkers: werken bij een woningcorporatie is niet meer een baan voor de eeuwigheid. Waar het om gaat is: waar ben ik als medewerker goed in en past IJsseldal Wonen daarbij?"

Organisatieverandering

De organisatieverandering is begeleid door adviesbureau

>>

sturen en verantwoorden?

uw eigen datawarehouse in de cloud!



Wilt u sturen en verantwoorden op basis van de definities van de sector? Sneller inzicht in uw bedrijfsvoering en toch kosten besparen? SKARP helpt u met uw managementdashboard en rapportages op basis van uw eigen indicatoren én die van CorpoData.

Ook het digitaal aanleveren van de Jaarrekening aan uw accountant en KvK regelen wij efficiënt voor u.

[Meer weten?](#)

Mail: richardvanderzee@skarp.nl - fritsvandijk@skarp.nl of bel 06-22926281 - www.skarp.nl

SmartR, dat IJsseldal Wonen onder meer faciliteerde met het BeSmart-programma. "De aanpak van dit programma is kenmerkend," zegt Yolanda. "Eerst een grondige analyse, dan het vormen van een breedgedragen visie. Dan volgt het uitvoeren en borgen. SmartR faciliteert het proces en brengt deskundigheid in, maar de inhoud van het programma is echt des IJsseldals. Wat er moet gebeuren en de keuzes die we maken is echt van ons. Dat laatste is natuurlijk belangrijk: het is geen kunstje, het moet beklijven. Het moet je wendbaar houden in de snel veranderende wereld."

Informatievoorziening

Eén van de knelpunten die tijdens de analyse aan het licht kwam, was de gebrekkige informatievoorziening. "Als je snel op ontwikkelingen wilt kunnen reageren, heb je adequate informatie nodig. De aanbeveling was dan ook: optimaliseer je ICT-systeem. Uiteindelijk is er een breedgedragen oplossing uitgekomen dat we overgaan naar ViewPoint van Itris. De implementatie van het ICT-systeem wordt begeleid door SmartR."

Over het beheer van de ICT-omgeving zegt ze: "We hebben geen ICT-er in huis maar maken gebruik van een schaalbaar concept van SmartR voor functioneel beheer. In de beginfase eerst fulltime, daarna bouwen we het af. Als kleine organisatie kunnen we ons op op die manier goed op onze kerntaak blijven richten."

Tevreden

Yolanda blikt tevreden terug op de eerste resultaten. "De belangrijkste verandering die we aan de harde kant hebben gerealiseerd is het verlagen van de kosten. Ik ben trots dat we dit jaar per 1 juni alleen 0,6 procent inflatievolgende huurverhoging hebben doorgevoerd en dat we onze streefhuren neerwaarts hebben bijgesteld. Andere jaren verhoogden we de huren nog met respectievelijk 3,8 procent en 2,85 procent. Het is ons gelukt omdat we onze bedrijfslasten flink hebben weten te verlagen."



Frisse wind

Dat de bemanning van haar zeilschip op volle kracht vooruit wil, doet Yolanda goed. "Er waait een frisse wind, de energie is terug. Waar eerst nog weerstand was om 'ook nog een ICT-systeem te implementeren' kan het de medewerkers nu niet snel genoeg gaan. Ze zien allemaal dat moderne IT bijdraagt het efficiënter maken van de bedrijfsvoering. We zetten in op zaakgericht werken en willen met een soort 'track and trace' veel meer grip hebben op onze processen. Op ieder moment hebben we dan een integraal beeld waar we staan en kunnen dat voor iedereen eenvoudig inzichtelijk maken. Het maakt de vervangbaarheid ook groter, iedereen kan het proces van een collega overnemen."

