

Marien de Langen:
'Ideale corporatie-
sector speelt in op
regionale verschillen'

Marktaandeel ERP:
Krimpde ERP-markt
blijft aantrekkelijk

Danny Wijnbelt:
Op expeditie naar de
innovatiegrenzen van
vastgoedontwikkeling

TU Delft onderzoekt
organisatieverande-
ringen: Alle wegen
leiden naar Rome

CorporatieGids

MAGAZINE

ONAFHANKELIJK MAGAZINE OVER STRATEGIE, BEDRIJFSVOERING & ICT VOOR WONINGCORPORATIES

7^e JAARGANG | NUMMER 4 | NOVEMBER 2016

Toegevoegde waarde

Stef Blok: Ik ben fan van woningcorporaties



Datakwaliteit

De basis voor
een gezonde
bedrijfsvoering

VVA-informatisering
helpt corporaties ook
op dit gebied



Toegevoegde waarde
Stef Blok
(min. voor Wonen en Rijksdienst)

4



Inspelen op regionale verschillen
Marien de Langen (Stadgenoot)

28



Toegevoegde waarde

De toegevoegde waarde van woningcorporaties is mensen met een kleine portemonnee een dak boven het hoofd bieden. Daar zijn minister Blok en woningcorporaties het roerend over eens.

Corporaties willen met niet-DAEB woningen ook graag de groep middeninkomens bedienen. Deze groep valt anders tussen de sociale wal en het schip met marktconforme verhuurprijzen. De financiële verdrinkingdood tot gevolg. Niet-DAEB woningen tussen de 710 en 900 euro zijn de reddingsboei voor deze sociale schipbreukelingen.

Corporaties moeten stoppen met waarde toevoegen aan een groep die prima zelf de huurbroek kan ophouden, vindt de minister. Verkoop de dure huurwoningen, niet-DAEB is niet-doen en handelswaar. Mits de markt er natuurlijk toegevoegde waarde in ziet.

De scheiding tussen DAEB en niet-DAEB scheidt sociaal van markt. Rijen corporaties of beleggers de delen weer aaneen?

In het interview met minister Blok uiteraard aandacht voor dit dossier. Ook geven vijf corporatiebestuurders hun visie op dit vraagstuk.

Veel leesplezier!
Martin Barendregt en Paul Tuinte



Krimpende ERP-markt blijft aantrekkelijk
Annelies van den Berg (HC&H)

18



Op expeditie naar de innovatiegrenzen
Danny Wijnbelt (Eigen Haard)

39



TSS neemt stelling in op ERP-markt
Ramon Zanders (TSS)

22



Alle wegen leiden naar Rome
Reinier van der Kuij (TU Delft)

62

- 10 Gebrek aan bouwlocaties remt verkoop dure woningen
- 33 Ontspannen proces in een overspannen woningmarkt
- 36 CorporatiePlein 2016 breekt alle records
- 44 Circulaire economie is het Paard van Troje
- 50 Vastgoed Service kiest haar eigen weg
- 55 Meer in control door uitbesteden dagelijks onderhoud
- 58 Toekomstbestendig maken woningvoorraad hoogste prioriteit
- 66 Servatius koerst op high performance
- 70 Column: Balans van het woonbeleid Rutte II

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: Stef Blok, minister voor Wonen en
Rijksdienst (foto: Rijksoverheid /Arenda Oomen)

©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.



Minister Stef Blok:
**'Ik ben een groot fan
van woningcorporaties'**

De nieuwe Woningwet is de grootste hervorming van de corporatiesector sinds de bruteringsoperatie. De grootste hervormer is onbetwist minister **Stef Blok** voor **Wonen en Rijksdienst**. "Ik ben een groot fan van woningcorporaties," zegt hij tegen **CorporatieGids Magazine**. Maar een fan is pas tevreden als het kampioenschap is behaald. Wat moeten woningcorporaties daarvoor nog doen?

Stef Blok. Achter zijn bureau in Den Haag hangt prominent een voetbalshirtje met zijn naam erop. Niet van een club uit zijn geboorteplaats, want dat is Emmeloord.

Wooncarrière

"Emmeloord doet op de één of andere reden altijd een belletje rinkelen," zegt Blok, als hij het gesprek start en de woongeschiedenis van zijn ouders en zichzelf toelicht. "Mijn ouders huurden in de jaren zestig een woning in een flat van de Rijksdienst voor de IJsselmeerpolders. Mijn vader was ingenieur bij het waterbouwkundig laboratorium en mijn moeder lerares. 'Eerst huren en sparen en daarna een huis kopen met maximaal zeventig procent hypotheek', luidde het credo. Een logische wooncarrière vindt de minister die laat weten dat hij dezelfde route als zijn ouders heeft bewandeld. "Tijdens presentaties vertel ik dat ook. Een groot deel van mijn toehoorders knikt dan instemmend."

Fan

Het persoonlijke verhaal zet de grote hervormer in een ander perspectief. "Ik moest wel ingrijpen," zegt de minister terwijl hij verwijst naar de excessen die de corporatiesector hebben geteisterd, "maar ik ben nog steeds een groot fan van woningcorporaties. Het is ontzettend Hollands en een mooie traditie uit de tijd dat katholieke, protestants-christelijke, socialistische en liberale corporaties gezamenlijk voor goede huisvesting van mensen met een kleine portemonnee zorgden."

Goedkope scheefwoners

Een fan is pas tevreden als de kampioensschaal kan worden getoond op het bordes. Zover is de corporatiesector nog niet, constateert de minister. "De traditie van huisvester van mensen met een kleine portemonnee moet daarvoor voor 500.000 woningen in ere worden hersteld," zegt Blok en doelt op de scheefwoners die goedkope huurwoningen gijzelen. "Als je enerzijds een enorme wachtlijst hebt en anderzijds een half miljoen goedkope scheefwoners die van een lekkere lage huur kunnen genieten, dan doe je iets niet goed. De voorraad is niet te klein, de samenstelling is verkeerd."

Vraag van vandaag

Over die samenstelling zegt de minister: "Veertig procent van het corporatiebezit bestaat uit eengezinswoningen, terwijl tachtig procent van de doelgroep bestaat uit een- en tweepersoons huishoudens. Verkoop de eengezinswoningen aan pensioenfondsen of beleggers en gebruik de opbrengst om woningen te realiseren waar de doelgroep echt om zit te springen. Corporaties doen hun doelgroep nu echt te kort door de oude woningvoorraad vast te houden."

NOM en EPV

Naast het beter afstemmen van de woningvoorraad op de

vraag hebben corporaties ook een opgave in het energiezuinig - of beter nog - energieneutraal maken van hun bezit. Het NOM-project De Stroomversnelling, waar woningen worden gerenoveerd tot volledig elektrische woningen, is misschien wel het bekendste initiatief in de corporatiesector. Maar voor hoe lang nog vragen de initiatiefnemers zich af, nu de minister de EPV-vergoeding ook aan NOM-initiatieven wil verstrekken die nog wél gebruik blijven maken van aardgas of aansluiting op het warmtenet. "Ik zit met De Stroomversnelling aan tafel, maar ook met Aedes en andere aanbieders van NOM-woningen. Aedes zegt: bied ons meer mogelijkheden en andere aanbieders zeggen dat ze ook NOM-woningen kunnen leveren. De voorwaarde voor de EPV is wel dat de woning tenminste hetzelfde teruglevert als dat ze gebruiken. Nederland wordt er beter van wanneer het toepassen van meerdere technieken tot een toename van het aantal NOM-woningen leidt. Andersom geredeneerd: Ik heb veel respect voor De Stroomversnelling, maar het kan niet zo zijn dat we één techniek het alleenrecht geven. De energiebesparingsopgave is enorm en we moeten daar in Nederland nog een grote slag mee maken. De Stroomversnelling is gangmaker, maar dat moet niet leiden tot uitsluiten van andere initiatieven."

Verwondering

Ondanks dat de minister fan is van woningcorporaties, herkent hij zich niet in het beeld dat andere landen louter met bewondering naar onze corporatiesector kijken. "Als ik buitenlandse beleggers uitleg dat één op de drie Nederlanders in een sociale huurwoning woont, krijg ik eerder reacties van verwondering dan bewondering. Jullie behoren toch tot de rijkste landen? Waarom wonen welvarende Nederlanders dan in sociale huurwoningen?"

