

Van Kempen:
SBR draagt bij aan
lastenverlichting in de
bedrijfsvoering

Peeters
(Woonconcept):
Hartje is het doel,
de euro het middel

Wallage: Woning-
marktregio's helpen
de democratische
inbedding niet

Wassenberg:
Corporaties moeten
de achtbaan uit en
de botsauto's in

CorporatieGids

MAGAZINE

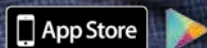
ONAFHANKELIJK MAGAZINE OVER STRATEGIE, BEDRIJFSVOERING & ICT VOOR WONINGCORPORATIES

7^e JAARGANG | NUMMER 3 | SEPTEMBER 2016

Vertrouwen

Kees van Nieuwamerongen:

Niet-Daeb is sympathiek, maar laat het over aan de markt



VVA

informatisering

projectleiders en adviseurs
op het snijvlak van organisatie en ict



digitale strategie



online dienstverlening



softwareselectie
en -implementatie



slimmer werken



organisatie inrichting



Laat niet-Daeb over
aan de markt

Kees van Nieuwamerongen (Aw)

4



Corporaties moeten
de botsauto's in

Rob Wassenberg (Seyster Veste)

20



Innovatie in de bedrijfsvoering

CorporatiePlein 2016 staat in het teken van innovatie in de bedrijfsvoering. Natuurlijk denkt u dan aan 3D-geprinte huizen, het virtueel bezichtigen van woonruimte en cv-ketels die zelf de onderhoudsmonteur bellen.

Innovatie voltrekt zich op alle denkbare fronten en is veel meer dan een technische verbetering van het oude. Het is een sprongwijze verandering van oud naar nieuw. Bij corporaties vindt deze sprong vooral op het vlak van organisatie en processen plaats. Wat heb ik nog nodig als mijn huurders zichzelf online bedienen?

Innovatie raakt daarmee het bestaansrecht van corporaties. Heb ik eigen vastgoed nodig om een goede sociale verhuurder te zijn? Het is een vraag waarvan het ondenkbaar was dat deze ooit zou worden gesteld. Maar ja, ooit bestonden bedrijven als Airbnb en Uber ook niet.

Welke sprong maakt uw corporatie? Spring in ieder geval 22 september in de auto, trein of bus naar CorporatiePlein in Expo Houten. U wordt verwacht.

Veel leesplezier.
Martin Barendregt en Paul Tuinte



Hartje is het doel,
de euro het middel

Nicole Peeters (Woonconcept)

8



Woningmarktregio's
helpen inbedding niet

Jacques Wallage

52



SBR draagt bij
aan lastenverlichting

E. Van Kempen (directeur Woningmarkt)

15



Zuidoost-Brabantse
woningcorporaties
samen in ICT-platform

62

- 24 Uitbesteden ICT-beheer: ruimte voor informatiemanagement
- 31 Innovatie ligt op alle fronten voor het oprapen
- 36 CorporatiePlein 2016: Vakbeurs in het teken van 'Innovatie in de Bedrijfsvoering'
- 45 Klantportaal: tussenstation in digitalisering klantcommunicatie
- 49 Brabantse woonruimtebemiddelaars slaan handen ineen
- 56 Nieuw bezit om betere doorstroming huurders te faciliteren
- 66 BIM: niet louter een feestje van onderhoud
- 70 Column: Blinde vlekken in Woonvisies

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: Kees van Nieuwamerongen,
Autoriteit woningcorporaties

©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.

Wil je kennismaken met ons?
Bezoek dan stand 16
op het CorporatiePlein.



Kees van Nieuwamerongen (Autoriteit woningcorporaties): 'Niet-Daeb is sympathiek, maar laat het over aan de markt

Eén van de veranderingen in de Woningwet betreft het verplicht scheiden van Daeb en niet-Daeb. Dat het de corporatiegemoederen bezighoudt, blijkt uit de vele vragen die zijn binnengekomen bij de Autoriteit woningcorporaties (Aw) over de scheidingsvoorstellen die eind dit jaar moeten worden aangeleverd. Doet dit scheiden de corporatiesector lijden? "Allerminst," zegt Kees van Nieuwamerongen, directeur van de Autoriteit Woningcorporaties, onderdeel van ILT.

"Het brengt de gewenste focus van corporaties terug op hun Daeb-kerntaak."

Kees van Nieuwamerongen. Wie zijn LinkedIn-profiel bekijkt, ziet iemand die toegewijd is aan de publieke zaak. Slechts een paar maanden dienstverband als parlementair verslaggever bij de Volkskrant in 2005 onderbreekt zijn lange ambtelijke carrière. "Ik werkte in die periode op het ministerie van Financiën en zat dicht op de politiek en de media. Toen ik door de Volkskrant werd gevraagd om voor ze te komen werken, voelde dat als een jongensdroom die uitkwam. Zonder enige journalistieke ervaring of vooropleiding ben ik de uitdaging aangegaan." In combinatie met moeilijke privéomstandigheden bleek dat achteraf te veel van het goede. "Ik ben hard gaan huilen," blikt Kees er nu lachend op terug. "In goed overleg kon ik gelukkig weer terug voor een nieuwe opdracht bij de Belastingdienst."

Overzichtelijk speelveld

Tot november 2015 was Kees secretaris van het College financieel toezicht van de landen Curaçao en Sint Maarten. Op de vraag of er grote verschillen zijn met het houden van financieel toezicht op Nederlandse woningcorporaties, zegt hij: "Dat maakt eigenlijk niet zoveel uit, behalve dan dat het speelveld toen breder was. Ik hield toezicht op landen en andere overheden, inclusief semi-maatschappelijke instellingen als onderwijsinstellingen en woningcorporaties. Bij de Aw gaat het enkel om de corporatiesector en heb ik alleen met de minister voor Wonen en Rijksdienst van doen."

Vertrouwen

Naast kleine verschillen zijn de overeenkomsten eensluidend, zegt Kees: "Het gaat in alle gevallen om vertrouwen – of het herstellen ervan – en het dienen van het algemeen maatschappelijk belang. Het afgelopen voorjaar heb ik een rondje gedaan langs directeur-bestuurders en toezichthouders van woningcorporaties. Veel van hen waren oprecht boos omdat ze altijd keurig werk hebben geleverd en de financiën en organisatie netjes op orde hadden. Ook zij krijgen alle wet- en regelgeving over zich heen. Helaas werkt het wel zo, ook zij zijn de dupe van de schandalen uit de recente corporatie-geschiedenis. Het vertrouwen dat te voet kwam is er te paard vandoor gegaan. Het geeft dus aan hoe kwetsbaar je bent en dat toezicht heel belangrijk is. Het is aan de sector om het vertrouwen terug te verdienen. Als toezichthouder dragen wij daaraan bij."

"Toezicht houden vereist in dat perspectief ook een open blik," vervolgt Kees. "Het is een feit dat wat niet op een controlelijst staat, misschien wel belangrijker is dan wat er wél op staat. Gezien het verleden staan 'derivaten' bij wijze van spreken rood omcirkeld op de lijst, terwijl het gevaar misschien inmiddels wel uit een heel andere hoek komt. Door goed in de omgeving te opereren waar de corporaties actief zijn en focus te houden op de wijze waarop de organisaties georganiseerd zijn, willen we atypische risico's zo vroeg mogelijk

onderkennen. Dat doen we samen met de corporaties. Wij houden onafhankelijk en risicogericht toezicht, maar de RvC's en de bestuurders zijn eerst primair zelf aan zet om te kijken waar risico's zich aandienen. Dat is één van de redenen waarom ik de toegenomen aandacht voor governance en intern toezicht binnen corporaties zo belangrijk vind. Door er kort bovenop te zitten kun je snel reageren op nieuwe risico's."

Kentering

Volgens Kees heeft er in de corporatiesector een kentering plaatsgevonden. Hij symboliseert de corporatiesector als een pendule tussen de markt en overheid. "Door de misstanden heeft de slinger van de pendule een tik richting de overheid gekregen en is er veel nadruk komen te liggen op goedkeuring door de Aw van activiteiten die de corporaties uitvoeren, en op toezicht," legt Kees uit. "Het is een maatschappelijke trend dat er sindsdien anders gekeken wordt naar governance en de rol van de interne bestuurder en zijn toezichthouders. Ik zie ook veel nieuwe bestuurders en commissarissen de sector betreden. Het is goed dat er nieuw bloed komt, maar ik merk tegelijkertijd wel een afwachtende en voorzichtige houding. Begrijpelijk, maar nu de rust rond de regelgeving is wedergekeerd hoop ik dat corporaties zich weer actief op hun maatschappelijke taak richten."

Slot op de deur

Op de vraag of de ogenschijnlijke rust overeenkomsten vertoont met de metafoor van de apen die het niet aandurven om een banaan te pakken, omdat de gorilla streng toekijkt, zegt Kees: "Toezicht is weloverwogen toezien dat de doelstelling van de wet wordt nageleefd. Die wetgeving is nodig, al was het maar als een slot op de deur. Ook in een land zonder moorden is een wetboek van strafrecht nodig. Dat wil niet zeggen dat de wet volledig van de eerste tot de laatste letter bepaalt wat je moet doen. De keerzijde van de medaille is dat wij ook niet bang zijn om te interveniëren als dat nodig is. Dat vertrouwen moet de samenleving ook in ons als toezichthouder hebben. Natuurlijk hoop ik de zwaarste maatregelen nooit te hoeven inzetten. Ik heb al veel stevige gesprekken gevoerd sinds mijn aanstelling, maar de 'escalatieladder' heb ik nog niet hoeven beklimmen."

Verstandige afwegingen

Kees vervolgt: "Het gaat uiteindelijk om wenselijk en niet-wenselijk gedrag dat schadelijk of niet-schadelijk is voor de uitvoering van je taak. Je kunt alles dichtregelen - bijvoorbeeld heel veilig een solvabiliteit van 500 nastreven - maar dan wordt er geen woning meer gebouwd. Goed toezicht draagt bij aan verstandige afwegingen voor de lange termijn. Door goed toezicht groeit het vertrouwen in de bestuurders en interne toezichthouders, die met hun organisatie invulling geven aan hun volkshuisvestelijke kerntaken."

>>

CorporatiePlein 2016 - Stand 48

Kantoorautomatisering in de Cloud of bij u op locatie?



Daeb/niet-Daeb

"De scheiding van Daeb en niet-Daeb is een mooi voorbeeld van de verscherpte focus op de kerntaak," vindt Kees. "Ik denk dat iedereen in het licht van het verleden begrijpt dat corporaties moeten teruggaan naar hun Daeb-kerntaak. Ze moeten doen waar ze goed in zijn; zorgen voor woningen met betaalbare huren. Die taak moet op zichzelf levensvatbaar zijn. De juridische of administratieve scheiding voorkomt kruissubsidiering van commerciële activiteiten met staatssteun."

Sympathiek

Sommige corporaties pleiten vurig dat niet-Daeb activiteiten juist nodig zijn om de Daeb-kerntaak te kunnen uitvoeren. "Niet-Daeb activiteiten uitvoeren om Daeb te kunnen doen is nou eenmaal niet meer toegestaan binnen de Woningwet," zegt Kees daarover. "Ik ken de voorbeelden die op zich allemaal sympathiek zijn, maar uiteindelijk blijft de hamvraag: waar ga je nou eigenlijk over als corporatie? Iedereen vindt het toch ook raar als een school een winkel begint?"

Werkgelegenheid

Ook voor het argument dat niet-Daeb activiteiten voor werkgelegenheid zorgen, is Kees niet ontvankelijk. "Het is niet de taak van woningcorporaties om voor werkgelegenheid te zorgen, evenmin om ziekenhuizen te onderhouden of winkels te bouwen. Niet-Daeb moet eerst aan de markt moet worden overgelaten. Mocht het zo zijn dat de markt het laat afweten, dan biedt de Woningwet middels een markttoets door de gemeente, corporaties de ruimte om onder strikt beding toch niet-Daeb activiteiten uit te voeren. De markt is eerst aan zet, doe je het andersom dan schrik je marktpartijen af."

CorporatiePlein 2016

Kees van Nieuwamerongen verzorgt donderdagmiddag 22 september een presentatie over Daeb/niet-Daeb op CorporatiePlein in Expo Houten. Aansluitend zijn Kees en een aantal van zijn specialisten beschikbaar tijdens het Daeb/niet-Daeb inloopsprekkuur. "Wij willen transparant zijn over Daeb/niet-Daeb en uitleggen waarom we vinden dat corporaties vooral Daeb-organisaties moeten zijn. Onze aanwezigheid op CorporatiePlein, met een presentatie en inloopsprekkuur over Daeb/niet-Daeb, is een mooie gelegenheid voor corporaties om met ons daarover het gesprek aan te gaan."

Trots op het corporatiebestel

Op de vraag of de strenge wet- en regelgeving ten koste gaat van de creativiteit van woningcorporaties, antwoordt Kees: "Ik denk juist dat het creativiteit stimuleert nu de kaders van het speelveld duidelijk zijn afgebakend. Het zal niet meer gebeuren dat corporaties investeren in ziekenhuizen



of stoomboten. Ik heb weleens gezegd dat ik hoop dat de corporatiesector weer een saaiere sector wordt. Daarmee doel ik op een 'schandaallose' sector die zich focust op de kerntaak. Dat is allerminst saai, want de opgave is onverminderd groot. Ik zie alweer dat corporaties prachtige initiatieven ontplooiën om huisvesting tot stand te brengen. De slinger van de pendule komt langzaam tot rust, het vertrouwen groeit. We hebben een – internationaal gezien – uniek stelsel dat voorziet in mooie wijken en betaalbare woningen van goede kwaliteit. In dat perspectief moeten we toezicht en wet- en regelgeving ook blijven zien. Het draagt bij aan het herstellen van het vertrouwen, zodat we straks allemaal weer trots durven zijn op het corporatiebestel." ■



Nicole Peeters, Woonconcept: "Hartje is het doel, de euro het middel"

De afgelopen vier jaren beleefde Woonconcept in Meppel roerige tijden. Een reorganisatie, het afscheid van twee MT-leden en het aanstellen van een vierde bestuurder in korte tijd getuigen van een corporatie in transitie. Sinds januari 2016 is het aan de jonge directeur-bestuurder Nicole Peeters om de organisatie Woonconcept weer een duidelijk en enthousiasmerend doel te geven en de huurders een eersteklas verhuurder. Jan van der Moolen lift voor CorporatieGids Magazine een stukje mee met Nicole's reis bij Woonconcept.

Bij haar aantreden eind januari 2016 was het voor Nicole al snel helder dat er een grote uitdaging lag. Het jaarverslag over 2015 maakt dat ook snel duidelijk: naast het afscheid van twee leden van het managementteam was zij de vierde bestuurder in slechts iets meer dan vier jaar. Bovendien had er recent een reorganisatie plaats gevonden. "Toch trof ik geen terneergeslagen mensen aan," begint Nicole. "Ondanks de opgelopen deuken was er veerkracht en het bewustzijn dat het anders moest. Er was te veel en te goed gedaan, mede in samenhang met de bekende opvattingen van de corporatie als melkkoe. We moesten weer terug naar de kern en dat fundament in het denken was en is gelukkig in de hele organisatie aanwezig. Met dat uitgangspunt begon mijn 'reis bij Woonconcept'."

Maatschappelijke vastgoedvrouw

Voordat Nicole begin 2016 de handschoen bij Woonconcept oppakte, werkte ze onder meer bij Staedion en ING Vastgoed. De 'vastgoedvrouw' ziet een corporatie als een belegger, met duidelijke maatschappelijke doelstellingen. "Voor de organisatie en de buitenwereld moet duidelijk zijn waartoe je op aarde bent. Pas daarna komen de discussies over efficiency en zakelijkheid. Zorg dus dat de hele organisatie duidelijk ziet en beleeft wat de stip op de horizon is en vertaal dat met zijn allen door naar de inrichting van de organisatie en haar werkwijzen." Nicole vat hiermee haar in- en externe opdracht krachtig samen: "In wezen is de reis binnen hetzelfde als buiten."

Speeddates

Nicole startte na haar aantreden met speeddates met alle ongeveer honderd medewerkers. "Niet om te vertellen hoe het moet, maar om de mensen te leren kennen en om te horen wat mensen zelf vonden." Nicole geeft daarbij aan geïnspireerd te zijn door Ricardo Semler. "Zijn overtuiging dat hiërarchie en orde plaats moeten maken voor motivering door zingeving en betrokkenheid, is ook de mijne. Semler pleit voor het benutten van de denkkracht van iedereen. Iedere medewerker gaat vanuit die betrokkenheid bottom-up mee in het verbeterproces. De vakkennis van de medewerker is vaak beter dan die van de manager en de manager wordt daarmee zijn coach."

Ambassadeurs

Ze vervolgt: "Uit mijn gesprekken met medewerkers bleek dat hun wensen voor de toekomstige organisatie eigenlijk sterk overeenkwamen. De weg voor het terugvinden van onze identiteit was daarmee snel uitgestippeld. Maar hoe nu verder? Ik ben niet van het type van één leider met een fantastische visie. Ik heb mijn medewerkers gevraagd wie mee wil denken over de toekomst van Woonconcept. Daarop heeft een twintigtal medewerkers zich aangemeld, zij zijn de ambassadeurs van de organisatievisie."

De komende maanden willen we dat proces afronden door feedback op de conceptvisie op te halen uit de organisatie, bij de stakeholders en de raad van commissarissen. De kern blijft het realiseren van onze maatschappelijke doelstelling, ofwel: het hartje is het doel, de euro en de stenen zijn het middel."

Kwaliteit en zelfsturing

De verandering door de nieuwe visie raakt de hele organisatie, zegt Nicole. "Als we toe willen naar zelfsturende teams en grotere verantwoordelijkheid bij medewerkers, moet de andere kant ook getoond worden: zelf initiatief nemen, vertrouwen krijgen en kweken, ruimte vragen voor initiatief." Maar Nicole ziet dat ook als een onderdeel van leiding geven. "Naast het zorgdragen dat de stip op de horizon duidelijk vertaald is, moet je als smeermiddel gaan functioneren om de organisatie in al haar geledingen de gewenste rollen te laten oppakken. Dat kun je niet directief opleggen, dat is een zoektocht, niet een kwestie van allerlei programma's over de organisatie en haar mensen uitrollen."

Strategische uitdaging

Nicole schetst de uitdagingen voor de komende periode. "Dat zijn er drie. Allereerst het doorvertalen van de visie naar alle niveaus van de werkorganisatie. Dat raakt structuur, cultuur en communicatie. Iedere medewerker moet weten wat hij of zij daaraan kan bijdragen. De tweede grote uitdaging vormt het optimaliseren van de klantreis en de invloed van de huurder. We moeten leren om naar de klant te luisteren en uit te vinden wat hij echt vraagt en wil. Te veel en te vaak wordt 'neen' verkocht met als argument dat het geld op is of omdat het beleid zo is. Het proces is dan ook eigenlijk pas geslaagd als de huurders van Woonconcept tevreden zijn over de kwaliteit van de huizen en de dienstverlening en glimlachen als het woord Woonconcept of huisbaas valt."