Op koers en wendbaar

"Aan de zachte kant vind ik het mooiste resultaat dat we als IJsseldal Wonen op een andere manier naar onszelf zijn gaan kijken, en dat we ons continu verbeteren," zegt Yolanda. "In plaats van 'we deden het toch goed' hebben we intern nu een gezonde drang naar beter en slimmer willen werken. SmartR heeft deze andere mindset op gang gebracht en ons bovendien geleerd de techniek van lean en scrum goed toe te passen. Het is mooi om te zien dat iedereen toch weer de energie heeft gevonden om mee te gaan in het realiseren van onze ambities. We liggen weer op koers en zijn wendbaarder dan ooit." ■



Column

Opnieuw: onzekerheden in corporatieland

Jarenlang hebben woningcorporaties te kampen gehad met onzekerheid. Vragen waren: wat brengt ons de parlementaire enquête woningcorporaties en wat komt er in de nieuwe Woningwet te staan? Je zou denken dat de corporaties nu weer vaste grond onder de voeten hebben. De bevindingen van de Parlementaire Enquêtecommissie zijn redelijk consistent in nieuwe wetgeving vastgelegd. De herziene Woningwet is sinds 1 juli 2015 van kracht. De corporaties zullen zich moeten concentreren op hun kerntaken en moeten afzien van risicovolle avonturen. Deze helderheid neemt niet weg dat de woningcorporaties met een reeks nieuwe onzekerheden worden geconfronteerd. Een opsomming:

Allereerst ontbreekt een investeringsprogramma, opgesteld en gehandhaafd door de Rijksoverheid. Gemeenten stellen woonvisies op en maken prestatieafspraken met corporaties, maar het Rijk verschaft geen ijkpunten. De optelsom van nieuwbouwinvesteringen is ontoereikend om in de woningbehoefte van de doelgroep te voorzien. De optelsom van energie-investeringen in de voorraad schiet tekort om het Energieakkoord te realiseren. Overigens blijven de particuliere huursector en de koopsector op dit punt nog veel verder achter.

De toekomst van de huurtoeslag is zeer ongewis. Dankzij de extreme huurverhogingen sinds 2013 nemen de uitgaven aan huurtoeslag snel toe. Er zijn grote uitvoeringsproblemen en er treedt vermoedelijk veel fraude op. Zijlstra (VVD) pleit voor afschaffing. Dat zou voor de corporaties fataal zijn.

Dit jaar wordt de verhuurderheffing geëvalueerd. Wat wordt er straks besloten? We zien een verschuiving van negatieve betaalbaarheids- naar negatieve investeringsconsequenties. Misschien past dit uitstekend bij de beleidsopvattingen van minister Blok die de markt voorrang wil geven en bij het schatkistbeheer van minister Dijsselbloem, die hoge inkomsten waardeert.

Wat brengt in 2016 de administratieve scheiding of de juridische splitsing DAEB/niet-DAEB? Hoe groot is het aantal huurwoningen dat via deze lijn ophoudt sociale huurwoning te zijn?

Wat brengen gemeenten terecht van hun regierol bij het opstellen van een Woonvisie en het maken van prestatieafspraken met corporaties? En welke rol spelen de huurdersorganisaties in de praktijk? Hoe pakt de afbakening van de woningmarktregio's uit en wat zijn de gevolgen voor het investeringsbeleid van corporaties? Komt er voldoende alternatieve huisvesting beschikbaar voor huishoudens met een inkomen juist boven de doelgroepgrens? Welke rekeningen, behalve die van de Autoriteit Woningcorporaties, Vestia en andere zwakke collega's, visitatiekosten en verhuurderheffing, worden er nog meer naar de corporaties geschoven? Wat brengen de verkiezingsprogramma's voor de Tweede Kamerverkiezingen in 2017?

Het lijkt erop dat een deel van de onzekerheden samenhangt met het afgekalfde draagvlak van corporaties. Zo bezien galmen de bevindingen van de Parlementaire Enquêtecommissie Woningcorporaties nog steeds na.

Hugo Priemus is emeritus hoogleraar Systeem Innovatie Ruimtelijke Ontwikkeling en verbonden aan het OTB en de Technische Universiteit Delft

Meer dan 50 van uw collega-corporaties kozen al voor de ontzorging van **NEH**.

Wilt u ervaren waarom?



Bel 033 4343 070 en maak een afspraak



**KRACHTIGE
TECHNOLOGIE
VOOR ECHTE
MENSEN**

 **cegeka-dsa**
samen vernieuwen