Oneerlijk speelveld

Hij vervolgt: "Met de nieuwe Woningwet is het oneerlijke speelveld waarin corporaties opereerden verleden tijd. Een goede zaak, want volgens berekeningen van de algemene rekenkamer hebben de woningcorporaties in het midden- en dure huursegment anderhalf miljard euro verspild. Corporaties konden goedkoop grond kopen voor hun activiteiten in de vrije sector en deden dat bovendien met staatsgarantie. En alsnog ging het bij sommige corporaties fout, met miljoenen verliezen tot gevolg."

"Ondertussen lieten commerciële investeerders en onze eigen pensioenfondsen de Nederlandse woningmarkt links liggen," vervolgt Blok. "Nu woningcorporaties door de wet bekrachtigd weer puur voor sociale woningbouw zijn, keren de kansen voor beleggers en pensioenfondsen. Uitzondering op het 'niet-DAEB, niet doen' credo van het advies van de Parlementaire Enquête Woningcorporaties zijn de gemengde

>>

NEH ontzorgt.

Kantoorautomatisering in de Cloud
Uw corporatie WBP en AVG proof
Hosted Telefonie
Office 365
en meer!



Bel 033 4343 070

www.nehgroup.com

wijken in herstructurering of krimpgebieden. Als de markt het daar niet oppakt, kunnen corporaties dat nog steeds doen. En in hun gescheiden niet-DAEB tak kan dat natuurlijk ook."

Scheiding

Dat scheiding van DAEB/niet-DAEB juist ten koste zou gaan van de gemengde wijken, wil er bij de minister ook niet in. "Onzin, het gemengd zijn van een wijk hangt niet af van wie eigenaar is van de niet-DAEB woningen. De vrije sector huurwoningen staan tussen de sociale huurwoningen en koopwoningen in en kunnen prima in eigendom zijn van een ander. Corporaties doen er goed aan nu van de marktomstandigheden te profiteren en niet-DAEB bezit te verkopen. Bij die verkoop kunnen ze ook nog voorwaarden stellen als ze dat willen, bijvoorbeeld over toekomstige huurstijgingen. Zo krijg je juist een gemengde wijk en speel je geld vrij voor het aanpassen van je woningvoorraad aan de vraag van vandaag en morgen."

Grondposities

Nu de woningmarkt aantrekt, zien gemeenten hun kans schoon om grondposities tegen de hoogste prijs te verkopen. Op de vraag of corporaties daarbij achter het net vissen, zegt de minister: "Je ziet dat gemeenten traditioneel dertig procent van grond-

Ik bereid momenteel een wijziging voor waardoor gemeenten straks grondposities kunnen toewijzen voor vrije sector huur. Op die manier wordt het voor marktpartijen eenvoudiger om in dit segment actief te worden."



"Ik bereid momenteel een wijziging voor waardoor gemeenten straks grondposities kunnen toewijzen voor vrije sector huur. Op die manier wordt het voor marktpartijen eenvoudiger om in dit segment actief te worden."

posities aanwijzen voor sociale woningbouw en zeventig procent voor projectontwikkelaars van koopwoningen. Volgens prognoses die we samen met Aedes en Bouwend Nederland hebben opgesteld, wordt de minste groei verwacht in de sociale huur, een forse groei in koop en maar liefst een verdubbeling in de vrije sector huur. Dus niet corporaties, maar investeerders in vrije sector huurwoningen zouden als antwoord op de vraag eerder achter het net vissen.

Grote en kleine corporaties

Alhoewel het aantal corporaties de afgelopen jaren door fusies sterk is gekrompen, zijn de verschillen tussen grote en kleine corporaties nog steeds enorm. Een minimale onder- of maximale bovengrens ziet de minister echter niet zitten. "Nee, daar wil ik ook niet in sturen. In de Woningwet sturen we wel op lokale inbedding van de corporatie in één

>>

sturen en verantwoorden? laat sectorstandaarden voor u werken!



Verantwoorden kost veel tijd en levert je als corporatie niets op. Dit proces moet zo efficiënt mogelijk worden ingeregeld en dat is prima mogelijk door de introductie van sectorstandaarden. Standaarden op het gebied van inrichting en gegevensuitwisseling maken uw informatiehuishouding transparant en de kwaliteit van uw gegevens neemt met sprongen toe. In plaats van achteraf veel tijd te besteden aan het bij elkaar zoeken van allerlei gegevens, worden deze op de juiste wijze binnen uw bedrijfsprocessen vastgelegd. Dat scheelt heel veel tijd!

SKARP biedt u een op VERA gebaseerd datawarehouse in de cloud en helpt u op de essentiële onderdelen uw basisadministratie te standaardiseren. U krijgt met SKARP toegang tot honderden performance-indicatoren, management dashboards, rapportage- en analysemogelijkheden op basis van definities van onder andere CorpoData. Verder verzorgt SKARP het klaarzetten en aanleveren van uw Jaarrekening, DVI, DPI en Aedes benchmark voor u. Sturen én verantwoorden op basis van sectorstandaarden. Betaalbaar in de cloud!

Meer weten? Mail: richardvanderzee@skarp.nl - fritsvandijk@skarp.nl of bel 088 888 5555 - www.skarp.nl

woningmarktregio. Binnen die regio moeten de corporaties samen met de gemeenten en belangenhouders invulling geven aan de woonvisies."

Kruidvat-malletje

Het landelijk opleggen van een franchise-model voor corporaties – ook wel eens het Kruidvat of Burger King concept genoemd – ziet Blok evenmin gebeuren. "Aedes heeft grote stappen gemaakt met het transparanter maken van prestaties en bedrijfslasten van corporaties. Dat leidt ertoe dat bestuurders en hun RvC's kritisch kijken hoe hun prestaties zich tot anderen verhouden. Ik kan me wel voorstellen dat corporaties elkaar steeds meer zullen opzoeken en samenwerken, bijvoorbeeld op het gebied van administratie of ICT, maar het lijkt me niet goed wanneer er een Kruidvat-malletje komt waar alle woningcorporaties in moeten passen. Dan sluipert luiheid en gemakzucht erin. Ook de corporatiesector heeft behoefte aan eigenwijze uitdagers: 'kijk collega-corporaties, zo kan het ook'."



"Ik krijg nog regelmatig de vraag van bestuurders of ze nou wel of niet moeten ingaan op het verzoek van de gemeente om een zwembad of bibliotheek te bouwen."

Dat de Woningwet het speelveld voor eigenwijze uitdagers wel beperkt, beaamt de minister. "Ik krijg nog regelmatig de vraag van bestuurders of ze nou wel of niet moeten ingaan op het verzoek van de gemeente om een zwembad of bibliotheek te bouwen. Ik antwoord stevast: ga samen naar de gemeenteraad en laat alle burgers eraan meebetalen. Waarom moet een bibliotheek, zwembad of winkelcentrum alleen uit de portemonnee van de sociale huurder betaald worden? Het aanscherpen van wet- en regelgeving is dus nodig geweest om tegenwicht te bieden en om oneigenlijk gebruik van investeringsgeld met staatsgarantie te voorkomen."

Volgend kabinet

Op de vraag of de minister in een volgend kabinet – mocht de situatie zich natuurlijk voordoen – minister voor Wonen en Rijksdienst blijft, zegt hij: "Ik vind het ontzettend leuk dat we maatregelen hebben kunnen treffen om de vastgelopen woningmarkt weer vlot te trekken. Dat kon ik doen doordat er in het regeerakkoord goede afspraken zijn gemaakt. Ik heb daardoor stappen kunnen zetten, dat is voor mij wel een voorwaarde. Iedereen realiseert zich dat er straks vier partijen nodig zijn om te kunnen regeren. Met vier partijen is het moeilijk om afspraken te maken. We zullen zien, maar zeker is dat ik niet tot mijn pensioen minister zal blijven." ■

'Gebrek aan bouwlocaties remt verkoop dure huurwoningen'

De Woningwet dwingt corporaties zich te richten op het verhuren van sociale huurwoningen voor mensen met een kleine portemonnee. Volgens minister Blok hebben corporaties echter nog steeds 75.000 te dure huurwoningen met een huur van boven de 710 euro in hun bezit. 'Verkoop de panden en bouw van de opbrengst goedkope sociale huurwoningen' is zijn devies. Is die rekensom en gedachtengang écht zo simpel? We legden het voor aan vijf corporatiebestuurders.