Als derde uitdaging noemt Nicole het portefeuille- en asset management. "We zijn nu op korte termijn financieel gezond, maar op de lange termijn kunnen we de kwaliteit van onze woningportefeuille niet op peil houden. Gelukkig wilde de RvC ook een duidelijke vastgoedsturing. Daarnaast is duidelijk dat met de huidige wachttijden voor woningzoekenden in Meppel de beschikbaarheid omhoog moet. Dat is naast kwaliteit en betaalbaarheid een belangrijk thema voor de vastgoedportefeuille in de nabije toekomst."

De omgeving

Het proces om relaties, processen en organisatie anders te structureren, valt in een roerig tijdperk voor corporaties met nieuwe regelgeving, wijzigende omstandigheden en procedures, wantrouwen en veel meer nadruk op toezicht. Nicole: "Op zich is het goed dat er ingegrepen is, maar het schiet door. Gelukkig lijkt er recent weer wat ruimte om daar iets van terug te komen. De eerste periode mocht niets en



KRACHTIGE TECHNOLOGIE VOOR ECHTE MENSEN

BEZOEK ONS OP
STAND 46

 **cegeka-dsa**
samen vernieuwen

nu lijkt toch de boventoon weer te worden gevormd door de vraag hoe regels kunnen bijdragen aan het realiseren van de maatschappelijke doelstellingen. Bovendien was het nog maar de vraag of de regels toen het probleem waren of dat het zat in de onduidelijke visie van veel corporaties van waar zij voor waren.”

Nicole geeft een voorbeeld: “Door de strakke toewijzingsnormen is investeren in duurzaamheid lastig, terwijl dit voor een huurder voordelen kan hebben. Maar voor de huurder moet helder zijn wat hij heeft aan investeringen in de duurzaamheid. Je hebt geen gelijkwaardig gesprek als niet helder is wat kan, welke keuzes er zijn en wat de financiële effecten zijn.”

Relaties herstellen

Van belang was ook dat de relatie met de huurderorganisaties weer een goede basis moest krijgen. “De prestatieafspraken waren daarbij wel behulpzaam,” zegt Nicole daarover. “Maar de onderliggende boodschap is dat Woonconcept nog steeds een beperkte financiële ruimte heeft.” Volgens Nicole zal het nieuwe portefeuille- en asset management van alle uitdagingen relatief het makkelijkst in de steigers te zetten zijn. “Een kwestie van goede mensen op de klus zetten. De contacten met stakeholders vragen nog veel aandacht. Dat iets op een bepaald moment financieel niet haalbaar bleek, mondde bij ons vervolgens uit in een lange radiostilte. Dat kan natuurlijk niet de bedoeling van Woonconcept zijn. Je wilt begrip voor te maken keuzes, maar niet dat een relatie met je stakeholders ophoudt te bestaan. Ik steek dus bewust veel tijd in het opbouwen van een relatie, de inhoud komt daarna wel weer aan bod.”

Waar in 2020?

Op de vraag waar Nicole zichzelf en de organisatie ziet in 2020, schetst zij een Woonconcept dat “financieel weer in staat is de volkshuisvestelijke opgave te vervullen, een goede kwaliteit van product en dienstverlening heeft die de huurder een glimlach ontlokt, dat ertoe leidt dat medewerkers fluitend van en naar hun werk gaan.”

Vonk

Voor haar eigen rol daarin staan twee zaken centraal. “Allereerst het overbrengen van enthousiasme en dus een vonk, maar daarbij niet te ver voor de troepen vooruitlopen. Nu de visie er is ben ik de smeerolie die ervoor moet zorgen dat iedereen deze kan invullen, zodat de organisatie als geheel soepel gaat lopen.”

Samenwerken en leren delen

De grootste uitdaging ziet Nicole toch in de doelgroep van de corporatie. “Je moet begrijpen wat de huurders voelen en wat ze willen. Als organisatie en medewerkers moeten wij vervolgens leren omgaan met die vragen en niet in reflexen schieten dat iets niet kan of mag. In dat kader kan



de kennisontwikkeling in onze corporatiesector nog wel wat omhoog. Als ik om mij heen kijk, lijkt het nog teveel of iedere collega-bestuurder bezig is het wiel opnieuw uit te vinden. We moeten meer samenwerken en leren delen in onze sector en op dit punt is de vergelijking met de eigen organisatie weer rond. Ook binnen Woonconcept is dat een belangrijk thema van de doorontwikkeling.”

De reis binnen en buiten de organisatie is dus niet zo heel verschillend, vat Nicole samen. Je moet duidelijk, consistent en enthousiasmerend zijn waardoor je vertrouwen wekt en kweekt. Dat vertrouwen is de basis van alles: naar je huurders, je medewerkers, je raad van commissarissen en je externe stakeholders. Belangrijker dan al die regels.” ■

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

Ervaar tijdens **CorporatiePlein 2016**,
op 22 september a.s. in Houten, de

Future Office eXperience

bij **Aareon** (stand 52) en
Square DMS (stand 44)!

Aareon: get connected.....

Aareon · Cornelis Houtmanstraat 36 · Postbus 2036 · 7801 CA EMMEN · tel.: +31 (0)591 630 111 · www.aareon.nl



Cees van Boven

“Se reculer pour mieux sauter”

De zomer is een mooie periode om je terug te trekken om daarna verder te kunnen springen. Ik denk dat de afgelopen zomerperiode ook voor de corporatiesector er een was van relatieve rust na veel turbulentie. Blok is klaar. De bakens zijn verzet. “Se reculer pour mieux sauter”: De pas op de plaats is gemaakt, nu kunnen corporaties weer voorwaarts.

Corporaties zijn er voor hun doelgroep en hun woningen. Corporaties moeten met hun stakeholders besluiten over de besteding van het maatschappelijk vermogen. Dat is goed. De aanvankelijk apocalyptische voorspellingen over de effecten van de verhuurdersheffing zijn niet werkelijkheid geworden, maar heeft wel geleid tot een efficiency- en professionaliseringsslag die nog niet klaar is. De weg naar de ‘data gedreven’ corporatie is nog lang.

Jammer is dat de gemaakte slag gepaard is gegaan met een vergaande verstatelijking. De wens om – na de spraakmakende incidenten – de corporaties ‘in het bit te rijden’ is te dominant geweest. Ik had liever andere institutionele vormgeving zonder onderscheid tussen private en publieke woonbedrijven gezien, zoals in Duitsland. Een stelsel zonder subsidies voor huur en koop, maar met een vouchersysteem voor mensen die niet hun eigen huisvesting kunnen bekostigen.

Ik hoop echter dat een nieuw kabinet kiest voor ‘rust in de tent’. Andere bewegingen leiden af. Er is genoeg te doen. Ik denk aan de volgende drie punten, die leidend kunnen zijn voor een gezamenlijke agenda.

Allereerst de stenen. De corporaties blijven achter bij het energieakkoord. Daar moet meer dan een tandje bij. Verdere verzwaring van het ‘staatsdividend’ kan dan niet. Ten tweede de huurders. Het aantal alleenstaande ouderen, mensen met een beperking of een verleden als vluchteling

neemt toe. Dit vereist andere samenwerkingsvormen en capaciteiten van medewerkers. Aandacht moet er ook zijn voor de groeiende groep outsiders, huurders die buiten staan. Daarbij hoort de vraag: wie staat met recht op de wachtlijst?

Als laatste zie ik de optimalisering van het bestaande. Binnen bepaalde bandbreedtes moet er in de driehoek huurders, gemeenten, corporaties meer ruimte ontstaan om de specifieke problemen van dat gebied aan te pakken. Het blijft vreemd dat er nu een ‘one size fits all’ geldt. Waarom kan er in gebieden met schaarste niet voor een ruimere doelgroep worden gekozen? Mits economisch gebonden zou het toch ook voor de politieagent, onderwijzer en trambestuurder (ooit de oprichters van Rochdale) mogelijk moeten zijn om te huren in Amsterdam? Nu kunnen zij niet terecht in de sociale voorraad (inkomen te hoog) en worden zij niet geaccepteerd door commerciële verhuurders (inkomen te laag). Onder optimalisering van het bestaande schaar ik ook de noodzaak landelijke opgaves als Rotterdam-Zuid en de krimp gezamenlijk op te pakken.

De corporatiesector is aantrekkelijk door zijn maatschappelijke impact en wat mij betreft ook vanwege de hoge complexiteit. Al dragen we daar zelf te vaak aan bij. Dat mag wel een tandje minder. ■

Cees van Boven, bestuursvoorzitter Woonzorg Nederland



Bent u op zoek naar een snelle en juiste afhandeling van de klantvraag?

Wilt u:

- ▶ Voorspelbare doorlooptijden?
- ▶ Constante kwaliteit?
- ▶ Persoonlijke afhandeling van de klantvraag?
- ▶ Transparantie voor de klant en eigen organisatie?
- ▶ Resultaatsturing?
- ▶ Een hoge klanttevredenheid?
- ▶ Goede samenwerking tussen front en back office?
- ▶ Ruimte voor excellente medewerkers?



CONTACT

www.deltaconsulting.nl

Spreekt dit u aan? Neem contact met ons op. Wij komen graag langs om een toelichting te geven op onze aanpak.

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

Deltaconsulting ondersteunt in de realisatie van uw ambitie.

Sisalbaan 5a
2352 AZ Leiderdorp

071 - 747 17 17
mail@audittrail.nl

Audittrail.nl
company/Audittrail

Audits & advies in security, privacy, finance, proces, risk en IT.



KOM MET ONS SPARREN OP CORPORATIEPLEIN!

U wilt dat alle raderen blijven draaien, maar wat als dat niet gebeurt? U kunt de probleempunten binnen uw organisatie het best zo snel mogelijk aanpakken, voordat zaken escaleren. Kom langs bij onze stand op CorporatiePlein, zodat we samen kunnen sparren. U verlaat onze stand met een gepast advies!

Kennissessie privacy

Bent u de privacyverantwoordelijke van uw corporatie? Kom dan om 11.00, 12.00 of 13.00 uur naar onze stand voor een kennissessie over actuele privacytopics.

WWW.AUDITTRAIL.NL



Erik Jan van Kempen, directeur Woningmarkt: 'SBR draagt bij aan lastenverlichting in de bedrijfsvoering van corporaties'

Onlangs werd de eerste digitale jaarrekening van een woningcorporatie, voorzien van een digitaal getekende accountantsverklaring, via Standaard Business Reporting (SBR) ingediend. CorporatieGids Magazine blikt in een gesprek met directeur Woningmarkt Erik Jan van Kempen vooruit op zijn presentatie over SBR op CorporatiePlein, 22 september in Expo Houten. "Met SBR dragen we bij aan lastenverlichting in de bedrijfsvoering van corporaties."

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

Erik Jan van Kempen is sinds 1 april 2013 directeur Woningmarkt bij het directoraat-generaal Bestuur en Wonen bij het ministerie van BZK. Eerder werkte hij onder meer als manager Belangenbehartiging publieke zaak bij Aedes. Op de vraag of hij in zijn huidige rol 'tegenover' de corporatiesector staat, zegt Erik Jan: "Integendeel, net als bij Aedes zet ik mij nu in om de wereld een stukje mooier te maken. Het verschil is dat de lijnen naar de minister voor mij nu veel korter zijn en dat het daardoor makkelijker is om het algemeen belang te dienen dan bij een belangenorganisatie."

SBR

Met zijn team van ambtenaren werkt Erik Jan aan concrete beleidsvoorstellen op basis van feiten en analyse, inzicht in het politieke krachtenveld en goed overleg met de buitenwereld. Een mooi voorbeeld waarin het ministerie samenwerkt met de buitenwereld – woningcorporaties, accountants en IT-leveranciers – is SBR, waarmee corporaties sterk vereenvoudigd dPi- en dVi-gegevens kunnen aanleveren. "Wetgeving is vaak 'stolling' van wat we met zijn allen ergens van vinden. Met SBR dragen we als ministerie bij aan wat woningcorporaties nu aan het doen zijn. Het helpt aantoonbaar bij het efficiënter laten opereren van deze ondernemingen in een complexe omgeving waarin veel van transparantie en professionaliteit wordt verwacht."

Draagvlak

Erik Jan is nauw betrokken bij het SBR-project en heeft in minister Stef Blok voor Wonen en Rijksdienst een enthousiaste supporter. "Ik kwam erachter dat de basis om te komen tot uniformering en standaardisering in de corporatiesector is gelegd door mensen uit de sector zelf. Deze initiators hadden steun nodig om het breder ingevoerd te krijgen. Een politiek feit is vaak binnen een paar maanden beslecht, maar voor sectorbrede afspraken over standaardisering van gegevens-definities is uithoudingsvermogen vereist. Voor beide geldt dat het alleen werkt als er maatschappelijk draagvlak voor is."

Handje helpen

Op de vraag of het verplicht stellen van de aanlevering van dPi en dVi via SBR dat maatschappelijk draagvlak een handje helpt, zegt Erik Jan: "SBR gaat het corporaties straks echt makkelijker maken, maar transities zijn altijd moeilijk. Je kunt als sector proberen iets collectief af te spreken, maar in feite kan alleen de overheid het afdwingbaar maken." Erik Jan trekt een parallel met de Parlementaire Enquête. "Gezien het



feit dat alle corporaties samen via het WSW de kosten dragen als het ergens misgaat, voelden veel corporatiebestuurders ongemak bij wat er in de sector gebeurde aan te risicovolle activiteiten. Het bleek als sector zelf moeilijk om de verantwoordelijke erop aan te spreken en er verplichtingen aan te verbinden."

CORA en VERA

Erik Jan noemt – en roemt – in het kader van het maken van collectieve afspraken ook de CORA en VERA initiatieven. "Lovenswaardig, vakspecialisten uit de sector hebben naast hun dagelijkse werkzaamheden tijd geïnvesteerd om tot standaardiseringsafspraken te komen. Maar aan eigen tijd of overtuigingskracht zit altijd een beperking. Initiatieven als CORA en VERA lijken over techniek te gaan, maar doen dat niet. Het gaat om de diepere inhoud ervan die relevant is voor het nemen van managementbeslissingen, rendementsvragen en mogelijkheden. Dat je daar niet makkelijk uitkomt is niet vreemd. Het aanpassen van systemen en werkwijzen vinden we altijd heel spannend."

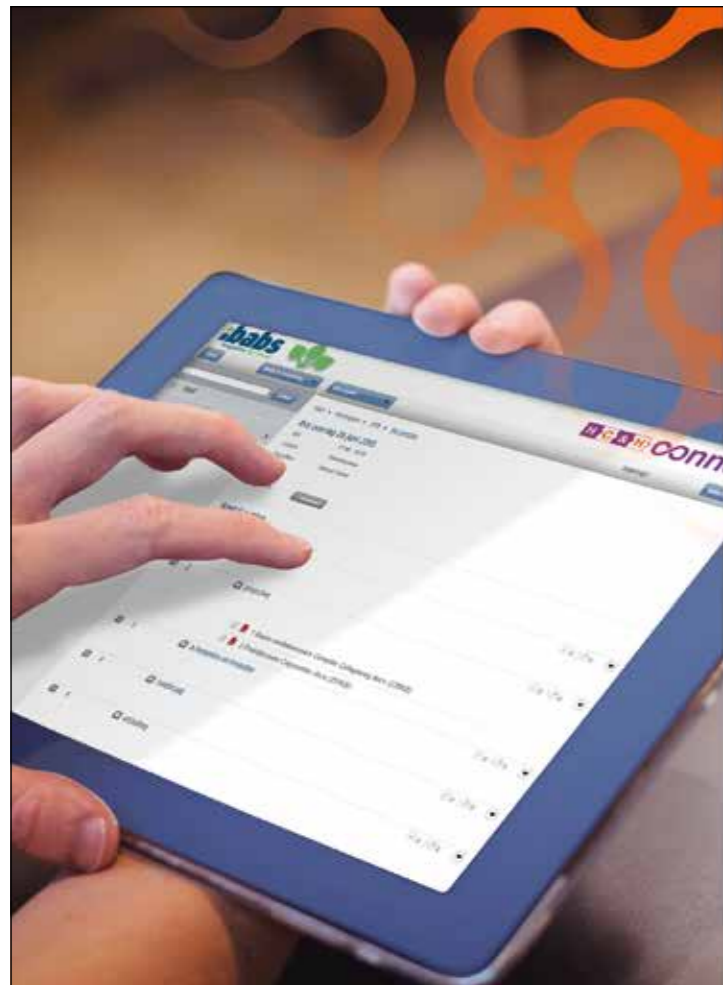
Data

Hij vervolgt: "We zitten in een complexe wereld waarin actuele en accurate data een belangrijke rol spelen. Met SBR kunnen we data aan de bron certificeren en uniforme definities zorgen ervoor dat de gegenereerde data kwalitatief, bruikbaar en vergelijkbaar is. Niet alleen voor verantwoordingsdoeleinden, het helpt corporaties ook om in control te zijn. Om dit te bereiken helpt het om het aanleveren van verantwoordingsdata via SBR verplicht te stellen. Als iedere corporatie straks op een uniforme wijze verantwoordingsdata genereert, gebruikt en aanlevert, dient dat het grotere publieke belang en die van de huurder doordat de corporatie structureel zijn bedrijfslasten kan beperken."

Platgebeld

Inmiddels is het SBR-pilottraject feestelijk afgerond en is het de beurt aan de woningcorporaties, hun accountants en IT-leveranciers om zich voor te bereiden op de implementatie ervan. Op de vraag of het ministerie al wordt platgebeld door corporaties en IT-leveranciers die staan te popelen om met SBR aan de slag te gaan, zegt Erik Jan: "Dat valt nog reuze mee, helaas." Hij verklaart de afwachtende houding onder meer omdat corporaties en hun IT-leveranciers nu vaak maatwerkoplossingen hebben voor het aanleveren van verantwoordingsdata. "Dat maatwerk heeft natuurlijk zijn eigen

>>



HC&H Connect: het nieuwe verbinden.

HC&H Connect staat voor 'verbinding'. Wij zorgen voor de verbinding tussen vraag en aanbod. HC&H Connect kiest er bewust voor om haar dienstverlening te focussen op de capaciteit en kunde betreffende digitalisering binnen de corporatiebranche. Wij ondersteunen een groot aantal corporaties om stappen te maken als het gaat om digitalisering, bijvoorbeeld met papierloos vergaderen. Digitalisering vergt een nieuwe manier van werken en zorgt voor verandering. Het is dan ook van groot belang om uw corporatie en vooral uw medewerkers aan te laten sluiten op deze verandering. Wij ondersteunen u daarbij middels trainingen en door inzet van tijdelijke extra capaciteit.