Bert Keijts, Portaal: "Gebrek aan locaties voor grootschalige nieuwbouw"

Bert Keijts, voorzitter Raad van Bestuur van woningcorporatie Portaal erkent dat Blok gelijk heeft dat met de opbrengst van de verkoop van dure huurwoningen geld gegenereerd wordt voor investeringen in het sociale deel. "Maar punt blijft dat juist het segment tussen de 700 en 900 euro huur nog zwaar ondervertegenwoordigd is op de woningmarkt. Het uitpanden van individuele woningen via verkoop vergroot dit segment niet. Grootschalige verkoop van complexen aan private beleggers heeft een 'vestzakbroekzak'-effect."

Uitverkoop

Daarnaast gelooft Bert niet dat het verstandig is als corporatie nu massaal uitverkoop te houden. "Dat zal opbrengstverliezen met zich meebrengen, en moet daarom via de weg van de geleidelijkheid. Het hebben van niet-DAEB woningen leidt voorlopig ook tot het bijdragen aan een gezonde kasstroom bij de corporatie. Ook lukt het niet op de korte termijn tot grootschalige nieuwbouw van sociale woningen te komen in grote steden. Daar is domweg sprake van een gebrek aan locaties."

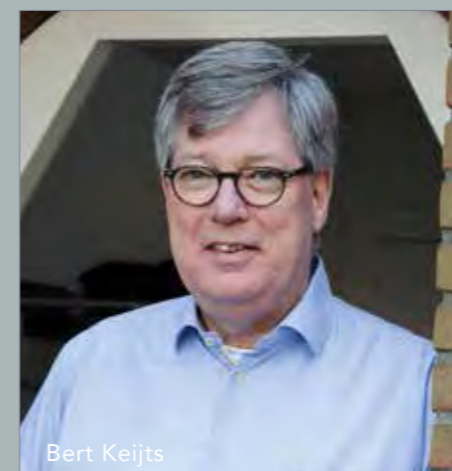
Portaal streeft zelf naar vijf procent niet-DAEB-bezit als onderdeel van haar portefeuillestrategie. "Op die manier

Karin Laglas, Ymere: "Creëer geen tweede Londen"

Volgens Karin Laglas, voorzitter van de directieraad van woningcorporatie Ymere, is het grote verschil dat de verkoop van niet-DAEB maar één keer geld oplevert, terwijl het behoud van de woningen - wat tegelijkertijd de behoefte van het middensegment voedt - voor een constante geldstroom zorgt. "De vraag is waar je meer aan hebt? Met deze inkomsten kunnen wij bijvoorbeeld ons bezit verduurzamen en nieuwe woningen bouwen. Dat is veel effectiever dan een mega bedrag ineens waar je niet direct iets mee kunt doen. Wij kunnen bijvoorbeeld toch niet in één keer veel nieuwe woningen in Amsterdam bouwen. Er is daar simpelweg geen ruimte voor."

Londen

Ook zorgen niet-DAEB woningen onder de hoede van corporaties ervoor dat het middensegment betaalbaar blijft. Laglas: "Wij verhuren een deel van ons bezit onder de huurprijs die het eigenlijk verdient. Dat doen we om de huur in bijvoorbeeld Amsterdam betaalbaar te houden. Je wilt geen tweede Londen creëren. Maar marktpartijen gaan voor winst-maximalisatie. Ze zullen de huren verhogen. Dat betekent dat niet-DAEB woningen uit het middensegment al snel voor meer dan duizend euro per maand worden verhuurd."



Bert Keijts



Karin Laglas

leveren wij en bijdrage aan het aanbod van woningen met een huur tussen 700 en 900 euro in onze steden. Bij de feitelijke splitsing eind dit jaar hebben wij nog een ruime zes procent aan niet-DAEB bezit. We zullen dus woningen gaan verkopen, primair vanuit het niet-DAEB segment. In het kader van prestatie-afspraken zullen we voor de korte termijn ook actief moeten sturen op het in stand houden van onze sociale kernvoorraad. Zolang wij geen nieuwe locaties hebben zal dat ook invloed hebben op het tempo van de verkoop van niet-DAEB woningen."

Er blijven dan alleen hele goedkope en hele dure woningen over. Mensen met een middeninkomen - zoals leerkrachten, agenten of verpleegkundigen - kunnen niet doorstromen in de stad zelf. Ze moeten daarvoor de stad uit. Of ze gaan 'scheefwonen' in een sociale huurwoning waarmee ze de lage inkomens wegdrücken."

Schaf verhuurdersheffing af

Daarnaast zou het aanpakken van de verhuurdersheffing volgens Laglas een goede oplossing zijn voor de realisatie

>>

VOLLEDIGE FRONTOFFICE-ONDERSTEUNING

- Fox Klantportaal biedt uw huurder de mogelijkheid om gedurende de volledige levenscyclus als huurder op eenvoudige wijze zijn zaken zelf te regelen.
- Fox Contact is onze intuïtieve webapplicatie waarin uw callcentermedewerkers alle benodigde werkzaamheden kunnen uitvoeren.
- Fox Telefonie is de slimme en geïntegreerde telefoonoplossing die extra services biedt zoals WhatsApp en webchat.
- Met Fox Info kunnen uw medewerkers op hun tablet of smartphone alle gegevens van de huurder opvragen en samen met hen, ook aan huis, verschillende zaken muteren.
- Met Fox Inspectie hebben uw inspecteurs geen formulieren meer nodig, wordt alles geregistreerd in een app op de tablet en worden hun bevindingen direct doorgesluisd naar Tobias AX.
- Fox wordt ondersteund met een kennisbank en interactieve intelligente beslismomen die zelf de database raadplegen.

Vraag vrijblijvend onze deelbrochures aan of kijk op onze website www.aareon.nl.

Aareon, meer dan ERP...

Fox:
the Front Office
eXperience

van nieuwe sociale huurwoningen. "Maak van de verhuurdersheffing een investeringsfonds. Of nog liever, schaf het helemaal af. Zo creëer je de mogelijkheid voor de realisatie van goede, passende woningen." Het inkomensafhankelijk maken van huren zou een andere goede oplossing zijn. "In de metropoolregio Amsterdam heeft Ymere ongeveer 80.000 woningen waarvan ongeveer 40.000 liberaliseerbaar zijn. Wij vragen hiervoor een lagere huur om wonen in die populaire woonregio betaalbaar te maken en te houden. Soms scheelt de prijs daardoor maar een paar tientjes, soms honderden euro's."

"Maar wellicht is een andere oplossing nodig. In ongeveer 20.000 van deze woningen wonen mensen met een middelbaar inkomen. Zij kunnen een huur betalen die dichterbij de werkelijke huurwaarde ligt. Zo creëer je als vanzelf een groter middensegment. En weet je zeker dat huurders dat ook kunnen betalen. Het middensegment staat er als het ware al. Woningen blijven goedkoop voor iemand met een laag inkomen, maar wanneer iemand 40.000 euro per jaar verdient is een kunstmatig lagere huur niet de beste oplossing. Vergis je niet. Het gaat hier niet om klein bier maar om pakweg 20.000 woningen. Als we die extra huurinkomsten inzetten om extra sociale woningen te bouwen dan lijkt mij dat een slimmere manier om duurdere woningen te gelde te maken dan een grootschalige uitverkoop."



Harro Zanting

Harro Zanting, Dudok Wonen: "Niet-DAEB is niet commercieel, maar 'sociaal zonder staatssteun'"

Hoewel de rekensom van Stef Blok volgens Harro Zanting, directeur-bestuurder van woningcorporatie Dudok Wonen niet altijd opgaat, is de bestuurder het in essentie wel met de minister eens. "Ik ben voorstander van een actieve portefeuillestrategie, in elk geval in gespannen woningmarkten waar gebrek aan doorstroming vaak een vraagstuk is. Als je het geld in beweging brengt, breng je ook beweging in de

woningmarkt door bijvoorbeeld meer verhuisketens. Dit kan namelijk heel positief uitpakken voor de publieke waarde die corporaties leveren. Focus op kerntaken betekent niet perse dat je je terugtrekt in de rol van beheerder van de portefeuille zoals die nu is. Grote corporaties uit de stad kun je nog steeds inspiratie halen uit het 'treintjesmodel' zoals het Oosten dat destijds beschreef voor de rol van corporaties in het leefbaar maken van wijken. Maar doe het vooral niet omdat de minister iets roept met een rekenvoorbeeld. Doe het vanuit de motivatie om met een actieve portefeuillestrategie nog meer te betekenen voor je doelgroep. De kans is groot dat de volgende minister volgend jaar weer wat anders roept."

Afroomvoorraad

De hoeveelheid te dure huurwoningen is voor een deel de schuld van het kabinet zelf, legt Harro uit. "Ik doel daarmee op de aan de WOZ-waarde gekoppelde verhuurdersheffing. Woningen boven de 250.000 euro zijn te bestempelen als de 'afroomvoorraad' van de minister. Veel huurwoningen toevoegen voor de huishoudens met de laagste inkomens lijkt mij een goed plan, ook als dat alleen maar lukt door eerst duurdere woningen af te stoten."

Net als Karin ziet Harro een inkomensafhankelijke huurverhoging als alternatief voor scheefwonen. "Wat kun je het beste doen voor huishoudens die qua inkomen niet meer in aanmerking komen voor sociale huur, maar die ook door de vrije markt niet worden bediend? Niet iedereen uit deze groep wil of kan kopen. Proberen de 'uitzonderingsruimte' te gebruiken en verhuren voor 700 euro inclusief verhuurdersheffing? Of verhuren voor 750 euro in de vrije sector zonder verhuurdersheffing? Volgens mij is dat laatste veel duurzamer, maar dan moet je in onze woningmarkt wel bereid zijn om in de vrije sector bewust minder te vragen dan de markthuur. Zijn er beleggers bereid om bewust minder huur te vragen dan mogelijk? Of ligt hier een mooie opgave voor het niet-DAEB bedrijf van de corporatie? Zou het niet mooi zijn om de 'goedkope scheefhuurders' niet alleen te pesten met een inkomensafhankelijke huurverhoging, maar ze ook een redelijk alternatief te bieden aan de onderkant van de vrije sector? Het niet-DAEB bedrijf noemen wij niet 'commercieel' maar 'sociaal zonder staatssteun'. Dat zit voor ons dichterbij de essentie."

Peter van Ling, Velison Wonen: "Dure huurwoningen verkopen vergroot probleem middeninkomens"

Peter van Ling, Directeur Bestuurder van Velison Wonen, verbaast zich vooral over de regelmatig veranderende kijk op de benodigde hoeveelheid sociale huurwoningen. "Nog niet zo lang geleden was de algemene mening dat er veel te veel sociale huurwoningen waren, en nu moet er

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!

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
Kennis van dalen

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

worden bijgebouwd. Feit is dat Nederland geen eenduidige markt heeft. Er zijn gebieden waar krimp plaatsvindt en gebieden waar er een (groot) tekort is aan sociale en duurdere huurwoningen. Door de huidige 75.000 huurwoningen met een huurprijs boven de 710 euro per maand te verkopen, wordt het probleem voor de middeninkomens alleen maar groter. In IJmuiden moet ik namelijk de eerste marktpartijen nog tegenkomen die woningen willen bouwen met een huur tussen de 710 en 850 euro per maand."

Wal en schip

"Voor 1000 euro per maand kun je over het algemeen makkelijk huurwoningen vinden. De goedkopere woningen, net boven de liberalisatiegrens, zijn er in onze regio echter amper. En wanneer ze al worden verhuurd door marktpartijen zijn de woningen vaak klein. Amper geschikt voor twee of drie personen, van wie het inkomen net te hoog is voor een sociale huurwoning. Deze groep huurders valt tussen wal en schip."

"We moeten daarbij niet vergeten dat marktpartijen een ander belang hebben dan corporaties," gaat Peter verder. "Wanneer marktpartijen hun huurwoningen voor veel geld kunnen uitponden of een huur kunnen vragen van boven de duizend euro, zullen ze dat zeker niet nalaten. Maar maken zij zich echt zorgen om het middensegment, en dat deze

is bij de woningcorporatie uit Den Haag. "Wij investeren 120 miljoen euro op jaarbasis, en daarvan gaat 35 miljoen euro naar nieuwbouw. Dat betekent dat wij zo'n 200 tot 250 woningen op jaarbasis realiseren. Het wegzetten en zoeken van locaties en het afstemmen van regels, dat is voor ons de grootste klus. In een compacte stad als Den Haag klinkt het verkopen van dure woningen en veel bouwen van nieuwe sociale woningen leuk, maar de situatie is niet zo simpel."

Net als Karin en Bert zorgt het hebben van een voorraad niet-DAEB woningen volgens Willem voor een gezonde kasstroom. "Je kunt ervoor kiezen in één keer alles te verkopen zodat je direct een grote som geld krijgt, maar dan heb je in de toekomst minder inkomsten. Wij zien deze woningen als een investering. Daarnaast zouden wij door het tegelijkertijd verkopen van de woningen aan beleggers veel geld mislopen, aangezien de prijzen zouden zakken. Het heeft onze voorkeur in zo'n situatie de woningen aan te bieden aan de huidige bewoners."

Willem beaamt dat het de taak van de markt is om woningen tussen de 710 en 850 euro te realiseren. "Wat ik ook constateer is dat beleggers in de grote steden - bijvoorbeeld Amsterdam en Utrecht, maar ook steeds meer in Den Haag - liever woningen bouwen met een huurprijs tussen de 900 en 1200



Peter van Ling



Willem Krzeszewski

groep goed kan wonen? Middeninkomens zullen door de verkoop van niet-DAEB woningen uiteindelijk de dupe worden. Om deze reden willen wij tien procent van onze woningen boven de DAEB-scheiding verhuren. Zo blijft het middensegment voor een deel beschikbaar voor de middeninkomens."

Willem Krzeszewski, Staedion: "Niet-DAEB verkopen zorgt voor minder inkomsten"

Willem Krzeszewski, bestuursvoorzitter bij Staedion, legt uit dat een gebrek aan investeringsvermogen niet het probleem

euro. Dit levert nu eenmaal een hoger rendement op. Het middensegment verdient teveel voor een sociale huurwoning, en kan daardoor moeilijk aan een woning komen. Dit moet echter primair door de markt worden opgepakt. In plaats dat beleggers onze woningen willen kopen, kunnen ze zich beter richten op beleggen in de nieuwbouw van het middensegment. Ook in wijken en buurten met veel sociale huurwoningen. Zo kan de doorstroming worden bevorderd en eenzijdigheid worden tegengegaan." ■



KRACHTIGE TECHNOLOGIE VOOR ECHTE MENSEN

d cegeka-dsa
samen vernieuwen

Column

Rocket science

Minister Blok vindt onze branche geen rocket science, er spelen naar zijn mening geen grote risico's bij het verhuren van woningen. Ik ben het bijna nooit met Blok eens geweest en dat is nu niet anders.

De huidige periode in de volkshuisvesting is misschien wel de meest complexe en uitdagende. Mijn droom is tevreden bewoners, belanghouders en medewerkers. Op alle drie fronten moeten corporaties aan de bak.

Om de klantwaardering te verhogen, kantelen corporaties naar een procesgerichte inrichting waardoor de focus op de klant optimaal wordt en de onderlinge samenwerking tussen de diverse disciplines verbetert. Er wordt geïnvesteerd in de ontwikkeling van digitale kanalen zoals Online Platform, in mijn corporatie met als doel dat onze klantcontacten over vijf jaar voor 80% via de digitale weg verlopen.

Nog belangrijker is dat klanten een goed product tegen een aanvaardbare prijs krijgen. De uitdaging hier is kosten te reduceren én de kwaliteit te verbeteren. Verduurzaming komt in een stroomversnelling omdat daardoor de woonlasten van bewoners beheerst kunnen worden. Ketensamenwerking helpt om de faalkosten terug te dringen en de kwaliteit te verbeteren. Maar de stichtings- en exploitatiekosten moeten nog verder omlaag. Dat kan door innovatie, de impuls om te innoveren moet van ons als opdrachtgever komen omdat de bouwsector uit zichzelf hier onvoldoende toe komt. Hier is nog een wereld te winnen.