HC&H connect

078-6810804 > connect@hcnh.nl > www.hcnhconnect.nl

REASULT

REAL ESTATE IN CONTROL

Marktwaaarde als sturinginformatie voor assetmanagement?

Jazeker! De onderbouwing van marktwaaarde levert namelijk cruciale inzichten op voor assetmanagement. Denk hierbij aan inzicht in de huurpotentie, waardepotentie en risicoprofiel van het vastgoed. Reasult biedt u een stapsgewijze aanpak naar betere sturinginformatie zodat u:

- Inzicht heeft in waarde, rendement en cash flow
- Gefundeerde keuzes kunt maken voor investeringen of verkoop
- 'In control' bent op het gebied van financiën, risico's en maatschappelijke impact

Reasult is marktleider in het optimaliseren van de financiële performance van vastgoedorganisaties. Wij bieden software voor sturing en verantwoording. Dit zijn oplossingen voor vastgoedwaardering, assetmanagement, portefeuillemanagement en vastgoedontwikkeling. Betere informatie, betere analyses en betere beslissingen.



Meer weten?

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

verdienmodel en overstappen naar een standaardoplossing doe je dan niet zomaar even. Toch is SBR de toekomst. Ik verwacht niet dat corporaties voor dezelfde doeleinden nog maatwerkoplossingen gaan afnemen."

2018 lijkt ver weg

Een andere reden dat de 'SBR-telefoon' nog niet roodgloeiend staat, is dat corporaties op dit moment druk zijn met de implementatie van de Woningwet. "Voor SBR geldt als eerste mogelijke datum van invoering 2018, afhankelijk van de evaluatie van de pilot met de betrokken partijen. Dat lijkt ver weg, maar dat is niet zo", attendeert Erik Jan de corporaties. "Corporaties zijn nu druk bezig met het Daeb/niet-Daeb dossier, maar realiseren zich misschien onvoldoende dat dit straks ook via SBR moet worden verantwoord. Als je toch bezig bent om je administratieve organisatie te vernieuwen, is het handig om voorbereid te zijn op SBR. Mijn ervaring is dat de directeuren bedrijfsvoering graag precies willen weten waar

ze aan moeten voldoen en daar ook keihard voor werken. Er ligt dus ook een taak bij ons en bijvoorbeeld de branche-organisaties om daar op het goede moment en tijdig over te informeren."

SBR dé gegevensvervoerder

Volgens Erik Jan is SBR de gegevensvervoerder die iedere definitie kan uitwisselen. "Het SBR-programma maakt ook een begin aan het efficiënter maken van een complexe samenleving. Het draagt bij aan lastenverlichting in de bedrijfsvoering van woningcorporaties. Betrouwbare data aan de bron ontsloten, minimaliseert de kans op fouten waardoor goedkoper kan worden gewerkt. Een belangrijke factor daarin is openheid van data. Wij willen dat alle data van semi-maatschappelijke organisaties openbaar zijn en het publiek kunnen informeren op basis van feiten en betrouwbare cijfers. Bovendien wil de verantwoordelijke voor de bedrijfsvoering zelf ook in control en compliant zijn."

Bravoure

Volgens Erik Jan geldt dat laatste voor vrijwel alle woningcorporaties. "Zeker in de aanloop naar en als gevolg van de parlementaire enquête zijn woningcorporaties zichzelf gaan heruitvinden. Het bravoure van vermogende corporaties met een breed perspectief op hun rol in de samenleving heeft plaatsgemaakt voor een duidelijkere focus op de maatschappelijke opdracht binnen de kaders die de wetgever nu heeft vastgelegd. Corporaties trekken nu samen op met huurders en gemeenten en vertonen meer gelijkenis met de private initiatieven van waaruit ze eens zijn voortgekomen."

Huren zonder staatssteun

Overigens ziet Erik Jan voor goede sociale volkshuisvesting niet alleen een rol voor corporaties weggelegd. "We moeten af van het idee dat de volkshuisvesting ten onder gaat als corporatiewoningen worden verkocht. Het is aan de woningcorporaties, gemeenten en huurdersorganisaties om over die verkopen te beslissen. Een samenleving die gedomineerd wordt door een overheid willen we niet. Toch zijn woningcorporaties met 2,4 miljoen woningen nu dominant aanwezig in de huursector. Een grote groep huurders wordt bediend door organisaties die met staatssteun opereren. Als je de markt geen ruimte geeft, houd je dat echter in stand."

Hij vervolgt: "Corporaties moeten bezig zijn met goede volkshuisvesting en niet gefixeerd zijn op de omvang van het bezit. Het in stand houden van het aantal woningen is geen doel op zich. Een goede volkshuisvester zijn is dat wel. Ik merk dat corporaties allemaal kwaliteit willen leveren en ik hoop dat de Aedes benchmark bijdraagt om dit tegen zo laag mogelijke bedrijfslasten te doen. Binnen de huidige regels is bij de corporaties nog genoeg ruimte voor innovatie. Het model van in essentie private ondernemingen is niet verlaten. Ruimte voor innovatie en initiatief leidt uiteindelijk tot een hogere welvaart." ■



CorporatiePlein 2016

Erik Jan van Kempen is donderdag 22 september aanwezig op CorporatiePlein, de bedrijfsvoering & innovatiebeurs voor woningcorporaties. Om 10.30 uur verzorgt hij een presentatie over SBR. Aansluitend zal hij ook aanwezig zijn tijdens het SBR inloopspreekuur. Kijk voor meer informatie over de beurs en om je aan te melden op www.corporatieplein.nl



Rob Wassenberg, Seyster Veste:
**'Corporaties moeten de achtbaan uit
en de botsauto's in'**

Corporaties zitten in een achtbaan. "Het voorste karretje bepaalt de richting en iedereen rolt er achteraan," zegt Rob Wassenberg, directeur-bestuurder bij Seyster Veste. "Het is tijd dat corporaties weer de botsautootjes ingaan."

Een gesprek over fusies, bestuurlijke vrijheid binnen kaders en het andersom organiseren van de corporatie.

Rob Wassenberg. Na 25 jaar in diverse directiefuncties in de bouw- en projectontwikkeling te hebben gewerkt, maakte hij vier jaar geleden de overstap naar de corporatiesector. "Ik vond het onvoldoende uitdagend dat het in mijn werk uiteindelijk alleen maar over geld ging. Als commissaris keek ik al in de keuken van SSW en heb toen besloten dat ik bestuurder wilde worden bij een woningcorporatie. Tussen dat besluit nemen en een uitdaging vinden zit natuurlijk wat tijd, maar vier jaar geleden deed zich de kans bij Seyster Veste voor. Die heb ik verzilverd."

Toekomstbestendig

Op de vraag of het nu veel minder over geld gaat, zegt Rob: "Het gaat in de sector over veel thema's en inmiddels ook over geld. In het verleden deed ik veel zaken met woningcorporaties. Ik heb mij altijd verbaasd over het gemak waarmee dingen werden gedaan. Toen ik als bestuurder van Seyster Veste aan de slag ging was het eigenlijk niet veel anders. Sinds de brutering is de waarde van het vastgoed gestegen, de leencapaciteit praktisch onbeperkt gebleken, de rente gedaald en daardoor een focus op kostenbesparing ver te zoeken. Mijn opdracht was om iets aan de vastgelopen projecten te doen en de organisatie toekomstbestendig te maken. Met ongeveer 4000 woningen en 35 medewerkers zijn we dat niet. Het is een schaalgrootte waarmee je te klein en te kwetsbaar bent."

Fusie

Om van een servet naar het tafellaken te groeien is een fusie noodzakelijk, zo oordeelde Rob. "Een jaar na mijn aantreden ben ik met verkennende gesprekken gestart met collega's uit de omgeving, waaronder met de per 1 januari beoogde fusiepartner de Combinatie uit Zeist."

Volgens Rob is de combinatie van de twee corporaties tot 'Woongoed Zeist' niet meer dan logisch. "Het is volstrekt onlogisch dat er twee identieke woningcorporaties in hetzelfde werkgebied actief zijn." Dat dit zolang heeft standgehouden, ligt volgens de bestuurder onder meer aan het ontbreken van de financiële noodzaak om te fuseren. "De huurders plukken er straks wel degelijk de vruchten van. We zijn door de fusie in de gelegenheid om goedkoper te werken, huren te verlagen en bezit versneld op te knappen."

Groen licht

Gemeente Zeist, de huurdersorganisaties en toezichthouders hebben al groen licht gegeven voor de fusie. De raden van toezicht, raden van commissarissen en OR – zij het schoorvoetend – vinden het ook allemaal een goed plan. Het wachten is nog op de officiële goedkeuring van de fusieplannen door minister Blok. "Een formaliteit," zegt Rob, "Het risicoprofiel van de nieuwe organisatie neemt af, we zijn minder kwetsbaar en kunnen ons werk vanuit één kantoor – in januari verhuizen we naar het pand van de Combinatie – efficiënter voortzetten."

Op de schop

Door de fusie wordt alles weer eens flink op de schop genomen, vervolgt de voormalige bouwer. "Je wordt gedwongen om weer over je organisatiestructuur na te denken, over je bedrijfsvoering en ICT. Als organisatie-model is gekozen voor vier wijkteams waaruit we alles zoveel mogelijk aan de buitenkant organiseren. De wijkteams zijn leidend, ze staan dicht bij de huurders en overige belangenhouders."

Handen vrij

Dit staat volgens Rob haaks op wat grote gefuseerde corporaties vaak doen. "Die kiezen voor centralisatie en komen daarmee op afstand van de huurders te staan." Om buiten de handen vrij te hebben in de wijken, moet je binnen alles zo standaard mogelijk inrichten, zegt Rob. "We hebben daarom gekozen voor Tobias AX van Aareon, wat door zijn standaard inrichting sturend is in onze processen. Binnen deze inrichting maken wij onze processen passend. Ook zetten we veel meer in op selfservice door onze huurders. Voor ongeveer zeventig procent van onze huurders is er helemaal geen één op één contact nodig. Deze groep huurders wil geen bemoeienis van ons en redt zichzelf prima via het Fox Klantportaal. Bij die overige dertig procent kunnen we de benodigde ondersteuning bieden."

Kat weggagen

Als betrekkelijke nieuwkomer in de corporatiesector vindt Rob dat corporaties moeten leren om mensen los te laten. "Dat is geen gemakkelijke opgave, want het zit diep in de genen. Wij denken dat een huurder ervan uitgaat dat wanneer hij belt omdat er een kat in de tuin loopt, wij dan komen om die kat te weggagen. Niet vreemd, want wij hebben medewerkers die dat ook zouden doen. We noemen dat klantvriendelijk, maar de huurder betaalt. Als je een huurder vertelt dat ze geen huurverhoging krijgen wanneer ze zelf de kat weggagen, stoppen ze abrupt met bellen. Dat realiseren maar heel weinig mensen zich. Je moet wel je systeem op orde hebben om de gewenste zelfstandigheid van je huurders te kunnen ondersteunen. Is er iets? Regel het zelf als huurders onderling of online met ons."

Fietsklaar

De al eerder genoemde vernieuwing van het ERP-systeem en de ingebruikname van een klantportaal valt samen met de implementatie van een leveranciersportaal, een light-DMS-archief, Treasury-Kasstromen en Vastgoed Activa, allen uit de Aareon-stal. Op de vraag of dit – met ook nog de implementatie van de nieuwe Woningwet in ogenschouw genomen – niet heel veel is voor een organisatie in fusie, zegt Rob: "Het is veel, maar het was noodzakelijk. Als je het zo opsomt klinkt het overigens als een fiets die in onderdelen komt, maar in de praktijk wordt alles in één keer afgemonteerd en fietsklaar opgeleverd."

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 ACCURAAT
www.Chapps.com | Discover@Chapps.com



Een drupje HKP advies laat
uw processen gesmeerd lopen.

Hoffman Krul & Partners



Ruimte voor fusies

Naast schaalvergroting van de twee corporaties in Zeist ziet Rob nog veel meer ruimte voor fusies in de sector. "Ik voorzie op korte termijn grotere woningcorporaties ontstaan. Gewoon omdat de kleintjes het niet gaan redden. Wat dan precies 'klein' is, is afhankelijk van bezit en werkgebied. Maar de energie die verantwoordelijkheid, ICT, visitaties, governance-audits en meer vraagt, is voor een grote groep corporaties niet meer op te brengen. Het gaat vanzelf gebeuren. Het zou in dat kader ook logisch zijn dat in Utrecht-Oost de corporaties SSW, Heuvelrug en Woongood Zeist aan elkaar geplakt worden. Een dikke 'maar' is dat ik niet geloof in centraal – op afstand – gestuurde organisaties. Je kunt niet vanuit een hoofdkantoor een lokale business aansturen en met twaalf verschillende wethouders praten. Je moet het andersom organiseren, het model omdraaien en lokaal het beleid maken. De backoffice-werkzaamheden kunnen wel prima op een centrale plek worden afgehandeld."

Botsauto's

"Voor het besturen van grote (bouw)concerns bestaat er een goed bruikbare metafoor over kermisattracties," vertelt Rob verder. Hij licht toe: "Kijk je naar een achtbaan, dan bepaalt het voorste karretje de richting en rolt alles erachteraan. Bijzonder dynamisch, maar geen ruimte voor eigen beleid. De bewegingsvrijheid wordt bij 'de Octopus' en de zweefmolen al groter. Maar pas bij de botsauto's gooi je er

ICT-beheer

Het ICT-beheer van de vernieuwde ICT-huishouding wordt na een marktverkenning toevertrouwd aan Residenz-ICT. "Mijn standpunt is dat wij geen dingen moeten doen die de markt veel beter kan," zegt Rob. "Dat geldt voor veel meer zaken, maar zeker voor ICT-beheer." Dat het IT-outsourcingsbedrijf een dochteronderneming is van Aareon vindt Rob een voordeel. "Het geeft rust wanneer je de zorg voor je ICT-huishouding bij een partij neerlegt die ook verstand heeft van de applicaties die we in gebruik hebben."

Fusie terugverdienen

Rob heeft becijferd dat de investeringen die gepaard gaan met de fusie en vernieuwing van ICT binnen drie jaar zijn terugverdiend. "Dat is het meest sombere scenario. Mochten wij het pand van Seyster Veste kunnen onderverhuren, dan komt dat moment veel eerder." Over de investering in ICT zegt hij: "Zowel Seyster Veste als de Combinatie waren toe aan het vernieuwen van de ICT-huishouding. Feitelijk nemen we met de keuze voor één ICT-systeem al een voorschot op de meerwaarde van onze fusie."

van bovenaf energie in en kan iedereen zijn eigen route kiezen. De volkshuisvesting lijkt nu op de achtbaan en moet wat mij betreft richting botsauto's. Meer bestuurlijke vrijheid en energie, maar wel binnen een duidelijk kader. We moeten af van de volkshuisvesters die volgzaam het eerste karretje volgen. Woningcorporaties moeten het durven andersoortige mensen binnen te halen. Mensen die het lef hebben om meer bedrijfsmatig en minder volkshuisvestelijk naar de uitdagingen te kijken."

Nee zeggen

Rob vervolgt: "Een wethouder vroeg mij laatst mee naar een afspraak omdat ik zo goed 'nee' kon zeggen. Misschien is 'nee zeggen' in onze sector wel veel meer nodig. Het feit dat we in een semi-publieke sector werken is geen vrijbrief om je organisatie niet professioneel in te richten en alles maar op te pakken. Ik zie gelukkig om mij heen dat het hobby-gehalte bij corporaties verdwijnt en dat zaken als projectontwikkeling aan de markt wordt overgelaten. De druk op de sector komt van buitenaf, maar het kan geen kwaad wat er gebeurt. Ik juich het zelfs toe." ■



Trivire:

“Uitbesteden ICT-beheer maakt ruimte voor informatiemanagement”

“Het uitbesteden van ICT-beheer heeft het alignen van business en IT bij Trivire een enorme impuls gegeven.” Dat zegt Jan Poldervaart, Hoofd ICT bij de corporatie uit Dordrecht. Een gesprek over de menselijke maat in ICT-beheer en het vormgeven van informatiemanagement.

Jan is van huis uit een echte IT-er. “Tapes ophangen en UTP-kabels trekken, ik heb het allemaal gedaan.” Maar ook achter zich gelaten, zo blijkt. Geleidelijk aan is de boomlange IT-manager in zijn carrière steeds meer richting de business opgeschoven. “Het snijvlak van IT en business is voor mij het ideale werkterrein.” Het ontginnen van dit braakliggende terrein bij Trivire bleek op zijn lijf geschreven.

Ecosysteem

Bij Jan's start in 2013 viel hem als man van buitenaf vooral het 'eigen ecosysteem' van de sector op. “Ik kreeg voor het eerst jullie CorporatieGids in handen en dacht: hier staat inderdaad écht alles wel in. Ik besepte mij dat de sector met zijn specifieke leveranciers en standaarden een wereldje op zich was.”

Hij vervolgt: “Bij Trivire merkte ik dat leveranciers ook best dominant en dwingend konden zijn. Er liepen bij ons veel externen over de vloer en die bepaalden alles. Mede door een onduidelijke rol van systeembeheer binnen Trivire – een soort nawee van de fusie tussen Progrez en Interstede – kregen leveranciers weinig tegengas, of medewerking, en rolden ze van alles naar binnen. Begrijp mij niet verkeerd; de leveranciers hadden allemaal goede bedoelingen. Als Trivire liepen wij in feite aan hun leiband mee. Het ontbrak ons aan een plan en sturing, we hadden zelf onvoldoende de bekende stip op de horizon.”

Jaloerse NASA

“Het resultaat was een gemêleerd ICT-landschap,” vervolgt Jan. “Voor alles was een mooie oplossing in huis, maar niet alles werd optimaal gebruikt of beheerd. We hadden bijvoorbeeld replicated SAN-servers van het kaliber waar de NASA jaloers op zou zijn. Maar wat koop je ervoor als de werking nooit is getest en de servers nooit goed zijn geconfigureerd? Dan heb je mooie spullen, maar valt alles plat op de grond.”

ICT normaliseren

De opdracht van Jan bij zijn aanstelling was dan ook weinig verrassend. “Breng het ICT-landschap op orde en normaliseer de moeizame relatie die er is met ICT,” memoreert hij zijn opdrachtgevers. Het eerste advies van Jan aan het MT was dan ook: stop met kopen. “Dat kreeg gehoor en werd ook door de organisatie begrepen. Vervolgens ben ik heel praktisch bij de basis begonnen. Die moet op orde zijn wil je continuïteit kunnen garanderen. Daarbij horen tal van praktische zaken, zoals informatiebeveiliging regelen, licenties tellen en een helpdesk inrichten. Dat laatste was er niet en ik besepte mij dat dit ook heeft bijgedragen aan een moeizame relatie tussen systeembeheer en de rest van de organisatie. Onze systeembeheerders kregen vragen van gebruikers over software waarvoor ze – terecht of onterecht – geen verantwoordelijkheid voelden.”

“Andersom durfden medewerkers bijna geen vragen meer te stellen. Wisselingen op het personele vlak en de ingebruikname van een 'gebruikersvriendelijke' helpdesk hebben voor een grote kentering gezorgd. Geleidelijk aan durfde de organisatie weer met IT te praten en vragen te stellen. Daarmee zijn grote stappen gezet in het op één lijn krijgen van business en IT.” Zelf zoekt Jan proactief het middenkader op en schuift aan bij vakgroep-overleggen. “Als je met mensen aan tafel zit die verstand hebben van zaken als verhuur, onderhoud of leefbaarheid, kun je eerlijk en transparant zijn in wat ICT daarin kan bijdragen.”

ICT-plan

Naast het intern klankborden, doet Jan dat ook met collega-corporaties en adviseurs. Bij het opstellen van een nieuw informatiebeleidsplan is Jan geholpen door DeltaConsulting. “De adviseurs van DeltaConsulting hadden ons MT al geholpen om in korte tijd een nieuw ondernemingsplan te schrijven. Daarin staat bijvoorbeeld de basis voor onze nieuwe klantvisie beschreven en de ambitie om op 1 januari 2020 minstens 70 procent van alle klantprocessen via digitale kanalen af te handelen en op 1 januari 2018 80 procent van alle klantvragen bij het eerste contact op te lossen. Ze kwamen met de filosofie over de klant als medewerker en wat dit betekent voor onze processen. Met ons informatiebeleidsplan konden we daar mooi op aanhaken.”

Uitbesteden ICT-beheer

Een belangrijke keuze die in de lijn van het ICT-beleidsplan is gemaakt, is het uitbesteden van ICT-beheer. “Toen ik hier binnenkwam zag ik een veel te complexe omgeving van hard- en software voor de relatief kleine organisatie die we zijn. Het beheersbaar houden ervan kostte veel aandacht van personeel en externen. De kwaliteit van de dienstverlening was op zich niet slecht, maar telkens op het randje. Er was geen ruimte en mogelijkheid om vooruit te komen en te innoveren.”

Dure Big Mac

De jaarlijkse zomervakantie bleek de bekende druppel die de emmer deed overlopen, zegt Jan. “Iedereen wilde tegelijkertijd met zomerverlof, maar wie houdt dan het netwerk up and running? Ondertussen hadden we ook nog eens te maken met een gevalletje malware en ransomware. Een collega was op zoek naar kortingsbonnen voor de McDonald's en klikte per ongeluk een verkeerde 'kortingsbon' aan. Dat is een dure Big Mac geworden. Het geeft aan dat het voor een kleine organisatie als Trivire bijna ondoenlijk is om met beperkte capaciteit voldoende continuïteit te garanderen en kennis up to date te houden over zaken als privacy-bescherming en beveiliging. Dat gaat uiteindelijk ten koste van de focus op je kerntaken en wat de business nodig heeft om die taken goed uit te voeren. Capaciteit

>>

VAN DINTHER
the document company

E - CONTENT ECM

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



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.

vergroten, kennis borgen en aanbrengen van focus zijn dan ook de drie belangrijkste redenen waarom wij voor het uitbesteden van ICT beheer hebben gekozen.”

ICT is mensenwerk

DeltaConsulting heeft Trivire ook begeleid in het keuze- en implementatieproces van het outsourcen van ICT-beheer. “Dat ging erg soepel, de migratie van ons complexe ICT-landschap was de grootste uitdaging. We hebben alle leveranciers gevraagd om hun laatste releases van scratch af aan op schone servers te installeren. Dat kostte sommige leveranciers meer moeite dan verwacht. Om het onderlinge verband tussen applicaties goed op elkaar af te stemmen, hebben we uiteindelijk alle leveranciers voor een gezamenlijke sessie uitgenodigd. Zo konden ze elkaar exact duidelijk maken wat ze hadden gedaan. Dat pakte goed uit, waaruit eens te meer blijkt dat ICT vooral mensenwerk is. Op deze manier hebben we de migratie goed voorbereid, zodat we zonder ‘rommel’ met een schone lei konden outsourcen.”

Kostenverlaging

Uitbesteden brengt per definitie niet altijd een kostenverlaging met zich mee. “Bij Trivire wel,” zegt Jan tevreden. “Onze ICT-beheerkosten zijn aantoonbaar verlaagd en we

hebben becijferd dat onze investeringen binnen één jaar zijn terugverdiend. Dat zegt natuurlijk ook iets over de zeer hoge kosten die we maakten. Nu betalen we naar gebruik en dat past beter bij de krimpende situatie waarin we als corporatie en sector zitten.”

Focus

Nu het beheer van de hardware en software is geoutsourcet, kan Jan verder met het aanbrengen van focus op de business. “Functioneel applicatiebeheer gaan we ‘hoger in de boom’ positioneren en heet straks Informatie Management. Een deel van het applicatiebeheer wordt door key-users overgenomen. Ik beschik straks over drie business consultants die samen met mij invulling geven aan informatiemanagement. Deze verandering is een opwaardering van IT binnen onze organisatie. We hebben straks geen mensen meer die instellingen veranderen in een applicatie, maar een team dat in staat is de vraag uit de business te vertalen naar IT. Uiteindelijk was dat misschien ook wel de kern van het probleem bij Trivire: een spraakverwarring tussen de business en IT die uiteindelijk tot stilzwijgen heeft geleid. Het uitbesteden van ICT-beheer heeft de stilte doorbroken en de dialoog weer op gang gebracht.” ■

Woningen verkopen een hele opgave?

Corporatieportaal bespaart tijd en kosten



notapp.nl

NOTAPP



Thom Aussems

De corporaties als semi-staatsinstelling

De eerste woningcorporatie, de Peabody Trust, werd in 1862 door de bankier George Peabody opgericht met het publieke doel om de huisvesting van de arbeidende klasse in London te verbeteren. Peabody bestaat nog steeds en sindsdien zijn er in binnen- en buitenland honderden corporaties bijgekomen.

Dat is geen toeval. De private sector is niet of nauwelijks in staat om structureel in de huisvesting van de lagere inkomensgroepen te voorzien. Hooguit op bepaalde hotspots laat de private sector af en toe een kruimel vallen in de vorm van 'sociale(re)' huurwoningen. Dit is geen verwijt, het lukt gewoon niet binnen marktconforme bedrijfseconomische kaders.

In bepaalde landen, waaronder Nederland, zijn even later de 'gemeentelijke woningbedrijven' als walhalla voor de arbeidersklasse geïntroduceerd. Conceptueel was er met dat verhaal niets mis, we waren alleen vergeten dat tussen droom en daad ambtenaren en lokale bestuurders staan. In mijn praktijk heb ik zelden zulke introverte, logge, bureaucratische en organisatorische gedochten meegemaakt als gemeentelijke woningbedrijven. Uiteindelijk heeft de Rijks-overheid in de persoon van ex-staatssecretaris Heerma met de 'Nota Volkshuisvesting' in de jaren negentig er de stekker uitgetrokken. Sindsdien is alle hoop gevestigd op de woningcorporaties, de belichaming van wat we tegenwoordig de 'civil society' noemen. De derde weg, onderscheidend van de business en de overheid.

Helaas moeten we constateren dat in de woningsector, maar breder in het maatschappelijk middenveld, ernstige ontsporingen hebben plaatsgevonden. En dan bedoel ik niet zozeer de boot, de derivaten of de fraude, maar het systematisch afdrijven van de klant. Veelal het gevolg van het omzetten van verenigingen in stichtingen, de schaal-

vergroting, de betrokkenheid bij commercieel vastgoed en een forse verbetering van de arbeidsvoorwaarden. Aan het uit het oog verliezen van de (belangen van de) klant hecht ik meer waarde dan de bekende incidenten. De oplossing van de politiek, zelf verantwoordelijk voor het faillissement van de gemeentelijke woningbedrijven – waar blijft die parlementaire enquête? – is regelgeving. 'Wantrouwen' is voortaan het uitgangspunt.

Is de corporatie als semi-staatsinstelling het nieuwe wenkende perspectief? Nee, we moeten terug naar de roots, de periode waarin de klanten via hun lidmaatschap van de verenigingen de zeggenschap hadden. Die zeggenschap moeten we in een moderner jasje gieten. Bij Trudo dragen we met het product Slimmer Kopen de zeggenschap op woningniveau voor honderd procent over aan de klant. Door kortingen hebben we al ruim 3.500 woningen voor de onderkant bereikbaar en betaalbaar gemaakt. Op complexniveau gaan we de zeggenschap overdragen door de huurders het mandaat te geven om Trudo in de VvE's te vertegenwoordigen.

Wooncoöperaties nieuwe stijl, waarbij het werkapparaat nog slechts een faciliterende rol heeft. Op die manier verschuiven wij de macht naar de klant in plaats van naar Den Haag. ■

Thom Aussems is directeur-bestuurder van Sint Trudo

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**



'Innovatie ligt op alle fronten binnen primaire proces voor het oprapen'

Innovatie in de bedrijfsvoering. Het is een veelgehoorde ambitie van woningcorporaties, maar waar liggen eigenlijk de kansen? Moeten corporaties voor inspiratie naar andere sectoren kijken? En wat kan een corporatie eigenlijk met innoveren bereiken? CorporatieGids Magazine ging hierover in gesprek met **Jan Willem van der Groep**, bedenker en initiator van de **Stroomversnelling**.

"Werk met elkaar samen en geef de markt de kans om met innovatieve oplossingen te komen."



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



(g)een wolkje aan de lucht

Hier werken wij aan huurderstevredenheid



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!

consolidated
Kennits van daken

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

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

InfoSupport
Solid Innovator

Volgens Jan Willem is het voor corporaties een goede eerste vraag waarom ze eigenlijk zouden moeten innoveren. "In het bedrijfsleven is dit een overlevingsstrategie, noodzakelijk om een duurzaam concurrentievoordeel te behalen of te behouden. Corporaties hoeven dit niet te doen, en gebruiken vastgoed voor hun basismissie: het huisvesten van kwetsbare doelgroepen. De focus zou daarom vooral moeten liggen op innovatie die de dienstverlening beter, goedkoper en waardevoller maakt voor de klant."

Slimme innovaties

Corporaties hoeven volgens de bedenker van de Stroomversnelling niet ver te zoeken naar mogelijkheden om te innoveren. "Ik geloof dat innovatie op alle

fronten binnen het primaire proces gevonden kan worden. Waarom zou een corporatie bijvoorbeeld geen gebruik kunnen maken van dezelfde slimme algoritmes als Airbnb om snel en adequaat mensen van een huis te voorzien? Er wordt daarmee een hoop bureaucratie vermeden, waardoor klantprocessen goedkoper worden met meer klantwaarde tot gevolg. De steeds complexere ERP-systemen die nu worden gebruikt, worden ontworpen rondom ingewikkelde bureaucratische processen. In een tijd van big-data en datamining kunnen die processen simpeler en kan ICT slimmer worden ingezet."

Hierbij is het volgens Jan Willem wel belangrijk dat corporaties met elkaar samenwerken om te innoveren. "Individuele corporaties zullen niet zoveel innoveren. Innovaties – en vooral de technologische – zullen pas echt impact hebben wanneer er schaal wordt gecreëerd waardoor de vernieuwing makkelijker kan worden geadopteerd door de markt." Jan Willem ziet dit steeds meer opkomen in de markt. "Steeds meer samenwerkingsverbanden van corporaties dagen de markt uit om slimme dienstverleningsmodellen te ontwikkelen, ondersteund door slimme apps, chatbots of specifieke hardware als Augmented Reality en Virtual Reality. Het leven van de klant makkelijker maken én de dienstverlening goedkoper krijgen lijkt een contradictie, maar kan echt door de toepassing van slimme innovaties."



Platformen

Het eerdergenoemde Airbnb is één van de voorbeelden voor corporaties op het gebied van innovatie. "Andere platformen zouden bijvoorbeeld Uber of Booking.com zijn. Deze hebben allemaal met elkaar gemeen dat ze een transactie tot stand brengen tussen de behoefte van een potentiële klant en een dienstverlener die beschikt over assets die waardevol zijn voor die klant. Alles draait daarbij om die ene klant of de interactie tussen een groep klanten. Het denken in en inspireren door platformen biedt oneindig veel kansen om verschillende klantgroepen op verschillende manieren te bedienen."

Corporatie als leasemaatschappij

Corporaties hoeven voor innovaties niet alleen extern te kijken. "Mijn dochter is onlangs gaan studeren in een bekende studentenstad. Ze heeft een woning gehuurd van een studentenhuusvestor waarbij het hele huurproces was gedigitaliseerd. Er is geen fysiek contact geweest tussen de corporatie en mijn dochter. Ik zou niet weten waarom dit soort processen ook niet toegepast kunnen worden bij normale woningen. Natuurlijke hebben sommige mensen behoefte aan fysiek contact, maar dat zal in de toekomst alleen maar afnemen."

Jan Willem gaat verder. "Verder vind ik het een prettige ontwikkeling dat corporaties zichzelf steeds meer zien als leveranciers van woonoplossingen, zoals een leasemaatschappij zichzelf ziet als leverancier van mobiliteit. Dat betekent dat het middel waarmee de klantbehoefte wordt ingevuld niet wordt ontwikkeld door de 'leasemaatschappij', maar door de markt. Corporaties gaan op zoek naar de best passende oplossing voor hun opgave; de leasemaatschappij ontwikkelt immers ook zelf geen auto's. De bouwsector ontwikkelt op dit moment in een hoog tempo, omdat nieuwe woon- en renovatieconcepten door innovatie en schaal steeds goedkoper ingekocht kunnen worden."

Nieuwe realiteit

Hoewel de meeste mensen bij 'innovatie' zullen denken aan virtual en augmented reality of BIM, zijn dit volgens Jan Willem 'dissatisfiers'. "Dat zijn technologieën die je

IT kwaliteit helder en transparant



bridging IT & users



IWEBSITE

De website van de toekomst nu beschikbaar

www.bataviagroep.nl

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



gewoon gaat toepassen, omdat ze er domweg zijn en je gek bent wanneer je ze niet gebruikt. 3D-printing is ook een veelgehoorde techniek, die wel meer invloed gaat hebben op de bouwsector. Corporaties hebben hier wel invloed op de ontwikkeling, door op te treden als launching customers, de eerste klant. Bij voorkeur in een samenwerkingsverband met andere corporaties.”

Er is daarnaast ook sprake van disruptieve innovaties die van belang zijn voor corporaties. “Denk hierbij aan advanced materials, smart energy grids, energy storage en smart industry. Deze zullen vooral de kostprijs van woonproducten verlagen of de mogelijkheid vergroten om het dienstenpakket te optimaliseren. Het meest belangrijk voor corporaties zal een combinatie van the Internet of Things en Machine Learning – slimme algoritmen gekoppeld aan platformen – zijn. Wanneer dit als een platform-based technologie wordt gebruikt, kan de klant efficiënter en effectiever worden geholpen. Ik verwacht dat dit soort technologieën ervoor kunnen zorgen dat mensen langer thuis kunnen wonen, wat consequenties heeft voor zowel de doorstroming als de eisen die in de toekomst aan huizen worden gesteld qua levensloopbestendigheid.”

Belang van samenwerken

Jan Willem benadrukt dat het – om dit soort technologieën realiteit te maken – van essentieel belang is dat corporaties samenwerken. “Het ontbreekt vaak aan prikkels om in beweging te komen, en de toetredingsdrempel voor nieuwe ondernemingen is erg hoog. Corporaties menen daarnaast dat ze zelf het wiel opnieuw moeten uitvinden, wat resulteert in niet opschaalbaar maatwerk tegen hoge kosten. Er zullen dan mondjesmaat nieuwe producten en diensten op de markt komen waar corporaties gebruik van maken. Als ze echter de krachten weten te bundelen, dan leidt dat vooral tot lagere bedrijfslasten en een betere dienstverlening. Over een paar jaar zou bijvoorbeeld iedere huurder een persoonlijke virtuele assistent van de corporatie kunnen oproepen. Maar nogmaals: dit soort technologieën gaan alleen op wanneer er schaal ontstaat.” ■



CorporatiePlein

Over een week vindt in Expo Houten CorporatiePlein 2016 plaats. Op 22 september staat daar het thema ‘Innovatie in de bedrijfsvoering’ centraal. Meer weten over onderwerpen als BIM, VR, AR en 3D-printing? Dan mag je CorporatiePlein zeker niet missen!

CorporatiePlein 2016: Vakbeurs in het teken van 'Innovatie in de Bedrijfsvoering'

CorporatiePlein 2016 - dé bedrijfsvoering, ICT en innovatiebeurs voor
woningcorporaties - vindt op 22 september plaats in Expo Houten.

Thema dit jaar: Innovatie in de bedrijfsvoering.

Naast een goedgevulde beursvloer met maar liefst 65 leveranciers en
adviseurs wordt er ook een actueel en interessant dagprogramma geboden.

Bovendien maken alle bezoekers kans om in 3D te worden gefotografeerd en in het bezit te komen van een 3D beeldje. Een ludieke manier om kennis te maken met nieuwe technieken die de corporatiesector zeker gaan roeren. Of dat nog niet alles is: voor iedere bezoeker ligt er een exclusieve CorporatiePlein VR-bril klaar zodat zelf ook eens met virtual reality kan worden geëxperimenteerd.



Virtual reality, 3D-printing, Internet of Things en BIM

Wist u dat in Amsterdam op dit moment een grachtenpand uit de 3D-printer rolt? Dat virtual reality een efficiënte en duurzame manier van woningbezoek kan zijn? Dat Pokémon Go kinderlijk eenvoudig duidelijk maakt wat augmented reality is? Dat Bo-Ex in Utrecht sensoren in kozijnen geplaatst heeft die de degradatie van het kozijn meten en dat in data vertalen? Nieuwe technieken staan te popelen om de corporatiemarkt te betreden. Menno Ouweneel, business developer bij Connectar gaat in zijn twee identieke presentaties in op welke wijze Virtual Reality, Augmented Reality en 3D-printing het verschil gaan maken voor de woningcorporatie van de toekomst. Paula Sangers, projectmanager Bouw Informatie Management (BIM) belooft de bezoekers van haar sessie in twee minuten te overtuigen dat BIM klantvriendelijk is, kostenbesparend werkt en de efficiency verhoogt. Doorpraten over BIM kan ook tijdens het inloopsprek uur in het inlooptheater vooraan op het plein.

VERA-standaard als innovatieversneller

De VERA-standaarden worden steeds vaker gebruikt bij ketenintegratie en standaardisering van gegevensstromen, zoals binnen SBR. De VERA-standaarden kunnen daarom terecht worden gezien als innovatieversneller binnen ICT-architecturen. Tijdens twee update-sessies praten vertegenwoordigers van VERA de bezoekers bij over de laatste stand van zaken.