De zoektocht naar legitimiteit voor ons handelen is niet gemakkelijk. Veel corporaties gebruiken nu actief het Drie Kamer Model om belanghouders echt in de keuken te laten kijken en te laten zien wat de (financiële) gevolgen zijn van strategische keuzes, waardoor afwegingen beter gemaakt kunnen worden. De relatie met bewonersorganisaties is aan verandering onderhevig met als doel de kwaliteit van hun inbreng te verbeteren en het draagvlak onder hun achterban te vergroten. Een uitdaging maar ook een worsteling die bijna overal in de sector aan de orde is. Daarnaast zijn corporaties



Ton Mans

actief op zoek naar eigen initiatief en zelforganisatie van bewoners op wijkniveau. In de relatie met zorg- en welzijnsinstellingen is de uitdaging vooral grenzen van onze instituties te doorbreken en samenwerking in de uitvoering op gang te brengen waardoor onze bewoners écht geholpen zijn.

Tevreden medewerkers zijn een absolute voorwaarde om de dingen goed te doen. Medewerkers kunnen zó veel meer als hen ruim baan wordt gegeven voor eigen verantwoordelijkheid en eigen initiatief. Zelfsturing, het "Rijnlandse model", het ontmanagen of hoe je het ook noemt; het helpt om klanten beter te bedienen en medewerkers in hun kracht te zetten. Blijde klanten maken medewerkers blij en omgekeerd. Kleuren buiten de lijntjes wordt gestimuleerd als dat helpt problemen op te lossen. Fouten maken mag, als je er maar van leert. Leiderschap is dan het vermogen om talent tot zijn recht te laten komen.

Nee, geen rocket science, maar zeker niet risicoloos! We opereren in een dynamisch maatschappelijk krachtenveld, waarin we op zoek zijn naar een betere verbinding met onze bewoners, belanghouders en medewerkers. Stilzitten is geen optie, we moeten lef tonen. De sector staat de uitdaging minder een instituut te zijn en meer een beweging, die om met de voorzitter van de Woonbond Ton Selten te spreken "bewoners helpt meer grip te krijgen op hun eigen woonomstandigheden en hoe ze willen wonen". Ik vind het mooi om daaraan te werken! ■

Ton Mans, directeur-bestuurder ZOwonen



Aantrekkingskracht krimpende ERP-markt blijft onverminderd groot

Opnieuw zijn dit jaar nieuwe leveranciers toegetreden tot de ERP-arena van de corporatiesector. De opvallendste nieuwkomer is TSS die met de overname van NCCW en Itris marktleider is in het segment tot 10.000 vhe. Tegelijkertijd kozen tientallen corporaties voor de vervanging van hun ERP-systeem. Op basis van gegevens uit de 'ERP-monitor' van Annelies van den Berg, directeur HC&H Consultants, brengt CorporatieGids Magazine de veranderingen in kaart.

W e stellen eerst weer even alle spelers voor, met tussen haakjes de naam van de geboden ERP-oplossing. Cegeka-dsa (Dynamics Empire), Aareon (Tobias AX), Aareon AG-dochter Incit (Xpand), NCCW (Property Management en XBIS) is sinds juli van dit jaar in handen van TSS, het bedrijf dat vorige maand eveneens Itris (ViewPoint) overnam. Centric (Key2Wocas), SAP-dienstverlener Ctac (CHARE), TwinVision (Estate Vision), Axxioma (Axxioma) en Wolf Huisvestingsgroep (Wolf PMP) maken het aanbod van actieve aanbieders van ERP-oplossingen voor de corporatiesector compleet. Sap-dienstverlener myBrand (myWoCo) heeft in 2016 de marketing- en verkoopactiviteiten in de corporatiesector op een laag pitje gezet, Aepex (Aetrium) heeft zich begin dit jaar volledig teruggetrokken.

Zesenveertig mutaties

Maar liefst 46 corporaties migreerden in 2016 naar een nieuw ERP-systeem van een bestaande of nieuwe leverancier, of maakten deze keuze en nemen in 2017 of 2018 het systeem in gebruik. Op drie corporaties na hebben alle corporaties met een 'end of life' ERP-oplossing (Omega en Dynamics Wonen van cegeka-dsa of First Housing van NCCW) nu een keuze gemaakt en zijn vrijwel allemaal gestart met de implementatie van het nieuwe ERP.

Nieuwkomer TSS koopt NCCW en Itris

Als we naar de mutaties in de ERP-markt kijken, valt op dat veertien klanten van NCCW de keuze voor een andere ERP-leverancier hebben gemaakt. Itris laat met twaalf klanten de grootste groei in aantallen zien. Beide bedrijven zijn onderdeel van TSS en blijven met een eigen visie en koers in de markt actief. Wie de marktaandelen van NCCW en Itris bij elkaar optelt, leert dat TSS door de acquisities marktleider is in de ERP-markt tot 10.000 vhe. "De overnames door TSS hoeven per definitie geen reden te zijn voor heroverwegingen van corporatieklanten," zegt Annelies van den Berg. "Klanten van NCCW en Itris hebben lopende contracten en doen nog steeds zaken met deze bedrijven. In zijn algemeenheid, zolang een bedrijfsovername niet leidt tot end-of-life van producten, veranderend prijsbeleid of het niet nakomen van contractuele afspraken, zal een klant niet snel om zich heen gaan kijken. Ik verwacht wel dat NCCW en Itris puur als leverancier door de overname aantrekkelijker zijn geworden omdat er nu een kapitaalkrachtige moeder achter hen zit."

Veenendaal versus Emmen

De strijd om de eerste twee plaatsen wordt in de meeste selectietrajecten uitgevochten door cegeka-dsa uit Veenendaal en Aareon uit Emmen. Beide bedrijven hebben hun

>>

ERP-systeem gebouwd op een Microsoft-fundament; cegeka-dsa op Dynamics Navision en Aareon op Dynamics AX. Aareon verloor weliswaar drie klanten – waarvan één aan zusterbedrijf Incit – maar verwelkomde tien nieuwe klanten. Cegeka-dsa verloor elf klanten en verwelkomde zes nieuwe klanten. Uitgedrukt in aantallen vhe levert dat cegeka-dsa overigens een groei op van bijna 30.000 vhe.

Touwtrekken om marktleiderschap

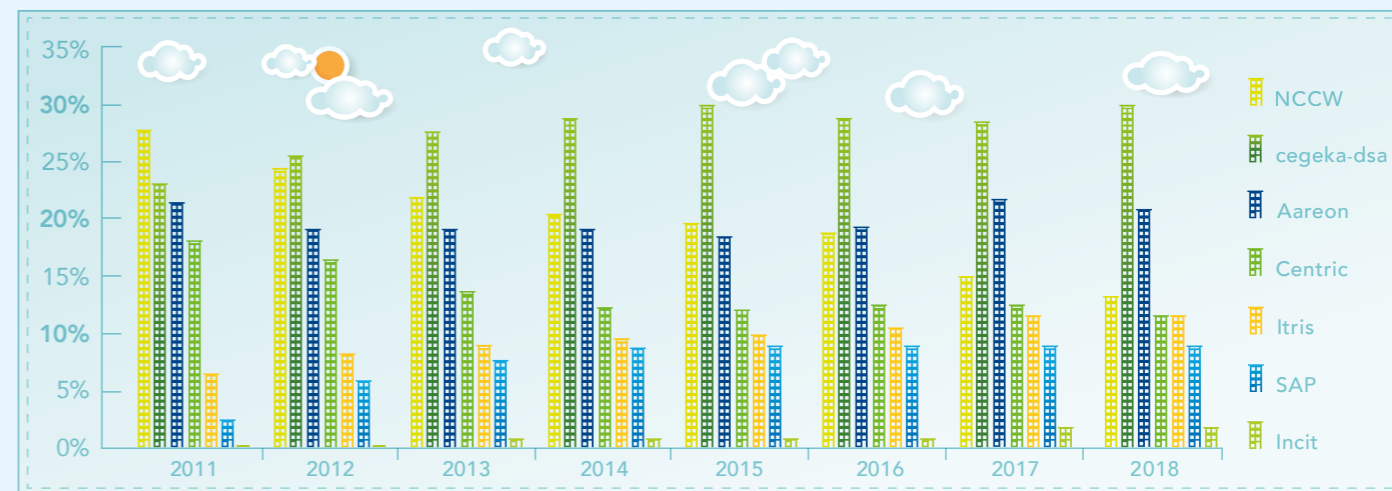
Een groot aantal van de bestaande klanten van Aareon en cegeka-dsa kiest – al dan niet na een selectietraject – opnieuw voor haar leverancier en implementeert de nieuwe oplossing. Op de vraag wie het getouwtrek om het marktleiderschap in zijn voordeel gaat beslechten, zegt Annelies: "In het segment boven de 10.000 vhe zijn Aareon en cegeka-dsa aan elkaar gewaagd. In het middensegment scoort een partij als Itris goed, mede omdat zij een brede oplossingsuite bieden. In het segment onder de 5.000 vhe scoren vooral partijen die kunnen ontzorgen goed. De komst van SaaS-oplossingen – zoals die van cegeka-dsa en Aareon – kunnen dit deel van de markt wel eens opnieuw doen opschudden."