Klantportalen

Corporaties maken vooral werk van het digitaliseren van hun klantcontacten. Het inzetten van een klantportaal en doelstellingen om 80% van alle contacten digitaal af te handelen zijn aan de orde van de dag. Zijn dit goede keuzes? Is een klantportaal een logische eindbestemming of slechts een tussenstation voor de moderne woningcorporatie? Een gevarieerd panel met vertegenwoordigers van een aantal corporatieprofessionals gaat onder leiding van Ed Ligthart van Nyna Communicatie de discussie aan. Kom luisteren en meepraten!

Daeb en niet-Daeb

Sinds 1 november 2015 houdt Kees van Nieuwamerongen als directeur van de Autoriteit woningcorporaties (Aw) toezicht op alle woningcorporaties. De Aw valt onder de politieke verantwoordelijkheid van de minister voor Wonen en Rijksdienst en is ondergebracht bij de Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT). De Aw kan zelfstandig ingrijpen bij woningcorporaties door het opleggen van een bestuurlijke boete, het geven van een aanwijzing aan een woningcorporatie, aanstelling van een actieve of passieve toezichthouder en/of het opleggen van een dwangsom. Met de nieuwe Woningwet en alle veranderingen die deze met zich meebrengt, is de functie allesbehalve een gespreid bedje. Op verzoek van de beursorganisatie zoomt Kees tijdens zijn presentatie op CorporatiePlein onder meer in op het Daeb/niet-Daeb dossier. Aansluitend is er ook een inloopsprek uur Daeb/niet-Daeb waar bezoekers in gesprek kunnen gaan met Kees en enkele van zijn medewerkers van de Aw.



Kees van Nieuwamerongen



onze video-inspectie
ÉCHT KLANTGERICHT ONDERHOUD

Meld je aan voor de innovatieve kennissessie op:
mainplus.nl/video-inspectie



MAINPLUS.NL

MAINPLUS  Laan van Vredenoord 15 – Rijswijk  088 011 70 00  info@mainplus.nl



Welkom bij café Andersom

10 jaar
2006
2016

andersom

www.tijdvoorandersom.nl

Al 10 jaar begeleidt Andersom corporaties bij organisatieontwikkeling en ICT-vraagstukken.

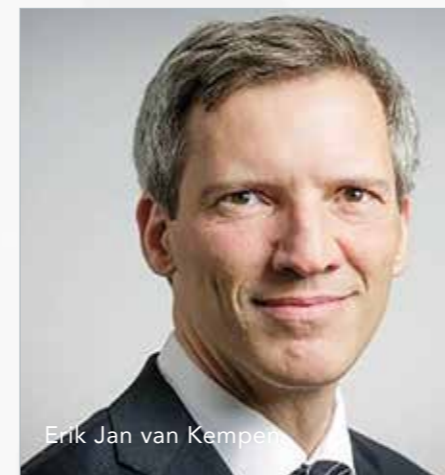
Kom een lekker kopje koffie drinken bij onze Barista op het Corporatieplein en hoor meer over ons nieuwe concept Café Andersom!

www.tijdvoorandersom.nl
www.cafeandersom.nl

Een gemeente zonder gemeentehuis. Kan dat?

Een virtuele woningcorporatie is er nog niet, maar de eerste digitale gemeente zonder gemeentehuis al wel! Laurianne Kwakernaat, hoofd afdeling Klant Contact en Jan Meijssen, informatieadviseur, geven een uniek kijkje in de keuken van hun gemeente Molenwaard, de eerste digitale gemeente van Nederland!

Molenwaard.
Dichtbij.
Digitaal.
Persoonlijk.



Erik Jan van Kempen

Professionalisering met SBR

Minister Blok is een belangrijke aanjager geweest voor het gebruik van Standard Business Reporting (SBR) voor het aanleveren van dPi en dVi gegevens aan CorpoData. "SBR draagt bij aan betere verantwoording, meer professionalisering en het levert ook een bijdrage aan lagere lasten," aldus minister Blok. Tijdens CorporatiePlein zal Erik Jan van Kempen, directeur Woningmarkt van BZK een presentatie verzorgen over SBR en de voor corporaties verplichte aanlevering van dPi en dVi via SBR. Aansluitend is er een inloopspreekuur SBR en zijn onder meer pilot-corporaties Havensteder en Wooncompagnie aanwezig om kennis te delen.

Inloopspreekuren BIM, SBR en Daeb/niet-Daeb

Rechts na binnenkomst op CorporatiePlein is in de hoek van de hal een inlooptheater ingericht. Hier kunnen bezoekers in gesprek gaan met professionals en ervaringsdeskundigen op het gebied van Bouw Informatie Management (BIM), Standard Business Reporting (SBR) en Daeb/niet-Daeb.



Paul Thuis

Uitbesteden onderhoud: van emotie naar ratio

Moet u als woningcorporatie het dagelijks onderhoud nu wel of niet uitbesteden? Weegt het Btw-voordeel van de eigen dienst op tegen de tarieven van marktpartijen? Of zijn het de 'eigen ogen en oren' achter de voordeur die voor een eigen dienst pleiten? Keuzes voor behouden of uitbesteden van onderhoud worden vaak emotioneel genomen. Bij Woonstede Ede werken de eigen dienst en marktpartijen op basis van een standaardprijzenboek, waarmee elke emotionele discussie over de inzet van één van beiden de mond wordt gesnoerd. Een deur afhangen, een toiletput vervangen of een lekkende kraan repareren? De materiaalkosten en uurloon van de eigen dienst zijn gelijk aan de markt, of andersom. De inzet van de eigen dienst wordt nu genomen op basis van toegevoegde waarde. Staat een

woning leeg? Dan kan er prima een aannemer naartoe. Is de bewoner thuis, dan pleit dat voor de inzet van de eigen dienst. De eigen ogen en oren werken immers marktconform. Paul Thuis, manager ICA bij Woonstede, legt in zijn presentatie op CorporatiePlein uit hoe zijn organisatie dagelijks onderhoud heeft gereorganiseerd.

Voor wie?

Een bezoek aan dé vakbeurs over bedrijfsvoering en innovatie is bij uitstek geschikt voor directie, management en functionarissen, werkzaam in de vakgebieden Bedrijfsvoering, Wonen, Financiën, Onderhoud, Communicatie & IT bij woningcorporaties. Sterker nog, CorporatiePlein is uitsluitend te bezoeken door medewerkers van woningcorporaties en wordt daarom door veel bezoekers gezien als de 'jaarlijkse terugkomdag' voor corporatieprofessionals. Mis deze 'Dag van de Woningcorporatie' dus niet!



Aanmelden

Voor het gratis bezoeken van CorporatiePlein in Expo Houten (Meidoornkade 24, Houten) kunnen medewerkers van woningcorporaties zich aanmelden op:

www.corporatieplein.nl

Parkeren voor de deur is gratis. Komt u met openbaar vervoer? Vanaf 08.30 uur rijdt er een pendelbus tussen station Houten en Expo Houten.



ZIEN WE U OP CORPORATIEPLEIN?

Op pleinen gebeurt veel. Revoluties worden er bevochten, voetbalschalen gevierd, er wordt geflaneerd en bier getapt. Ook op CorporatiePlein in Houten gebeurt weer veel – misschien minder groots en meeslepend, maar voor de corporatie van nu een must. Midden op het plein praten wij u graag bij over de ontwikkelingen van onze software en (daaraan gekoppeld) onze vergezichten naar de toekomst.

Wellicht ontmoet u er ook een aantal van onze klanten – zij kunnen u uiteraard vertellen waarom zij voor Centric hebben gekozen en wat onze oplossingen hun corporaties hebben opgeleverd.

Sportief aangelegd? Sluit u aan bij ons peloton en doe een virtueel 'rondje Centric' op de fiets. Wie gaat het hardst?

Tot ziens op CorporatiePlein standnummer 45!



Theaterprogramma CorporatiePlein 2016

THEATER 1

10.00 uur
VERA: Standaardisatie als innovatieversneller

11.00 uur
Hoe Virtual Reality, Augmented Reality en 3D-printing het verschil gaan maken voor de woningcorporatie van de toekomst

Spreker:
Menno Ouweneel, business developer Connectar

12.00 uur
Een gemeente zonder gemeentehuis. Kan dat?

Een uniek kijkje in de keuken van gemeente Molenwaard, de eerste digitale gemeente van Nederland!

Sprekers:
Laurianne Kwakernaat, hoofd afdeling Klant Contact en Jan Meijssen, informatieadviseur, bij gemeente Molenwaard

14.00 uur
Praktijkcase: digitalisering van het niet-planmatig onderhoudsproces.
Hoe aannemers en eigen dienst marktconform werken.

Spreker:
Paul Thuis, manager Informatie Communicatie Accommodatie (ICA) bij Woonstede in Ede.

15.00 uur
Hoe Virtual Reality, Augmented Reality en 3D-printing het verschil gaan maken voor de woningcorporatie van de toekomst

Spreker:
Menno Ouweneel, business developer Connectar

THEATER 2

10.30 uur
dPi en dVi verplicht via SBR: dit staat u te wachten

Spreker:
Erik Jan van Kempen, directeur Woningmarkt, Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

(Aansluitend tussen 11.00 en 12.00 uur inloopspreekuur SBR in het inlooptheater)

11.30 uur
Lean renoveren en onderhouden dankzij BIM-Bouw Informatie Management

Spreker:
Paula Sangers, projectmanager BIM bij Bo-Ex in Utrecht.

(Aansluitend tussen 12.00 en 13.30 uur inloopspreekuur BIM in het inlooptheater)

13.30 uur
Daeb/niet-Daeb in een notendop

Spreker:
Kees van Nieuwamerongen, directeur ILT/Autoriteit woningcorporaties.

(Aansluitend tussen 14.00 en 15.00 uur inloopspreekuur Daeb/niet-Daeb in het inlooptheater)

14.30 uur
Klantportaal - eindstation of tussenstation voor de moderne woningcorporatie?

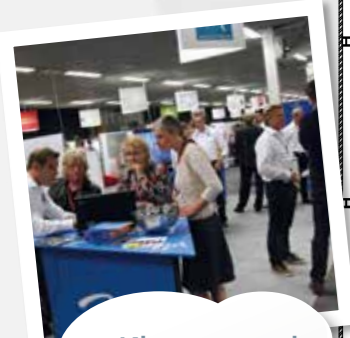
Sprekers:
Paneldiscussie met een aantal corporatieprofessionals onder leiding van Ed Ligthart, Nyna Communicatie

15.30 uur
VERA: Standaardisatie als innovatieversneller

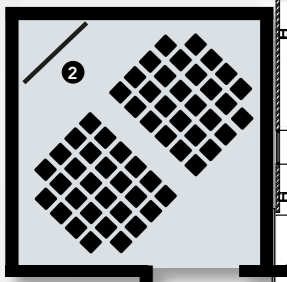
Meest complete aanbod van leveranciers en adviseurs op het gebied van strategie, bedrijfsvoering & ICT

De virtuele woningcorporatie: keukentafel als werkplek

Zit informatie-beveiliging digitalisering in de weg?



Klantportaal: eindstation of tussenstation voor moderne woningcorporaties?



IT: onder het bureau of in de Cloud?



Bezoek ook demo's en kennissessies op de stands



De huurder als woonruimte-bemiddelaar



CorporatiePlein
Stand 41

Identiteit/Mobiel Beheer
Hosted Telefonie
Office 365

 www.nehgroup.com



Klantportaal: tussenstation op rijdende trein in digitalisering klantcommunicatie

CorporatieMedia

PRINT | WEB | EVENTS

Het CorporatieGids Platform biedt onbetwist het meest complete overzicht van adviseurs en ICT-leveranciers in de corporatiemarkt.

Het CorporatieGids Platform is hét startpunt voor woningcorporaties die op zoek zijn naar kennis en informatie, oplossingen en diensten op het gebied van strategie, bedrijfsvoering en ICT.



Dagelijks
nieuws-updates!



App geschikt voor
Apple en Android

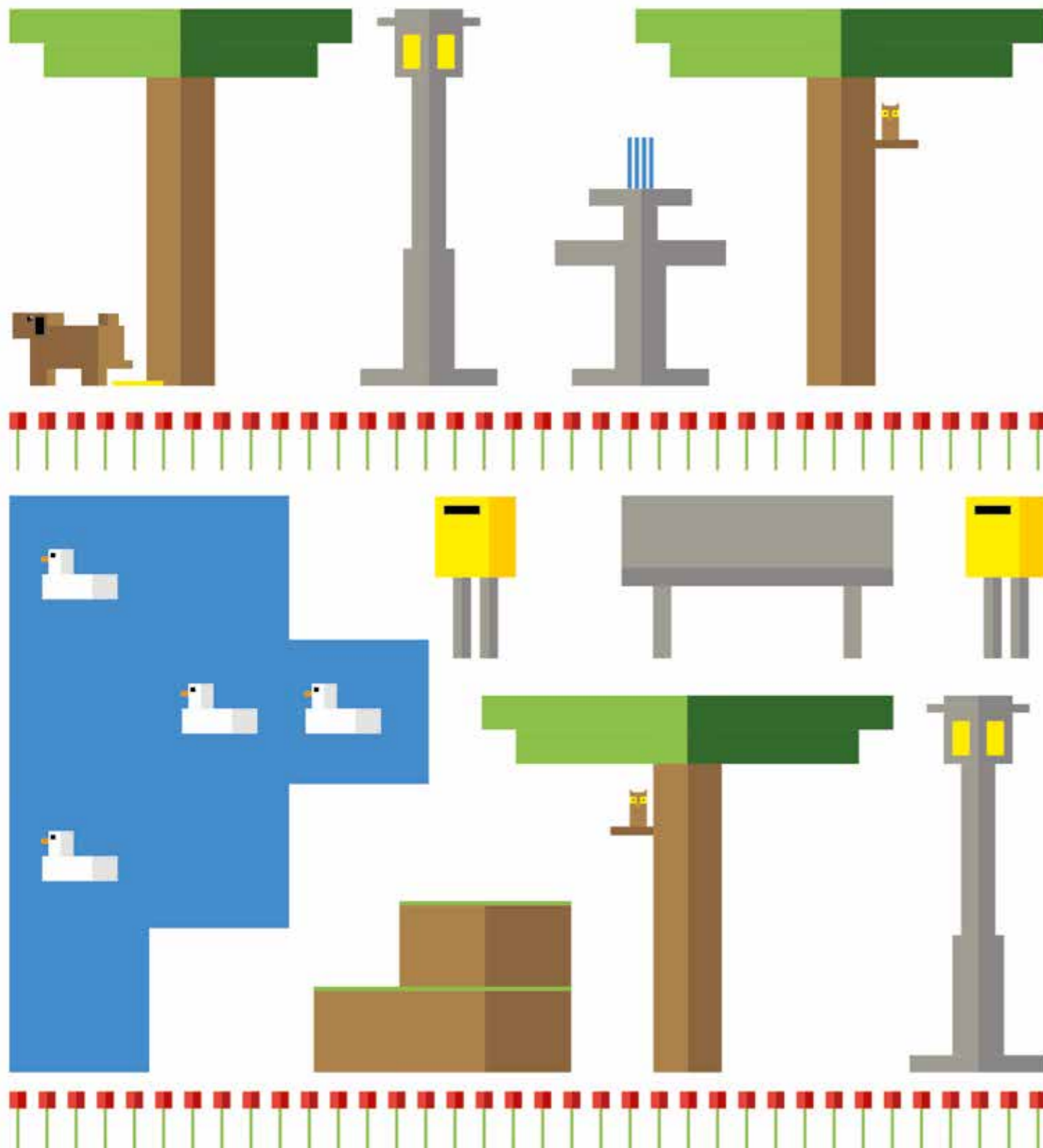
Op zoek naar een leverancier of adviseur?
Vind ze met CorporatieGids!

In het streven naar efficiency zetten corporaties massaal in op online dienstverlening. Gaat persoonlijk contact het veld ruimen voor digitale klantcommunicatie? Vooruitlopend op de paneldiscussie hierover op CorporatiePlein gaat Ed Ligthart voor CorporatieGids Magazine alvast in gesprek met de panelleden **Maaikel Meijners**, coördinator Woningbedrijf en Vastgoed bij **Gemeente Koggenland**, en **Martine van Dalm**, Teamleider Woonservicepunt bij **Mozaïek Wonen**.

Om de haverklap maken corporaties melding van de ingebruikname van klantportalen, kennisbanken en interactieve websites waar klanten vooral zichzelf kunnen bedienen. Op de vraag of digitale klantcommunicatie uiteindelijk persoonlijke communicatie aan de balie of telefoon volledig zal gaan vervangen, zegt Maaikel: "Voor een groot

deel zal persoonlijke communicatie plaatsmaken voor digitale communicatie, maar dit zal nooit voor de volle honderd procent het geval zijn. Je kunt er niet omheen dat de samenleving steeds meer bedreven raakt met het digitale; om je heen zie je dat vrijwel alle dienstverlening digitaal geregeld kan worden."

>>



Corporatieplein 2016
Kom op 22 september kijken op onze beursstand:

A walk in the park



Omnichannel dienstverlening voor woningcorporaties



Kanaalsturing

Martine beaamt en vult aan: "Niet elke klant is gemotiveerd of in staat ieder interactiekanaal te gebruiken. Door middel van goede kanaalsturing zal hier wel een verschuiving

richting de digitale kanalen gaat plaatsvinden. De uitdaging is om de ideale combinatie te vinden van product, doelgroep en kanaal. Doordat een deel van de huurders digitaal communiceert, is er meer tijd beschikbaar om de klanten die de hulp écht nodig hebben, goed te woord te staan."

Virtuele woningcorporaties

Maaikel en Martine denken niet dat woningcorporaties ooit volledig virtueel zullen worden. Zelf heeft Maaikel nog nooit zijn energieleverancier bezocht, "Maar ook mijn energieleverancier is gewoon telefonisch bereikbaar."

Martine stelt dat woningcorporaties niet eens volledig virtueel zouden moeten willen worden. "Je wilt toch in contact komen en blijven met de huurders en weten wat er speelt en waar ze behoefte aan hebben? Bovendien wil je evenmin de kennis van je bezit kwijtraken. Sterker nog, gezien de doelgroep en vaak de aard van de problematiek is digitaal niet altijd het juiste communicatiekanaal."

Middel of doel

Er zijn corporaties die voor digitalisering kiezen met als doel om kosten te besparen. Volgens Maaikel moet digitale klantcommunicatie worden gezien al een middel en niet als doel. "Als je het als doel inzet om klanttevredenheid en kwaliteit te verhogen, zal er veel meer draagvlak zijn dan wanneer digitale communicatie omwille van kostenbesparing het doel op zich is." Op de vraag waar de grootste uitdaging voor corporaties ligt om digitale klantcommunicatie goed in te zetten, zegt Martine: "De uitdaging is om de organisatie erop in te richten. Je moet de processen en de medewerkers op een goede manier meenemen in de veranderingen die digitalisering en kanaalsturing met zich meebrengen."