SAP

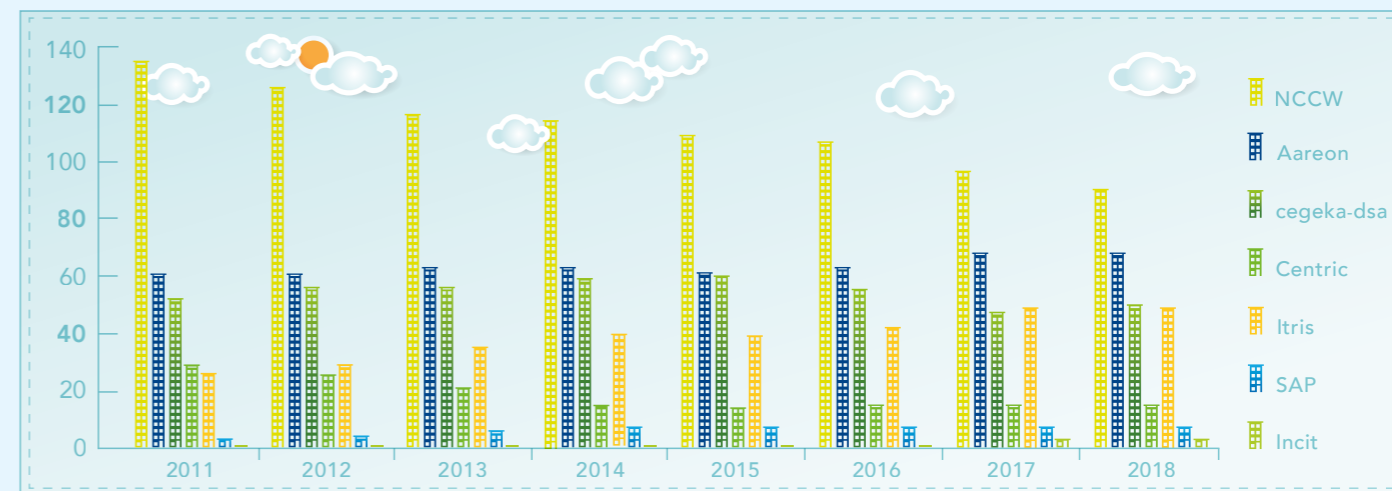
Nadat begin dit jaar SAP-dienstverlener Aepex aangaf niet langer actief te zijn in ERP-acquisitietrajecten in de corporatiesector en myBrand min of meer ook de voet van het gaspedaal haalde, is Ctac nog de enige actieve SAP-dienstverlener. "SAP Nederland gaat haar corporatieklanten zelf ook een eigen standaard template aanbieden," weet Annelies. "De keuze voor dit template vereist echter een (her)implementatie en zal door corporaties die gebruikmaken van een SAP-oplossing mogelijk als één van de opties ter vervanging van hun bestaande SAP-oplossing worden gezien." Vorige week maakte Ctac bekend dat Vivare heeft gekozen voor migratie naar het nieuwste platform van SAP, S/4HANA. Vivare is daarmee de eerste bestaande SAP-gebruiker die voor de nieuwe SAP-oplossing heeft gekozen. "Als de zes andere SAP-corporaties gaan heroverwegen, betekent dit dat ongeveer 275.000 vhe op de markt komen. De verwachting is dat zij dan naast SAP vooral naar Aareon en cegeka-dsa zullen kijken. Als grote corporaties zoek je immers elkaar ook op."

>>

Marktaandeel ERP-leveranciers in % vhe



Marktaandeel ERP-leveranciers in aantal corporaties



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



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

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

residenz
ict provider

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



(g)een wolkje aan de lucht

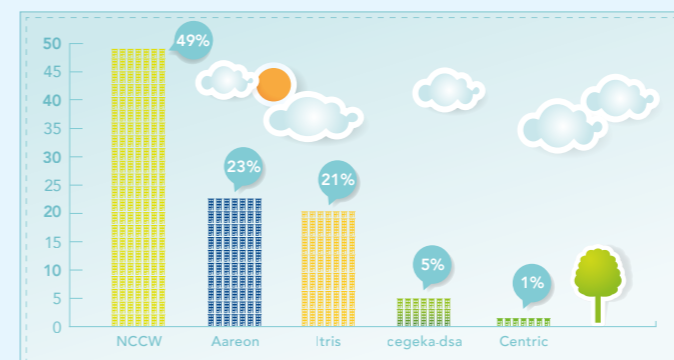
Selecties gaan afnemen

"Het aantal ERP-selecties zal in 2017 afnemen," is de verwachting van Annelies van den Berg. "De noodzaak om vanwege end of life te vervangen speelt geen rol meer. Een aantal fusies levert sommige leveranciers extra vhe's op, waarbij vrijwel geen sprake meer is van een écht selectietraject, maar waarbij gekozen wordt voor één van de aanwezige oplossingen. Corporaties zullen vooral heroverwegen op het moment dat het contract met de huidige ERP leverancier afloopt. Was dit vroeger nog een legitieme reden om een selectietraject te starten, nu wordt dit moment vooral gebruikt om nieuwe prestatieafspraken met de huidige leverancier te maken. Alleen als een corporatie echt ontevreden is over de

leverancier en/of de toekomstvastheid van de oplossing, zal dit tot een selectie leiden."

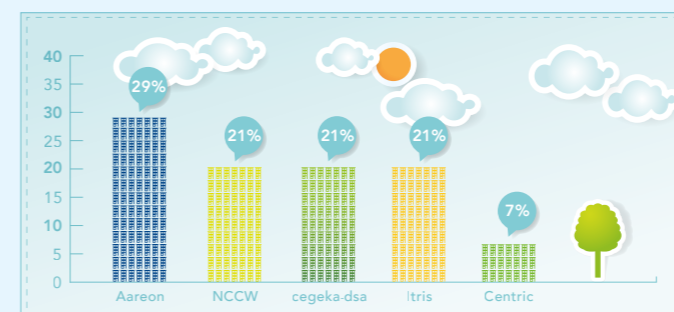
Ketensamenwerking en portalen

Op de vraag of het ICT-speelveld zich na het verdelen van de ERP-buit op andere domeinen gaat richten, zegt Annelies: "Ketensamenwerking en het laten uitvoeren van procesonderdelen door huurders via portalen en apps ontwikkelt zich momenteel snel. Omdat hier nu ook standaardoplossingen voor beschikbaar komen, zien we hier zelfs een vervangingsmarkt ontstaan. Maatwerk klantportalen worden vervangen door standaardoplossingen en door standaardisatie van gegevensuitwisseling met aannemers wordt het proces van uitbesteden aan (onder)aannemers versneld." ■



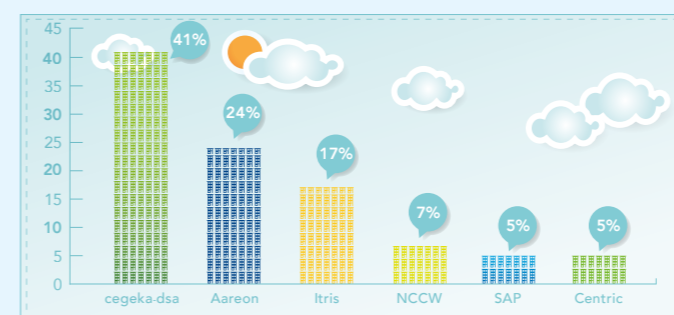
1.000-5.000 vhe's (146 corporaties)

Dertien corporaties implementeren in 2016 en zijn uiterlijk eind dit jaar over op een ander systeem. Twaalf hiervan hebben voor een andere leverancier gekozen, één voor een nieuw product van dezelfde leverancier. Eén corporatie heeft dit jaar de keuze gemaakt voor een nieuw product van dezelfde leverancier en twee corporaties hebben voor een nieuwe leverancier gekozen. Deze corporaties gaan of zijn aan het implementeren en gaan in de loop van 2017 live.