Succesfactoren

Volgens Maaikel schuilen de succesfactoren van een goed klantportaal vooral in eenvoud, een 24/7 beschikbaarheid, betrouwbaarheid en goede communicatie naar de gebruikers. Martine beaamt en vult aan: "Dat laatste is echt je startpunt. Redeneer vanuit de klant en niet vanuit de (ICT)-organisatie. Een gebruiksvriendelijke look and feel en een laagdrempelige inlogprocedure zijn ook bepalend voor het succes. Zorg ook

voor een overzichtelijke structuur met een up to date procesbewaking."

Tachtig procent online afhandelen

Bijna alle corporaties hebben de ambitie om tachtig procent van alle klantvragen online af te handelen. Op de vraag of dat een haalbaar percentage is, zegt Maaikel: "Absoluut. Hoe hoog ons percentage bij de totale dienstverlening is weet ik niet, maar als ik kijk naar ons reparatieverzoekenproces zie ik dat de helft van de reparaties door de huurders zelf rechtstreeks aan de aannemer worden doorgegeven. Dit percentage ligt hoger dan de verwachting die wij hadden en wij zijn dan ook vol vertrouwen dat volgende processen digitaal aangeboden kunnen worden."

Mooi streven

Martine is wat minder optimistisch. "Die veelgehoorde tachtig procent is een mooi streven, maar of dit haalbaar is weet ik niet. Mozaïek Wonen is geen corporatie die dit haalt. Na implementatie van onze nieuwe website en huurdersportaal per mei 2016 merken we wel een groei in digitale afhandeling van klantvragen. Echter, om tachtig procent van de klantvragen online af te handelen moet er binnen onze organisatie meer gebeuren en moeten er beleidskeuzes gemaakt worden. Dit vraagt om een andere wijze van denken en handelen. Niet alleen voor de huurders, maar vooral ook voor onze medewerkers. Wij hebben zelf als doelstelling om binnen twee jaar na implementatie van het klantportaal twintig procent van de klantvragen online af te kunnen handelen."

Tussenstation

Of een klantportaal uiteindelijk het ultieme digitale platform voor klantcommunicatie is, of slechts een tussenstation, zegt Martine: "Ik zie ons klantportaal inderdaad als een tussenstation. Het is een goede basis om er de digitale klantcommunicatie verder uit te bouwen." Maaikel benadrukt nogmaals dat een klantportaal niet het doel is, maar een middel. "Met een digitaal platform kunnen huurders wanneer het ze uitkomt zelf hun zaken regelen. Als de processen op de juiste manier zijn ingericht is het portaal het middel om de processen naar de klant te ontsluiten, maar het valt of staat bij de werking van de processen. Daarom denk ik niet dat een klantportaal een eindbestemming is, maar een onderdeel van de rails waar we op rijden." ■



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



Rian Rommens

Len Amendt

Susanne Joosten

Brabantse woonruimtebemiddelaars slaan handen ineen

Drie van de vijfendertig woonruimtebemiddelingssystemen in Nederland slaan de handen ineen om gezamenlijk één nieuw systeem te ontwikkelen. CorporatieGids Magazine vroeg de coördinatoren van de Brabantse woonruimtebemiddelaars Woning in Zicht, Wooniezie en Klik voor Wonen naar het hoe en waarom van deze samenwerking.

Hier werken wij aan uw meerjarenbegroting



Gewenste conditie: 3

Lekkage uitgevoerd, correctief onderhoud

Verwachte renovatie in 2025

Dakbouwonderdeel: dakrand

Oorzaak: onthechting 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 verbogen.

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

Woonruimtebemiddeling is het terrein waarop woningcorporaties in Nederland al jarenlang over gemeentegrenzen heen samenwerken. Met prachtige namen als Huiswaarts, Entree en Woongaard zoeken corporaties elkaar op om woningzoekenden gezamenlijk van woningaanbod te voorzien.

Zo ook in Brabant, waar de woonruimtebemiddelaars Woning in Zicht (Tilburg), Wooniezie (Helmond/Eindhoven) en Klik voor Wonen (West Brabant) gezamenlijk het aanbod van 23 Brabantse woningcorporaties vertegenwoordigen. De woonruimtebemiddelaars hebben elkaar gevonden in de gezamenlijke ontwikkeling van een nieuw systeem voor woonruimtebemiddeling. Ondanks dat de woningmarktregio's nog niet definitief zijn vastgesteld, lijken de woonruimtebemiddelaars met hun samenwerking dit aaneengesloten gebied te kunnen bedienen.

Lokale karakter behouden

Trekkers van het samenwerkingsverband zijn de coördinatoren Len Amendt (Woning in Zicht), Susanne Joosten (Wooniezie) en Rian Rommens (Klik voor Wonen).

Ze vertellen enthousiast over de samenwerking. Op de huidige website van Woning in Zicht staat te lezen dat de woningcorporaties dezelfde gestandaardiseerde software gaan gebruiken en dat daardoor naar rato de ontwikkelings- en beheerkosten omlaag gaan. Susanne: "Er komt één standaard 'moeder-applicatie', waarbinnen alle regio's hun eigen woningen publiceren en verhuren in hun eigen regio. Het lokale karakter blijft wel gewoon bestaan, iedere website behoudt gewoon haar eigen naam, url en huisstijl. De woningzoekende merkt dus niks van de samenwerking, alleen maar de verbeteringen van de website".

Look and feel

Een woningzoekende zoekt naar een passende woning. Van welke woningcorporatie deze woning is, is niet zo van belang. Op de vraag waarom niet direct één systeem met één 'look and feel' wordt ontwikkeld, zegt Rian: "Dat komt met name door de regionale regelgeving. We hanteren zoveel mogelijk eenzelfde lijn, maar er is nu een aantal verschillen dat niet gelijk getrokken kan worden. Denk aan verschillen in inschrijfgelden en voorrangregels."



“Super makkelijk en leuk om mee te werken”

NCCW
Netherlands UNIT4

Passende woning

Volgens Len biedt het behoud van het lokale karakter van de drie woonruimtebemiddelaars ook voordelen. “Er wordt door een woningzoekende meestal in zijn eigen regio gezocht. Wie de aanbieder is maakt misschien niet zoveel uit, maar waar het huis staat is voor veel woningzoekenden wel erg belangrijk. Als voorbeeld, van de ingeschreven woningzoekenden bij Woning in Zicht komt ruim 90% uit de regio Tilburg.”

Makkelijker keuzes maken

De coördinatoren verwachten niet dat de huidige wachttijd voor een woning door de nieuwe website wordt verkort. “Er komen door een nieuw systeem niet meer woningen bij. Wel helpt het de klant om makkelijker keuzes te maken. Door het gehele proces van advertentie tot verhuur via de website te regelen, is het voor de belangstellenden sneller duidelijkheid of ze voor een woning in aanmerking komen.”

Weinig verschillend

VVA-informatisering ondersteunt het samenwerkingsverband van 23 woningcorporaties op de achtergrond en heeft de keuze voor de gestandaardiseerde software van Zig Websoftware begeleid. Het keuzeproces en de samenwerking is een niet-alledaagse opgave die volgens Len boven verwachting goed is verlopen. “Op inhoud hebben we alles zelf gedaan. Gezamenlijk eenzelfde keuze maken was en is de uitdaging. Maar dat ging eigenlijk heel soepel. We constateren dat we helemaal niet zo verschillend zijn als dat we van tevoren dachten. Verschillen die er waren op gemeentelijk niveau hebben we behouden in het systeem. De drie partijen kunnen dit elk als parameters eenvoudig inregelen.”

Woningzoekenden

In het keuzeproces zijn woningzoekenden ook intensief betrokken. “We hebben tweemaal klanten betrokken bij een kwalitatief gebruikersonderzoek”, zegt Len. “Ook is een digitaal klantenpanel uitgebreid betrokken geweest bij de keuzes die we maakten. Dat heeft ertoe geleid dat we de navigatieknoppen hebben verduidelijkt, teksten hebben toegevoegd en de kennisbank hebben verrijkt met vragen en antwoorden.”

Softwarekosten per gebruiker

Een eerder genoemd voordeel van het gebruikmaken van dezelfde software is een verlaging van de ontwikkelingskosten. De nieuwe softwareoplossing wordt ‘als een service’ aangeboden. Op de vraag of het gebruiken van software per gebruiker ook bijdraagt aan de doelstelling om kosten te besparen, zegt Rian: “Dat is zeker zo want je betaalt alleen voor het daadwerkelijke gebruik. Daarnaast, door gezamenlijk een systeem te bouwen en door te ontwikkelen, in plaats van drie op elkaar lijkende systemen, zijn we over de hele lijn voordeliger uit.”

Ervaring en kennis delen

Maar volgens Len is de intensieve samenwerking in de

woonmarktregio misschien wel de grootste winst. “Samenwerking en leren van elkaar, ervaringen en kennis delen, beheer en communicatie in gezamenlijkheid oppakken,” somt ze op. “Bovendien is door onze samenwerking de belasting vanuit de regio zelf veel minder. Als bijvoorbeeld Klik voor Wonen een nieuw systeem zou implementeren, moet er ook capaciteit vanuit de regio van Klik georganiseerd worden. Nu kan de capaciteit vanuit de verschillende expertises met drie regio’s gedeeld worden.”

Figuur 2-1 Gezamenlijke woonruimteverdelingssystemen anno 2016



Primair systeem **XBIS** de nieuwe versie van BIS NOA

XBIS is de nieuwe versie van BIS NOA op de markt en voldoet aan de moderne webstandaarden.

Bij ingebruikname kunt u deelnemen aan een kennisworkshop, verzorgen wij nazorgsessies, krijgt u werkplekinstructie, zorgen wij voor individuele begeleiding etc. Daarnaast bieden wij u een uitgebreide E-Learning module waarmee u eenvoudig en snel (nieuwe) medewerkers ‘up and running’ krijgt.

NCCW biedt woningcorporaties met XBIS de nieuwste versie van BIS NOA, het ERP systeem dat samen met meer dan 160 klanten voortdurend wordt doorontwikkeld. Vanuit haar datacenter in Almere een bewezen totaaloplossing, inclusief uitwijk, beheer, release updates, aansluiting op wijzigingen in de wet- en regelgeving etc.

Als gebruiker wordt u volledig ontzorgd en kunt u zich richten op uw corebusiness.

Enkele reacties van onze klanten op XBIS:

Anne-Marjet:

→ “Super makkelijk en leuk om mee te werken”

Robin:

→ “Fris, eigentijds en overzichtelijk”

Marjolein:

→ “Vernieuwend”

Wilt u meer weten over XBIS en de mogelijkheden die NCCW u biedt? Maak dan snel een afspraak.

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



WWW.NCCW.NL



Jacques Wallage, voorzitter Raad voor het openbaar bestuur:
‘Woningmarktregio’s helpen de democratische inbedding niet’

‘De gemeentelijke schaal waarop wij de democratie organiseren wordt steeds verder uitgehold’. Dat zegt Jacques Wallage, voorzitter van de Raad voor het openbaar bestuur (Rob) over de beweging dat taken steeds vaker bovengemeentelijk worden vervuld. De oud-burgemeester van Groningen pleit voor het behoud van de lokale verankering van woningcorporaties.

Woningcorporaties en gemeenten. Ze lijken op elkaar en zijn tot elkaar veroordeeld. “Sommige gemeenten hebben hun hele ambtelijke apparaat ondergebracht in een gemeenschappelijke regeling. Relatief kleine gemeenten worden echter in stand gehouden terwijl er ambtelijke organisaties ontstaan op een veel grotere schaal”, zegt Wallage. Hetzelfde fenomeen zie je ook terug in de corporatiesector, in de vorm van samenwerkingsverbanden en Shared Servicecenters. “Grote woningcorporaties of samenwerkingsverbanden die bovengemeentelijk actief zijn, delen in het ingewikkelde vraagstuk van onbalans tussen gemeentelijke taken en bovengemeentelijke schaalgrootte.”

Eenduidig bestuurlijk concept

Of de vorming van negentien grote woningmarktregio’s het gewenste effect heeft op de samenwerking van de corporaties op het gebied van wonen is de vraag. “Zonder de woningmarktregio’s tekort te doen: we hebben al veiligheidsregio’s, arbeidsmarktregio’s en ecologische hoofdstructuren, en de rechtbanken kennen dan weer een andere schaal”, relateert Wallage. “Met andere woorden, het daily urban system – de werkelijke leefwereld rondom een stad – had beantwoord moeten worden met een eenduidig bestuurlijk concept. Bestuurlijk gezien is het nu een rommeltje.”

Democratische inbedding

Wallage is duidelijk geen voorstander van weer een nieuwe sectorale indeling. “Het helpt de democratische inbedding niet. Kun je op afstand lokaal goed verankerd zijn? In de stad Groningen hebben we altijd intensief samengewerkt met verschillende woningcorporaties. Iedere corporatiedirecteur wist precies wat er in zijn of haar werkgebied speelde en wat er met het bezit moest gebeuren. Als je op afstand staat, raak je als woningcorporatie je democratische legitimiteit kwijt.”

Lokale markt

Alhoewel Jacques Wallage de toegenomen bedrijfsmatigheid en als gevolg daarvan de schaalvergroting onder corporaties begrijpt, ziet hij ook veel moois in kleine corporaties. “Ik vergelijk kleine woningcorporaties met kleine schoolbesturen en het verenigingsleven in dorpskernen. Het is maatschappelijk gezien ontzettend nuttig, maar ingewikkeld om deze structuren te behouden. Voor sommige zaken is schaalgrootte nodig. Als dat nodig is om voorzieningen beschikbaar te houden is dat prima, maar vaak wel voor de verbinding met de lokale gemeenschap. Een grote woningcorporatie moet blijven investeren in de relatie met gemeenteraadsleden van de kleine kernen. Alleen dan verbind je de bovengemeentelijke schaal aan de lokale markt.”

Vlees en bloed

De werkelijkheid is vaak tegenstrijdig. “Er zijn hele grote schoolbesturen ontstaan die heel efficiënt werken, maar

waarbij de afstand tot de ouders en leerlingen enorm is. Zit je alleen op de lijn van efficiency, dan gaat dit helaas vaak ten koste van participatie. Banken redeneerden lange tijd zo en meenden dankzij internetbankieren alle filialen te kunnen sluiten. Ik ontdekte enkele jaren geleden tot mijn verbijstering dat ik mijn bank niet eens meer kon bellen! Daar komen ze nu van terug. Woningcorporaties moeten hier lering uit trekken. Natuurlijk zijn ICT-toepassingen prima om daarmee dichterbij de klant te komen, maar je moet wel een klantvriendelijk terugvalplan hebben. Zodra er iets niet goed gaat wil je toch in plaats van een chatbot in gesprek met iemand van vlees en bloed. Het volkshuisvestelijk ideaal zou wat mij betreft altijd moeten doorwerken in de manier waarop klantcontact wordt onderhouden.”

Wisselwerking

Hij vervolgt: “Kleine woningcorporaties hebben een andere band met hun huurders dan hun grote broers en zussen. Een directeur van een kleine christelijke corporatie in Groningen vertelde me dat ze omwille van een goede klantrelatie tweemaal per jaar op bezoek gingen bij hun huurders, ook als er helemaal geen klachten zijn. Ik vind dat mooi, de wisselwerking is voor beide partijen belangrijk en betaalt zich vanzelf terug. Het is belangrijk dat woningcorporaties, de overheid, politie of GGD aan de burger laten zien dat ze ertoe doen. Dat is ook een wijze les voor corporaties: als je een tegenvaller moet uitleggen aan je huurders met wie je geen band hebt opgebouwd, sta je direct op achterstand.”

Opschalen

De gevolgen van opschaling beperken zich niet tot één sector, constateert Wallage. “Bij ziekenhuizen zag je die redenering de streekziekenhuizen om zeep helpen en bij de politie zie je dat landsdeling leidt tot vervreemding. Alle sectoren betalen een prijs voor het opschalen onder het mom van efficiency. Op de rationele voordelen van de budgettheorie moet een correctie worden aangebracht wat vervreemding met de klant, de patiënt, de burger en huurder doet. Ik ben ervan overtuigd dat een deel van de verloedering voortkomt omdat individuen zich niet meer kunnen identificeren met hun woning en woonomgeving. Rekenmodellen vergeten de maatschappelijke kosten en rekenen zich rijk aan de bedrijfseconomische voordelen. Aan het eind van het traject heb je dan je begroting op orde, maar niet je klantrelatie. Ik voorspel dat we voor deze denkwijze een grote prijs voor gaan betalen.”

Nummer in ICT-systeem

Op de vraag wat corporaties dan wel moeten doen, zegt Wallage: “Zorg voor tevreden klanten. Zorg voor goede, betaalbare woningen en biedt service zodra er iets aan de hand is. Niet alleen aan de woning, maar ook wanneer burens de boel verzieken. Een huurder moet zeker in die

>>



**Adviesbureau voor
concrete resultaten in bedrijfsvoering**

Asset management. Houd het pragmatisch!

Op een praktische wijze invulling geven aan **Asset management**. Daar kan **AvW2** u mee helpen.

Onze hulp kan bestaan uit:

- Praktische ondersteuning voor de assetmanager of kwartiermaker
- Quick scan (rendement versus strategische bijdrage) op uw vastgoed portefeuille
- Positionering van asset management in uw organisatie
- Relatie tussen asset management en het onderhoudsproces, waaronder aansturing
- Invulling geven aan de ICT-randvoorwaarden

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.”

situaties geen nummer in een ICT-systeem zijn, de complexbeheerder moet direct in de benen komen als er ergens iets speelt. Daarvoor hoeft u niet per definitie een kleine corporatie te zijn. Grotere corporaties moeten een deel van de winst door schaalvergroting inzetten voor het verbeteren van de klantrelatie.”

Lakmoesproef

Dat geldt ook voor ziekenhuizen en hun patiënten en banken en hun cliënten, vervolgt Wallage. “Zodra mensen voelen dat ze geen mens maar een nummer zijn, drukken ze de hakken in het zand. De lakmoesproef voor iedere organisatie is: voor wie doe je het? Als je alleen maar opdrachten uitvoert en de idealen van je dienstverlening uit het oog verliest, ben je verkeerd bezig. Ik stond laatst in de plaatselijke apotheek en het recept van mijn huisarts was ergens in het digitale proces blijven steken. Omdat ik op vakantie ging had ik echt mijn medicijnen nodig. De assistente weigerde mij de medicijnen mee te geven omdat de regels anders voorschrijven. Gelukkig ving de apotheker het gesprek op en greep in. ‘Ik ben geen apotheker geworden om regels uit te voeren, maar om patiënten te helpen’ zei hij en gaf me mijn medicijnen mee. Het gaat om het voor wie en waarom. Terug naar de wortels is eigenlijk voor iedere organisatie hard nodig. Als je daarvan afwijkt, gaat het mis.”

Wilders-gedrag

De corporatiesector heeft altijd de volkshuisvestelijke idealen serieus genomen”, vervolgt Wallage. “Corporatiebestuurders zijn geen patsers, een paar idioten hebben het verpest. Ik reken het de politiek zeer aan dat ze het kaf niet van het koren hebben gescheiden. Ze zijn ruggengraatloos met de corporatiesector omgesprongen. Ik denk dat dit komt door angst voor de PVV. Die angst was zo groot dat er ‘Wilders-light’ varianten in alle partijen ontstonden en dat ze allemaal een beetje Wildersgedrag zijn gaan vertonen. Maatschappelijke instituten als zorg, politie en woningcorporaties moeten juist door de politiek beschermd worden en worden verdedigd tegen populistische neigingen die de neiging hebben om de hakbijl erin te zetten.”

Leefbare maatschappij

“Woningcorporaties zijn iets moois en andere landen zijn jaloers op onze volkshuisvesting”, vertelt de voormalig fractievoorzitter van de PvdA in de Tweede Kamer verder. “Dat moet je uitdragen in plaats van incident gefocust bezig



zijn. Incidenten zijn er altijd en overal, maar het zijn en blijven uitzonderingen. Het systeem moet worden verdedigd. Met dat ‘corporatie-bashen’ schiet de politiek zichzelf in de voet. Op het moment dat de woningnood weer zo groot wordt – we zien dat nu met de huisvesting van statushouders al gebeuren – loop je achter de feiten aan. Als je onvoldoende bouwt voor de laagst betaalden word je daar vroeg of laat op afgerekend. Veel onveiligheid en criminaliteit heeft te maken met de kwaliteit van de woning en woonomgeving. Investeren in woningcorporaties is geen geld over de balk gooien, het zijn cruciale investeringen in een leefbare maatschappij.” ■



wonenCentraal: "Focus op nieuw bezit om betere doorstroming huurders te faciliteren"

De vastgoedportefeuille van wonenCentraal is een bijzondere.

De woningcorporatie uit Alphen aan de Rijn bezit veel oudere woningen (jaren '70 en '80) en relatief veel hoogbouw. "Daardoor zijn er weinig alternatieven voor onze huurders om een wooncarrière te maken en door te stromen," zegt Senior Adviseur Strategie Frank van Nunen. CorporatieGids Magazine sprak met hem en Adviseur Strategie & Markt Helen de Lange over in control komen van vastgoedsturing.

Foto: Gerrit Jan Voerman

Vastgoedsturing wordt door wonenCentraal als een bedrijfs-economisch strategisch planningsproces gezien.

"Wij spreken dan ook meestal over portefeuillemanagement en assetmanagement om aan te geven dat het om een integrale vorm van vastgoedsturing gaat," legt Frank uit.

"De grootste uitdaging hierbij is overigens de realisatie van de voorgenomen programma's. Wij werken de portefeuillestrategie uit naar projecten en faseren deze in de tijd. Elk jaar constateren wij dat we te maken hebben met een zekere mate van 'planoptimisme'."

Beleidsachtbaan

De vastgoedsturing is volgens de 'beleidsachtbaan' – een model dat corporaties helpt en ondersteunt in het proces van beleidsvorming – ingericht. Frank: "Dit betekent dat wij een portefeuillemanager hebben met daarnaast een groep medewerkers die gezamenlijk het assetmanagement voor hun rekening neemt. Bij wonenCentraal is dit als een netwerkorganisatie ingericht, en is er dus geen afzonderlijke afdeling voor verantwoordelijk."

Besluitvorming

ICT vormt hierbij de basis voor besluitvorming door het managementteam en de raad van commissarissen. Helen: "Wij gebruiken onder andere softwareoplossingen om de meerjarige financiële effecten van de portefeuillestrategie door te rekenen en op projectniveau het verwachte rendement te calculeren. Recent hebben wij gekozen voor de aanschaf van PAM – een oplossing voor portfolio asset management – en het vastgoedportaal VIM van Batavia Groep ter ondersteuning van onze vastgoedsturing. Met PAM kunnen wij zowel de ontwikkeling van de portefeuille als de financiële consequenties van het beleid eenvoudig in beeld brengen. Het helpt ons om snel in grote lijnen inzicht te krijgen in de prestaties van een project, zowel financieel als de kwantitatieve ontwikkeling van de vastgoedportefeuille. Afgezet tegen de normen uit onze financiële kaders zijn de uitkomsten vervolgens de basis voor besluitvorming. In VIM registreren, presenteren en analyseren we alle woninginformatie vast. Het ondersteunt ons om de genomen besluiten op een eenduidige wijze te communiceren naar onze organisatie."

Doorstroming

Eén van de gebieden waar wonenCentraal zich met haar vastgoedsturing op richt is nieuwbouw. De corporatie investeert hierin om huurders in Alphen aan de Rijn de mogelijkheid te bieden om door te stromen. Frank: "Nieuwbouw levert een verbetering van de kwaliteit en samenstelling van de woningvoorraad op. Onze voorraad is van oudsher eenzijdig opgebouwd met veel gestapelde bouw, waarvan ook nog eens veel uit dezelfde bouwperiode komt met relatief weinig grondgebonden woningen. Dit heeft tot gevolg dat er op dit moment te weinig mogelijkheden zijn om binnen de voorraad door te stromen, maar naar de toekomst toe

sluit de voorraad ook te weinig aan op de woningvraag van jonge Alphenaren. Nieuwbouw en aankoop is om deze reden in de vastgoedstrategie gericht op het wijzigen van de samenstelling van ons bezit."

Invloed doelgroep

Huurders en woningzoekenden hebben invloed op de vastgoedsturing, zegt Helen. "Dat drukt zich voornamelijk uit in de potentiële vraag naar sociale huurwoningen. Het gaat dan zowel om de kwantitatieve als kwalitatieve vraag. Met andere woorden: hoeveel woningen zijn er in de toekomst nodig om de sociale doelgroep te kunnen huisvesten en welke typen zijn in dat geval passend? Hier passen wij onze portefeuillestrategie op aan. Voor het PvE van nieuwbouw maken wij daarnaast veel gebruik van marktonderzoek over de vooral kwalitatieve woningbehoefte. Hoeveel kamers wensen woningzoekenden bijvoorbeeld, en hoeveel vierkante meter hoort daarbij? Ook bij renovatie kijken wij naar de kwalitatieve vraag zodat het gerenoveerde vastgoed aansluit bij de wens van de huidige en de toekomstige bewoners."

Acquisitie

wonenCentraal zet daarbij niet alleen vol in op het zelf realiseren van nieuwbouw, maar kijkt ook naar mogelijke acquisitie. Bijvoorbeeld begin dit jaar, toen de corporatie 74 woningen overnam van Portaal. "Aankoop is voor ons interessant als het een toevoeging aan de vastgoedportefeuille oplevert," verklaart Helen. "De aankoop van de woningen van Portaal betrof nieuwe of bijna nieuwe woningen, in de juiste prijsklasse en op een goed gelegen plek nabij het winkelcentrum. Een zeer goede 'occasion' dus die strategisch goed in onze portefeuille past. Bovendien is dit complex in het beheer en onderhoud economisch voordeliger dan menig complex in de bestaande portefeuille." Frank vult aan: "Omdat wij geen uitbreiding van de portefeuille nastreven, betekent de aankoop in dit geval dat het verkoopprogramma wordt uitgebreid."

De corporatie prefereert aankoop boven het ombouwen van bestaand bezit. "Het bijvoorbeeld realiseren van een appartementencomplex in een oud kantoorgebouw is vaak niet kostenefficiënt. De ingreep kost veel geld en het resultaat is vaak niet optimaal."

Sloopprogramma

Opvallend is dat wonenCentraal – vergeleken met andere corporaties – veel woningen sloop; ongeveer vier keer zo vaak. "Dit is een momentopname, aangezien sloop in ons beleid altijd de laatste optie is geweest," vertelt Frank. "Als de woningen constructief goed zijn, dan heeft verkoop altijd onze voorkeur. Over een periode van vier jaar verwachten wij 665 nieuwe woningen te realiseren. In diezelfde periode voorziet het sloopprogramma in het vervangen van 36 woningen. Deze woningen maken onderdeel uit van een gebied

>>

Techxx bright answers

Snel, flexibel en veilig digitaliseren **ec²ms**

KLAAR VOOR DE TOEKOMST!

AppBuilder
 Procesoptimalisatie
 KlantVolgSysteem
 Enterprise C²MS
 Kennisbank
 Portalen

www.brightanswers.eu/techxx

incit Xpand

Een integraal systeem voor vastgoedbeheer en financiële administratie

45 jaar ervaring met automatisering van vastgoed en financiële administratie

Controleer en verlaag uw bedrijfs- en onderhoudskosten sneller



Foto: Gerrit-Jan Voerman

voor herstructurering. In totaal 92 woningen in dit gebied worden weliswaar ook gesloopt, maar niet door ons. Wij verkopen dit aan de gemeente, waarna de sloop plaatsvindt. In totaal is het sloopprogramma dus beperkt. Ook na de periode van vier jaar blijft het sloopprogramma overzichtelijk. Verwacht wordt dat 120 woningen dan worden gesloopt – vanwege problemen in de fundering – en nog eens 168 woningen op een mogelijke herstructureringslocatie.”

Strategie

Het afstoten van bezit en tegelijkertijd realiseren van nieuwbouw is volgens Frank een direct gevolg van de huidige hoogbouw uit de jaren '70 en '80. “De hoogbouw limiteert de keuzemogelijkheden voor huurders die willen doorstromen binnen de sociale huursector, terwijl de huizen uit één bouwperiode ervoor zorgen dat de onderhoudskosten zich concentreren in een aantal jaren. Onze strategie richt zich dan ook op een deel van dit bezit afstoten en tegelijkertijd nieuwe woningen uit andere perioden toevoegen, waardoor meer spreiding in bouwjaren binnen de portefeuille ontstaat.”

Kwaliteitsverbetering

wonenCentraal richt zich naast een veelzijdig bezit ook op het energiezuiniger maken van haar woningen. Frank: “De delen in de bestaande vastgoedportefeuille waarvoor wij op de lange termijn nog potentie zien, hebben binnen de vastgoedstrategie een plek gekregen in het onderhoud- of renovatieprogramma. Het betreft vaak grondgebonden eengezinswoningen of portieketagewoningen met een lager energielabel (G, F, E of D). Dit is courant bezit, dat met een kwaliteitsverbetering nog prima haar rol kan vervullen op de sociale huurmarkt.”

Maatschappelijke doelen

wonenCentraal richt zich met haar vastgoedsturing op meer dan alleen vastgoed. Frank: “Dit is namelijk ondersteunend aan onze maatschappelijke doelen. Wij zijn weliswaar in de eerste plaats een vastgoedonderneming, maar wel met een maatschappelijk doel. Anders dan een belegger bieden wij bijvoorbeeld zoveel woningen tegen een lagere huurprijs als noodzakelijk en gewenst is vanuit de lokale behoefte. De slaagkans van deze doelgroep is daarbij een belangrijke indicator. Maar ook de reductie van CO² en de afname van gasverbruik zijn bijvoorbeeld effecten waar wij op sturen met ons renovatieprogramma.”

Professionaliseren vastgoedsturing

De corporatie uit Alphen aan de Rijn hoopt met nieuwe ontwikkelingen rondom vastgoed – zoals het waarderen naar marktwaarde verhuurde staat – haar organisatie te professionaliseren. “Wij zijn al enkele jaren bezig met de organisatorische inrichting van vastgoedsturing en streven daarbij naar een steeds verdere professionalisering,” sluit Frank af. “De portefeuillestrategie en de vertaling ervan naar de assets is redelijk op orde, maar vraagt continu aandacht in een snel veranderende woningmarkt. De organisatie van het assetmanagement is geformaliseerd, maar heeft nog teveel het karakter van een jaarlijkse overlegstructuur waarbij het denken in rendementen nog te weinig aan de orde komt. Met de overstap naar waardering volgens marktwaarde verhuurde staat moet deze ontwikkeling steeds verder vorm krijgen.” ■



testing with a smile

Eenvoudig zelf uw software testen!

Online software voor volledig en gebruiksvriendelijk testmanagement

testmonitor.com

TESTMONITOR | CEPO

Jouw corporatie slimmer organiseren?



Wij geloven in transformatie met ambitie, lol, lef en resultaat.

Onder andere visie- en strategievorming, digitalisering, ERP selectie en implementatie, zaakgericht werken en organisatie-transformatie concepten speciaal voor corporaties.

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

smartr.
Slimmer organiseren!

Smart Industry

In tegenstelling tot de bouwsector is de arbeidsproductiviteit binnen industriële sectoren de afgelopen decennia flink gestegen. Dat heeft onmiskenbaar geleid tot lagere prijzen, betere kwaliteit of meer waarde voor hetzelfde geld. De groei van productiviteit is altijd aangejaagd door grote productierevoluties. Dat gebeurde de afgelopen eeuwen ongeveer drie keer in een cyclus van 50 tot 60 jaar. De stoommachine in het midden van de 19^e eeuw, het massa-productiemodel in het begin van de 20^e eeuw en de eerste automatiseringsgolf in de jaren '70. We staan nu aan de vooravond van een volgende productierevolutie ook wel geduid als 'Industrie 4.0' of 'Smart Industry'.

Jan Willem van de Groep

Natuurlijk heeft ook de bouw geprofiteerd van productiviteitsstijging van de industrie. Toegepaste bouwcomponenten die uiteindelijk een gebouw vormen zijn goedkoper geproduceerd waardoor we niet volledig uit de bocht zijn gevlogen in de verhouding tussen prijs en kwaliteit. De kunstjes die de industrie kon uithalen om het eindproduct beter en goedkoper te maken heeft de bouw echter nooit bereikt. Locatie gebonden productie, een versnipperde en complexe actorencontext, de radicale scheiding tussen productie en ontwerp en een behoudende cultuur zijn daarvan de oorzaak. De consequentie daarvan is dat u als corporatie steeds dieper in de buidel moet tasten voor duurzame woonoplossingen of flink moet inleveren op kwaliteit.

Industrie 4.0 kunt u vooral koppelen aan robotica, 3D-printing, IoT en Slimme Software. De verwachting is dat robots in staat zijn om 20% arbeidsproductiviteit te realiseren binnen 10 jaar. Met 3D-prints zijn nog grotere stappen te maken. Bedrijven uit de luchtvaartindustrie zijn nu al in staat om een complex product als een brandstofsproeier, die bestaat uit 20 onderdelen, om te zetten naar slechts één onderdeel. Het resultaat is 40% productiviteitsstijging en een 40% hogere performance. Het gaat dus vooral om het produceren van betere, goedkopere en slimmere producten. Het gaat ook over grootschalig maatwerk tegen lagere kosten. En dat is nu precies wat u verlangt van de bouw. Goedkoper bouwen

zou niet moeten resulteren in kleiner wonen, slechtere kwaliteit of een mindere prestatie. Wat nu wel het geval is.

Bouwcomponenten en onderhoudsproducten zullen in de toekomst worden geproduceerd door een combinatie van geavanceerde robots en 3D-printtechnologie. Dat kan zowel in fabrieken als op de 'bouwplaats' gebeuren. Het bouwproduct is immers niet ingewikkelder dan een willekeurig ander kapitaalintensief product. Het 'gebouw als product' onderscheidt zich alleen in volume en de binding met een specifieke locatie. Ik voorspel wel een warrige en hardnekkige transitie. Het zal beginnen met schijnbaar inferieure producten die de weerstand aanwakkeren. U zal worden geconfronteerd worden met verwarrende stokpaardjes van voor- en tegenstanders. Deze beweging is echter onontkoombaar. Hij is in de bouwsector nodig om antwoord te kunnen vinden op uw vraagstukken rondom betaalbaarheid, verduurzaming en de toekomstwaarde van uw vastgoedportefeuille. ■

Hans van Stipdonk

Maarten Meulepas

Zes Zuidoost-Brabantse woningcorporaties werken samen in ICT-platform

Op 12 april 2016 ondertekenden zes Zuidoost-Brabantse woningcorporaties een unieke ICT-samenwerkingsovereenkomst. Belangrijkste wapenfeit: de gezamenlijke inkoop van één ERP-systeem. Levert de samenwerking meer op dan alleen schaalvoordeel? CorporatieGids Magazine legde deze en andere vragen voor aan Hans van Stipdonk, manager Bedrijfsvoering bij woCom en Maarten Meulepas, manager Bedrijfsvoering en Vastgoedbeheer bij Woningbelang.

Begin 2014 vernamen de zes Brabantse corporaties Bergopwaarts, Woningbelang, Woningstichting de Zaligheden, woCom, Huis & Erf en Goed Wonen dat het informatiesysteem van hun leverancier vanaf 2019 niet langer zou worden ondersteund. "Het initiatief van Huis en Erf om naar aanleiding hiervan de gezamenlijke behoefte naar samenwerking op ICT-gebied te onderzoeken, werd door de ICT-verantwoordelijken van de zes corporaties positief beantwoord," zegt Hans. Dat gold ook voor de bestuurders, die een ICT-werkgroep opdracht gaf om de scope van de samenwerking te duiden.

ICT-platform

Het ICT-platform is in het bestuurlijk overleg van september 2014 geformaliseerd, zegt Hans. "We hebben afgesproken dat één bestuurder de coördinatie en verbinding tussen de werkgroep en het bestuur zou verzorgen. Besluitvorming vond alleen in gezamenlijkheid van alle bestuurders plaats. Binnen de ICT-werkgroep werd één lid tot voorzitter benoemd. Hiermee ontstond een overlegstructuur waarmee randvoorwaardelijk de belangen van alle partijen behartigd werden," legt hij uit.

Maarten vult aan: "Voor het slagen van een dergelijke samenwerking is het belangrijk dat de deelnemers open staan en begrip tonen voor elkaars argumenten. Op sommige momenten betekent dat ook concessies doen en het belang van de eigen corporatie ondergeschikt maken aan het collectieve belang van het kiezen van eenzelfde ICT-systeem."

Meer van hetzelfde

Dat de corporaties allemaal al gebruikmaakten van hetzelfde basisinformatiesysteem van dezelfde leverancier droeg bij aan het collectieve belang van samen selecteren. "We gebruikten bijvoorbeeld ook allemaal dezelfde koppelingen," licht Hans toe. "Ook het functioneel beheer is bij alle corporaties intern belegd."