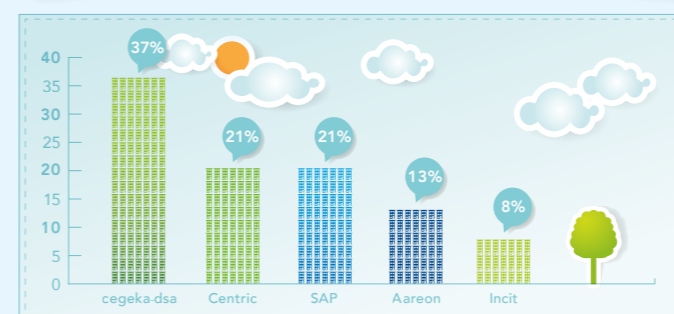
5.000-10.000 vhe's (75 corporaties)

Tien corporaties implementeren in 2016 en zijn uiterlijk eind dit jaar over op een ander systeem. Vijf hiervan hebben voor een andere leverancier gekozen, vijf voor een nieuw product van dezelfde leverancier. Twee corporaties hebben dit jaar de keuze gemaakt voor een nieuw product van dezelfde leverancier en één corporatie heeft voor een nieuwe leverancier gekozen. Deze corporaties gaan of zijn aan het implementeren en gaan in de loop van 2017 live.



10.000-20.000 vhe's (41 corporaties)

Acht corporaties implementeren in 2016 en zijn uiterlijk eind dit jaar over op een ander systeem. Twee hiervan hebben voor een andere leverancier gekozen, zes voor een nieuw product van dezelfde leverancier. Eén corporatie heeft dit jaar de keuze gemaakt voor een nieuw product van dezelfde leverancier en vier corporaties hebben voor een nieuwe leverancier gekozen. Deze corporaties gaan of zijn aan het implementeren en gaan in de loop van 2017 live.



> 20.000 vhe's (24 corporaties)

Drie corporaties implementeren in 2016 en zijn uiterlijk eind dit jaar over op een ander systeem. Twee hiervan hebben voor een andere leverancier gekozen, één voor een nieuw product van dezelfde leverancier.



TSS neemt met overname NCCW en Itris stelling in op ERP-markt

Met de overname van NCCW en Itris is Total Specific Software (TSS) vanuit het niets een grote speler op de ERP-markt voor woningcorporaties. Het Utrechtse bedrijf is met de acquisitie marktleider in het segment tot 10.000 vhe. Wie is TSS en wat is hun strategie in de corporatiesector? Een gesprek met **Ramon Zanders**, General Manager bij TSS.

“Dit is TSS,” zegt Ramon met een glimlach, terwijl hij de journalist door een korte gang voorgaat naar zijn kamer. Het bedrijf onderhuurt kantoorruimte in een vestiging van Exact aan de Papendorpseweg in Utrecht. Voor haar bedrijvigheid heeft TSS genoeg aan een handvol werk- en vergaderkamers en een kleine eetkeuken. “Hier zit in zekere zin ook een link naar jouw vraag waarom wij niet graag op de voorgrond treden. Elke verticale markt – ook de corporatiesector – heeft zijn eigen dynamiek en customer intimacy. Je moet als leveranciers die markt echt snappen. Alles wat je dan centraal als TSS probeert te regelen doet daar afbreuk aan en leidt tot ruis. Roepen dat ‘wij TSS zijn en heel groot zijn’ voegt helemaal niets toe. Het gaat om right to win en right to play. NCCW en Itris hebben het recht om te winnen in een markt die ze kennen met oplossingen die aansluiten bij de behoeften. Wij zijn slechts belangrijk voor de speelrechten: we borgen de continuïteit voor klanten die kiezen voor oplossingen van NCCW en Itris, of dat nu voor vijf of tien jaar is of levenslang.”

Met zijn vieren

TSS is onderdeel van het Canadese Constellation Software Inc. en werd in 2006 opgericht door Robin van Poelje (CEO). Matthieu van Amerongen is CFO en Han Knooren en Ramon Zanders zijn de twee General Managers. “We doen het met zijn vieren, plus een aantal gespecialiseerde medewerkers Mergers & Acquisitions dat ons ondersteunt,” legt Ramon uit. Het moederbedrijf CSI is met veertien medewerkers niet veel groter. In totaal behoren meer dan 200 zelfstandige bedrijven tot CSI.

Beursgenoteerd

Dochterbedrijf TSS is een optelsom van achtentwintig volledig zelfstandige business units. Het enige wat de bedrijven niet zelf doen, is de financiële administratie, zegt Ramon. “Als beursgenoteerd bedrijf moeten onze cijfers een juiste weergave van de werkelijkheid zijn en volgens een speciaal format worden aangeleverd. Iedere negende werkdag rapporteren wij honderd procent betrouwbare cijfers aan CSI.”

Verrassing

Dat TSS in 2016 de corporatiemarkt betrad en de bekende spelers NCCW en Itris overnam, kwam voor velen als een verrassing. Niet voor TSS, glimlacht Ramon: “We volgen de corporatiesector al acht jaar met zeer veel interesse. Het is met zijn specifieke karakter, de snel veranderende wet- en regelgeving en vele eisen en wensen een ‘vertical’ bij uitstek. Met de kennis en ervaring die wij hebben kunnen we in dit segment van grote toegevoegde waarde zijn. Waarom het acht jaar heeft geduurd? Omdat de markt er in 2016 echt voor open stond.”

Marktpositie

Op de vraag of met de overname van NCCW en Itris de marktpositie in de corporatiesector sterk genoeg is, zegt Ramon. “Alleen al met NCCW was die in principe groot genoeg. Wij staan echter altijd open voor iedere kans die voorbij komt en die voor TSS rationeel een goede stap is. De overname van Itris, snel na NCCW, bewijst dat.”

Toegevoegde waarde

Ramon vindt het belangrijk dat NCCW en Itris meer toegevoegde waarde gaan leveren aan hun huidige en potentiële klanten. “Dat kan autonoom of op andere manieren worden gerealiseerd,” zegt de General Manager, voor wie acquisitie van softwarebedrijven in verticale markten core business is. “Maar we zijn rationele mensen,” tempert hij de verwachtingen, “wij hebben geen behoefte om veel marktpositie te kopen. Aan de andere kant, als we eenmaal in een marktsegment zitten, willen we daar ook een serieuze positie innemen.”

Software for life

TSS bestaat bij de gratie van winstgevendheid van haar achtentwintig zelfstandige business units. Op de vraag welk groeipotentieel hij ziet voor Itris en NCCW, zegt hij: “Wij geloven in het continu door-ontwikkelen van ‘software for life’. De huidige directie van NCCW maakt slim gebruik van die kennis en doet nu ervaring op wat binnen TSS/CSI goed werkt. Dit proces zal ook binnen Itris opstarten.”

Drie activiteiten

Ramon vervolgt: “NCCW is actief met de Corporatie Cloud, dat zich mag heugen in een hoge adoptie bij bestaande klanten en veel potentie heeft. Ook investeren ze in lijn van onze ‘software for life’ filosofie fors op XBIS en bieden ze met Property Management een oplossing voor het midden- en topsegment. De potentie van deze drie activiteiten zijn groot en kunnen dat in de toekomst binnen de TSS structuur nog meer tot wasdom brengen.”

Niet dwingen

Itris benadrukte in haar persbericht over de toetreding tot TSS dat het concurrent blijft van NCCW. Ramon onderschrijft dat ook. “De groei van Itris is gezond en komt vooral van klanten van niet-NCCW leveranciers. Ik zou het leuk vinden als ze dat blijven doen.”

Op de vraag of het kwaad kan dat de zusterbedrijven elkaar opzoeken voor synergie, zegt Ramon: “Wij geloven niet in het dwingen van klanten, of klanten te laten overstappen naar een andere productsuite. Als één sector voorbeelden heeft waartoe dat leidt, is het de corporatiesector wel. Klanten zijn niet op zoek naar verandering van ERP-pakketten, maar willen naar behoefte gebruik kunnen maken van additionele functionaliteiten. Als klanten over willen stappen

>>

VAN DINTHER
the document company

E - CONTENT ECM

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

DeltaConsulting
van strategie naar resultaat

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.

naar Itris dan wel NCCW, dan doen ze dat toch wel, ook als deze bedrijven geen onderdeel zouden zijn van TSS."