Verschillen

Natuurlijk waren er ook verschillen. Maarten: "Als het gaat over de ICT-infrastructuur zijn die aanzienlijk. Voor de keuze van een geschikt basisinformatiesysteem vormde dat echter

geen enkele belemmering." Hans vult aan: "Afhankelijk van de eigen visie is het technisch beheer bij sommige corporaties volledig uitbesteed, bij anderen weer volledig intern belegd. Ook zijn sommige corporaties al verder met het gebruik van een huurdersportaal of ondersteunende apps. Wat verder opviel is dat de kosten in termen van 'total cost of ownership' onderling aanzienlijk afweken. Dit was in belangrijke mate te verklaren vanuit de schaalgrootte van de corporatie en vanuit de in het verleden gemaakte prijsafspraken."

Gemak

De keuze voor een nieuw ICT-systeem zorgde in het verleden binnen één corporatie vaak al tot grote verdeeldheid. Hoe verklaren Hans en Maarten 'het gemak' waarmee zes verschillende corporaties elkaar op dit terrein weten te vinden? "We hebben allemaal dezelfde belangen, namelijk het delen van kennis, het sterker worden van elkaar en het verlagen van de kosten. De realisatie van een inkoopvoordeel is absoluut een heel belangrijk item," verklaart Hans.

"Als het gaat om de gewenste functionaliteit zijn er nauwelijks verschillen tussen de corporaties," stelt Maarten vast. "We kiezen allemaal voor de 'best practice' implementatie. Onze procesinrichting en organisatie moet 'lean and mean' zijn. Maatwerk zien we niet zitten, maar binnen de randvoorwaarden van de best practice implementatie is voldoende ruimte voor een individuele inrichting per corporatie."

Koppeltjes

"Uiteindelijk zijn er op grond van gezamenlijke overeenkomsten qua processen en geografische overwegingen voor wat betreft de implementatiefase 'koppeltjes' ontstaan", licht Hans toe. "Vier corporaties gaan in koppeltjes van twee implementeren en twee corporaties hebben gekozen voor een eigen implementatie."

Brug te ver

Met het nieuwe systeem – er werd uiteindelijk gekozen voor ViewPoint van Itris – beschikt iedere corporatie straks over één eigen database, waardoor koppelingen met andere systemen makkelijker gerealiseerd kunnen worden. Het gezamenlijk inrichten van één systeem met één database

SAP EN CTAC INTRODUCEREN CLOUD OPLOSSINGEN VOOR WONINGCORPORATIES

Ctac biedt u volledige controle in de cloud. Alles in combinatie met kracht, flexibiliteit en integratie binnen uw huidige ICT-omgeving, tegen voorspelbare en lage kosten.

Ontdek de Ctac Cloud oplossing voor woningcorporaties.

www.ctac.nl/woningcorporaties



Bezoek ons 22 september
op het CorporatiePlein bij stand 54



voor zes corporaties is nooit overwogen, zegt Hans: "In de beginfase van het ICT-platform is wel de mogelijke oprichting van een IT shared service centre als optie overwogen als meest vergaande vorm van samenwerking. Dit impliceert echter een zeer vergaande vorm van integratie. De conclusie van de corporaties was dat een shared service center gezien de onderlinge verschillen nog een brug te ver is. De focus in de samenwerking is primair gericht op het delen van kennis, het sterker worden van elkaar en het verlagen van de kosten."

Behoorlijke stap

"Het samen aanschaffen en implementeren van hetzelfde basisinformatiesysteem is al een behoorlijke stap", zegt Maarten. "Hiermee wordt een goed fundament gelegd voor de eventuele verdere samenwerking op ICT-vlak. Het gezamenlijk inrichten van alle back-office activiteiten is geen doel op zich. Wel zullen we telkens, als het bundelen van krachten grote synergievoordelen oplevert, de samenwerking opzoeken."

Wiel uitvinden

"Het ICT platform blijft ook na de implementaties operationeel," zegt Hans. "De focus van het platform ligt dan op het uitwisselen van ervaringen en vraagstukken op functioneel gebied. Van elkaar blijven leren en niet meer zes keer het wiel zelf uitvinden. We maken immers allemaal gebruik van hetzelfde product. Ook de aansturing richting de leverancier kan in geval van samenwerking veel gericht plaatsvinden."

Succesfactor

Hij vervolgt: "Nadelen van onze samenwerking kan ik niet bedenken. Een belangrijke succesfactor voor het welslagen van een dergelijke samenwerking is wel dat iedereen open blijft staan voor elkaars standpunten. Soms betekent dat concessies doen, maar dat hoort erbij. We zijn immers niet elkaars concurrenten."

Toekomst

Op de vraag of de samenwerking naar meer smaakt, zegt Hans: "We sluiten verdere vormen van samenwerking in de toekomst – bijvoorbeeld op het vlak van de onderlinge uitwisseling van de controlfunctie, P&O-ondersteuning en applicatiebeheer – niet uit. De ervaringen op grond van het ICT-platform smaken zeker naar meer."

Maarten vult aan: "Door deze samenwerking hebben de verantwoordelijken voor bedrijfsvoering en ICT van de corporaties elkaar echt leren kennen. De drempel om in de toekomst zaken samen op te pakken is hierdoor een stuk lager. Er zijn zelfs meer corporaties die willen aansluiten bij deze samenwerking." ■





Bouw Informatie Management: niet louter een feestje van onderhoud

Lange tijd stonden informatiemangers en IT-architecten alleen in hun missie naar uniforme datamodellen, standaarden en efficiënt informatiebeheer bij woningcorporaties. Met bimmende vastgoedcollega's hebben ze er een groep pleitbezorgers bij. Wat is BIM en waarom zou elke corporatie eigenlijk moeten bimmen?

CorporatieGids Magazine vroeg het de Aedes/CORA BIM-werkgroepleden Paula Sangers van Bo-Ex en Gijsbert Mulder van Volkshuisvesting Arnhem.

"BIM is klantvriendelijk, efficiënt en kostenbesparend."

BIM staat voor Bouw Informatie Model, een digitale – 3D – weergave van een bouwwerk met daaraan gekoppeld de functionele en fysieke eigenschappen. "Zelf spreken we liever van Bouw Informatie Management," zegt Paula, projectmanager bij Bo-Ex en lid van de BIM-werkgroep Woningcorporaties. "Het gaat namelijk vooral om het managen en eenvoudig delen en hergebruiken van integrale, actuele data binnen je organisatie en met ketenpartners. In de praktijk is dat niet vanzelfsprekend. In veel gevallen zit data nog in de hoofden van collega's, in verschillende ICT-systemen of ligt het als een fysiek rapport ergens in een la."

Eén waarheid

Wie succesvol wil zijn met BIM zal zijn datahuishouding digitaal op orde moeten hebben. "Dat is een proces van jaren," zegt Gijsbert, manager Vastgoedcontrol en BIM-werkgroep. "Alle data moet digitaal beschikbaar zijn en met en op elkaar zijn afgestemd. Wanneer ik een uitvraging van mijn bezit doe en ik vergelijk de gegevens uit de cartotheek met die van de energielabeling, dan is de kans zonder BIM groot dat data elkaar tegenspreken. BIM is een 'single point of truth' voor je vastgoed."

Dataverlies

Wat je er niet instopt, kun je er ook niet uithalen. Deze Cruyffiaanse uitspraak is ook van toepassing op BIM, zegt Paula. "Voordat je met BIM aan de slag gaat, is het eerst zaak om goed te bedenken waarvoor je het wil gebruiken. Die gebruiksvraag leidt altijd tot een datavraag." En daar zit hem bij woningcorporaties de crux, zegt Gijsbert. "Als we kijken naar het datamodel voor vastgoed, dan hebben we databeheer op verschillende snijvlakken georganiseerd, bijvoorbeeld richting verhuur en onderhoud. Daardoor treedt onherroepelijk dataverlies op."

Hij geeft een voorbeeld: "Woningwaardering wordt op basis van vierkante meters gedaan, maar wanneer een eenheid bijvoorbeeld verandert in een bedrijfspand, dan is een andere definitie van vierkante meters van toepassing. In principe moet de ruimte dan opnieuw handmatig worden ingemeten. Heb je alle data in BIM, dan kan je op basis van de eigenschappen met één druk op de knop een nieuwe rapportage maken."

Consistent versus gefragmenteerd

BIM is een hulpmiddel om organisaties te helpen klantvriendelijker en efficiënter te werken en kosten te besparen. Dat ondanks dit vooruitzicht nog niet iedere corporatie aan het bimmen is, komt volgens Gijsbert naast behoudendheid ook door de werkdruk die nieuwe wet- en regelgeving met zich meebrengt. "Het verzamelen van data gebeurt te gefragmenteerd, bijvoorbeeld om marktwaarde in verhuurde staat in kaart te kunnen brengen. Veel data verdwijnt daardoor in expertsystemen en is als gevolg daarvan moeilijker deelbaar." Paula vult aan: "Wil je succesvol zijn met BIM – in de basis geldt dat ook voor 'gewoon' integraal informatiemanagement

– dan is een consistente opbouw van je data een voorwaarde. Doe je dit niet, wordt het net als andere zaken die je niet gestructureerd opruimt, moeilijk terug te vinden."

Datachaos

Op de vraag wat er nog meer voor nodig is om datachaos te voorkomen, zegt ze: "Afspraken maken en definities vastleggen. In de BIM-werkgroep lopen alle woningcorporaties tegen dezelfde vraagstukken van databeheer aan. Onze missie is dan ook om te komen tot een datamodel dat alles – van GIS tot aan de keukenkraan – beschrijft. We omarmen daarbij de open-BIM standaard: een bestaand datamodel gebaseerd op IFC-standaarden dat op dusdanige wijze is opgebouwd dat je er moeiteloos bouwelementcodes aan kunt koppelen. Hierdoor is de data consistent en in de cloud beschikbaar, beheerbaar en verrijkbare door geautoriseerden. Met een rapportagetool zijn eenvoudig rapporten te draaien die door andere applicaties kunnen worden ingelezen." Bimmende corporaties bepalen zelf het gewenste detailniveau. "Wil je het tot op de spijker nauwkeurig, dan moet de afgesproken prijs van de spijker vooraf wel zijn ingevoerd."

Rijkdom aan data

Een aanjager voor BIM is de installatiebranche en de bouwsector. "Als gevolg van de bouwcrisis zijn deze branches gaan investeren in efficiency en het op orde brengen van hun datahuishouding," licht Gijsbert toe. "Door bouwfouten in de voorbereiding eruit te halen en waar mogelijk te prefabben konden ze scherper offeren en hun winstmarges vergroten. Dat heeft een rijkdom aan data opgeleverd waar corporaties veel profijt van kunnen hebben. Het is zonde dat alle data die is verzameld voor bijvoorbeeld een nieuwbouwproject, alleen in de productiefase wordt gebruikt."

Paula vult aan: "De kosten voor onderhoud in de vijftig jaren erna overstijgen de stichtingskosten in veelvoud. Het is dus slim om die data ook in de beheer- en onderhoudsperiode te gebruiken. Steeds meer corporaties beseffen nu: als wij het datamodel van aannemers en installateurs adopteren en uitvragen, kunnen we data meervuldig gebruiken voor bijvoorbeeld de MJOP, de woningwaardering en het vaststellen van de vastgoedgegevens voor het berekenen van de marktwaarde in verhuurde staat."

Feestje van de bouw

Waar BIM zijn oorsprong kent in de nieuwbouw is het gebruik ervan snel erna geadopteerd in het onderhoud. "Je kunt BIM natuurlijk een feestje van de bouw laten zijn, maar feitelijk werkt het de hele organisatie door," zegt Gijsbert. Hij pakt de BIM-leidraad erbij en wijst op het CORA-procesmodel voor vastgoed(her)ontwikkeling en vastgoedbeheer. "Bijna alle processen zijn blauw gekleurd, wat duidt op beïnvloeding door BIM. In die zin zit BIM diep in de organisatie verweven en draagt het dus ook bij aan de missie: zorgen voor goede en betaalbare woningen voor mensen met een laag inkomen."

>>

CorporatiePlein 2016 - Stand 57

Informatiebeveiliging, -bewustzijn en gegevensbescherming



 neh.beveiligmij.nl



CorporatiePlein 2016

Op CorporatiePlein 2016 zijn leden van de BIM-werkgroep aanwezig tijdens een BIM-inloopsprekkuur. Dit wordt voorafgegaan door een presentatie van Paula Sangers over BIM. Corporatiemedewerkers kunnen zich gratis inschrijven voor een bezoek aan de bedrijfsvoering en innovatiebeurs op www.corporatieplein.nl.

De werkgroep gaat verder met het uitwerken van de stukken om BIM nog beter toegankelijk te maken voor de sector. De huidige stukken zijn te vinden op de site van de CORA onder www.stichting-cora.nl/publicaties/de-referentiearchitectuur/bim

Visuele data

BIM gaat over management en data, maar de meerwaarde zit hem volgens Paula zeker ook in het visueel maken ervan. "Beelden zeggen veel meer dan cijfers en letters." Ze stelt de bezoekers van haar kennissessie op CorporatiePlein daarom alvast een filmpje in het vooruitzicht, waarin BIM in twee minuten wordt uitgelegd. "Data gaat veel meer leven wanneer je alle beschikbare data 'gestapeld' in 3D voor je ziet."

3D-beslisboom

Huurders en woningzoekenden hebben ook baat bij een bimmende corporatie, zegt Gijsbert. "Als wij onze data beter op orde hebben, hoeven wij onze huurders minder lastig te vallen. Dat laatste levert beide partijen tijd- en kostenbesparing op. Onze onderhoudsmensen worden direct met de juiste materialen op pad gestuurd, omdat je exact weet welk type toiletspot of binnendeur in een woning zit." Het BIM-model wordt straks ook ontsloten in klantportalen, voorspelt Paula. "Wanneer je in 3D kunt aanwijzen welke binnendeur het betreft, is dat makkelijker uitvragen dan met een beslisboom."

Internet Of Kozijnen

Bij Bo-Ex experimenteren ze ondertussen volop met nieuwe technologieën die in de toekomst allemaal aan BIM kunnen worden gekoppeld. Zo worden sensoren in kozijnen geplaatst die de degradatie van het kozijn meten en dat in data vertalen. In de lijn van 'Internet Of Kozijnen' zijn er volgens Paula nog veel meer 'Things' te koppelen aan de BIM-datahuishouding. "Maar nogmaals, niet uitsluitend vastgoedonderhoud-gerelateerd. Denk ook aan mogelijkheden om huurders of woningzoekenden met virtual reality kennis te laten maken met een woning. Op dit moment krijgen ze bij ons nog een plattegrond mee, maar stel je voor dat ze hun beoogde woning al met een VR-bril in 3D kunnen bekijken en bewandelen. Nog mooier is dat ze de woning virtueel kunnen inrichten, om erachter te komen of het inderdaad een 'passende' woning is. Marktpartijen als IKEA doen dit al. Het lijkt misschien overdreven voor een corporatie, waar mensen voor een woning in de rij staan. Het zou echter een efficiënte en duurzame manier van woningbezichtiging kunnen worden. Woningzoekenden en corporatiemedewerkers hoeven er minder vaak de deur voor uit." ■



Column

Blinde vlekken in Woonvisies

De herziene Woningwet heeft het belang van gemeentelijke en regionale Woonvisies versterkt. De gemeente wordt geacht het kader te scheppen voor de prestaties die de woningcorporaties zullen leveren. De woningcorporaties moeten maar afwachten welke accenten de gemeente legt en in welke termen deze accenten worden gegoten. Wanneer we de meeste recente Woonvisies bekijken, vallen ons enkele structurele blinde vlekken op: informatie die woningcorporaties zouden willen verkrijgen, maar die stelselmatig ontbreekt.

Allereerst heeft minister Blok onlangs veel verwarring gezaaid in zijn brief aan de Tweede Kamer over de 'indicatieve bestedingsruimte' die de corporaties in elke gemeente zouden hebben. De minister gaat uit van corporaties die elk tot het gaatje gaan bij het lenen van geld ter financiering van investeringen. De WSW-criteria, geldend voor individuele corporaties, worden nu van toepassing verklaard op de hele sector. Dit zou de robuustheid en de flexibiliteit van de sociale huursector aanzienlijk beperken. De verdeling van het corporatiebezit bepaalt volgens Blok de verdeling van de investeringsruimte. Dit is in strijd met zijn eigen beleid, dat de nieuwbouwinvesteringen van corporaties koppelt aan één woningmarktregio. Als deze regio's eenmaal zijn vastgesteld, heeft dat grote gevolgen voor de investeringsruimte per gemeente van elke corporatie. In dit stadium tasten zowel gemeente als corporatie geheel in het duister waar het de financiële ruimte voor nieuwbouwinvesteringen betreft.

Een tweede blinde vlek is de omvang van de doelgroep van beleid in elke gemeente en de verwachte ontwikkeling van deze doelgroep. Door de instroom van statushouders en studenten is de omvang van de doelgroep vooral in de steden onderhevig aan een grote dynamiek. De doelgroep van beleid is deels gehuisvest in de koop- en de commerciële huursector, alsmede de heterogene categorie 'Bewoonde andere ruimte'. Woningzoekende leden van de doelgroep zijn aangewezen op de sociale huursector, met name de woningen met een huur onder de aftoppingsgrens (passendheidstoets) en op de categorie 'Bewoonde andere ruimte', bijvoorbeeld via het delen van een zelfstandige woning door meer alleenstaanden. Ik ken geen Woonvisie die op dit punt actuele en valide kwantitatieve informatie geeft. Daardoor ontbreekt het zicht op de vraag hoeveel sociale huurwoningen er in de gemeente de komende jaren nodig zijn. IJkpunten voor het investeringsbeleid en het verkoopbeleid voor corporaties ontbreken.

Wat resteert is een fact free onderhandelingsproces tussen gemeente, woningcorporaties en huurdersorganisaties, leidend tot een Woonvisie en prestatieafspraken, waaraan een feitelijke grondslag ontbreekt. Velen zullen dit niet betreuren. De afstand tussen papieren Woonvisie en gerealiseerde woningproductie is vermoedelijk groot, en van een betekenisvolle monitoring van het beleid komt in de praktijk weinig terecht. Waar de leden van de doelgroep van beleid hiervan het slachtoffer dreigen te worden, is vaak de impliciete hoop van de gemeente, dat de buurgemeenten wel zullen inspringen. Deze hoop is bijna altijd ijdel.

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

PLUG & PLAY

CORPORATIEPLEIN

22 SEPTEMBER 2016



Plug & Play

Innoveer mee met standaard software

Kennissessies CorporatiePlein 2016 | Stand 49

Zo bereik je maximale selfservice met onze standaard software.

🕒 11:00 | 12:00 | 14:00

De allereerste Woonruimtebemiddeling SAAS-oplossing van Nederland.

🕒 13:00 | 15:00

Geïnteresseerd?

Ga naar zig.nl/PLUGenPLAY

> 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