Vol gas geven

Hij vervolgt: "ViewPoint wordt binnen TSS ook niet 'de nieuwe productlijn' voor de sector. Met gedwongen winkelnering maak je klanten echt niet gelukkig. Als softwarebedrijven fuseren en besluiten om één productlijn te handhaven is dat altijd een interne overweging. Fijn voor de softwareleverancier, maar niet fijn voor de klant. Kortom, als je niet van plan bent om oplossingen te integreren blijft er maar één ding over: vol gas geven en voor je eigen klanten gaan. Dat is wat NCCW en Itris dus doen."

Evolutie

De software for life filosofie volgt de lijn van evolutie en concurreert volgens Ramon met ERP-systemen die op Microsoft zijn gebaseerd. "Microsoft is een revolutionaire leverancier die je in zekere zin dwingt om telkens te migreren naar een nieuwe release. Niet elke update is echter een verbetering voor de klant. Ik geloof meer in evolutie: met minimale technische impact gerichte functionele aanpassingen doorvoeren."

Tarieven

In de media doken berichten op over forse tariefstijgingen bij bedrijven die kort daarvoor door TSS zijn overgenomen. "Vooropgesteld dat onze achtentwintig bedrijven eigen keuzes maken over tarieven, verwacht ik bij NCCW en Itris op dit vlak geen veranderingen. We leven in een competitieve markt en NCCW en Itris hebben glas-heldere contracten met hun klanten."

Groeiverwachting

Over de groeiverwachtingen van zijn twee recente aankopen zegt hij: "Van Itris verwacht ik dat ze op termijn ook succesvol zijn in het marktsegment boven 10.000 vhe. Ze hebben een gezonde groei laten zien en het eerste succes bij een grotere corporatie zal vanzelf volgen. NCCW heeft veel te bieden

met de upgrade naar XBIS en Property Management toont veel potentie. De grote fusiegolf is voorbij, corporaties zijn gebaat bij continuïteit en software for life. Ik verwacht dat NCCW en Itris bovendien meer gaan investeren. Nu ze onderdeel zijn van TSS zijn middelen geen beperking meer voor de uitvoering van goede plannen." ■





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

IT kwaliteit helder en transparant



cepo.nl

bridging IT & users

CEPO



Geniet van creatief falen

“Het zijn de creatieve organisaties die overleven op termijn, niet de efficiënte”, vertelde trendwatcher Adjiedj Bakas onze corporatie tijdens een inspiratiesessie. Maar bij woningcorporaties ligt de laatste jaren de focus voornamelijk op efficiency, kostenbesparing en het je houden aan regels. Ruimte voor creativiteit is er bijna niet meer. Dus halen we met zijn allen dan nog wel het jaar 2025?

Angst voor falen overheerst. Woningwet, BTIV en Ministeriële Richtlijnen geven exact de nauwe kaders aan waarbinnen je mag opereren. De ene veegwet volgt de andere veegwet op. Want de overheid weet blijkbaar niet precies te verwoorden wat wel mag en wat niet mag. Zekerheidshalve kiest iedereen dan maar voor de veilige weg, een ministeriële aanwijzing ligt immers zo op je deurmat.

Een veilige omgeving om te experimenteren lijkt te ontbreken. Vernieuwingen dreigen daardoor achter te blijven. Wil je tiny houses bouwen? Het bouwbesluit verhindert dat. Een saaiere jaren zestig flat omtoveren in een kleurrijke Hundertwasser gebouw? De welstandcommissie concludeert dat dit niet past binnen de rest van de wijk. Gebruik maken van de digitale informatie die veel van je huurders achterlaten? Privacyregels vormen een (overigens terechte) hindernis. Maar hoe kan je dan nog wel creatief blijven? We snappen best dat regels ter bescherming nodig zijn. Maar Max Verstappen zal geen enkele race winnen wanneer hij moet rijden met een snelheidsbegrenzer en stootkussens.

De enige manier om beter te worden is door nieuwe dingen te proberen en na, het eventuele falen, daarvan te leren. Zoals Edison al opmerkte: “Ik heb nooit een fout gemaakt, ik heb alleen 10.000 manieren gevonden die niet werkten.” Nu moeten we als woningcorporaties niet zomaar een beetje gaan aanklooien, maar we dienen wel bereid te zijn om te experimenteren en fouten te maken. En de overheid moet hiervoor enige ruimte creëren.

Een veilige omgeving om te experimenteren lijkt dus te ontbreken. Maar toch. Het is een feit dat liften vaak hapieren. Heel af en toe neer storten. Maar als de overheid toestemming geeft om een flat te bouwen, kan ze toch niet verbieden er een lift in te plaatsen? Want verbod op het plaatsen van liften leidt de facto tot een verbod op het realiseren van flats. Overigens, een creatieve corporatie zet er dan roltrappen neer. Probleem opgelost.

Wil een corporatie niet-DAEB investeringen doen in een administratief gescheiden tak, dan moeten die investeringen voldoen aan enerzijds de markttoets, dat een laag rendement vereist en anderzijds een rendementtoets, dat een hoog rendement vereist. Dat lukt dus niet, dit lijkt op de verboden lift in de wolkenkrabber. Gelukkig is er via de juridische splitsing een roltrap. Probleem ook opgelost.

Door geen risico's te nemen en zo mislukkingen te vermijden, haal je nooit de woede van anderen op de hals. Dat is prettig. Maar wat gebeurt er als we deze kortzichtige kijk eens op zijn kop zouden zetten? Misstappen zijn namelijk onontbeerlijk om iets nieuws en boeiends voort te brengen. Ook binnen de corporatiewereld. Willen we overleven, dan moeten we creatief zijn. Bijvoorbeeld door de tiny houses maar op wielen te bouwen, dan geldt het bouwbesluit niet meer. Een hele buurt laten verkleuren, daar past Hundertwasser automatisch in. Dus een beetje creativiteit en we halen met zijn allen 2025. En verder. ■

Peter Kramer, financieel directeur Woningstichting Den Helder



Marien de Langen (Stadgenoot, De Vernieuwde Stad):
'Ideale corporatiesector speelt in op regionale verschillen'

Krapte, krimp, ontgroenen of vergrijzen. Ondanks de regionale verschillen is wet- en regelgeving afgestemd op de corporatiesector als geheel. "De corporatiesector bestaat nog steeds. De verschillen zijn inmiddels echter minstens zo wezenlijk als de overeenkomsten." Dit zegt Marien de Langen, bestuursvoorzitter Stadgenoot en voorzitter van De Vernieuwde Stad. Een gesprek over gemengde wijken en de aantrekkingskracht van de stad.

Marien de Langen, van huis uit opgeleid als weg- en waterbouwingenieur, wilde altijd al in de stadsvernieuwing werken. Na te zijn afgestudeerd als civiel planoloog aan de TU in Delft, werkte hij 24 jaar nagenoeg onafgebroken aan de stedelijke ontwikkeling en de stadsvernieuwing van Rotterdam. "Lastige wijken zijn altijd al mijn ding geweest."

In 2006 betrad Marien de corporatiesector en werd hij bestuursvoorzitter bij Mitros. "De samenhang tussen het sociale aspect enerzijds en de fysieke kant anderzijds heeft mij altijd enorm aangesproken. Ik was groot fan van de wijkaanpak. Niet om lekker integraal bezig te zijn, maar wel omdat in levens van mensen deze aspecten altijd verbonden zijn. Hun leven moet leidend zijn en niet hoe wij de wereld hebben georganiseerd."

Stadgenoot

In 2011 vervolgde Marien zijn carrière als bestuursvoorzitter bij Stadgenoot in Amsterdam. Waar zijn kennismaking met de corporatiesector in 2006 nog in relatieve rust plaatsvond, waren het in 2011 beduidend andere tijden. Aan de roep om meer efficiency en kostenbesparing in de sector heeft ook Stadgenoot gehoor gegeven, zegt Marien. "Na een reorganisatie hebben wij het aantal medewerkers met een kwart verminderd naar 300 medewerkers. Deels omdat we teruggaan naar de kerntaak en de werkzaamheden die we nog doen efficiënter, slimmer maar vooral klantgerichter uitvoeren. Het resultaat is dat we kosten besparen en onze klanten en medewerkers tevredener zijn."

Gouden driehoek

Marien legt uit hoe dat werkt. "Ik geloof heilig in de gouden driehoek tussen bewonerstevredenheid, medewerkers-tevredenheid en efficiency. Als de bewonerstevredenheid toeneemt, verbetert de efficiency en neemt de medewerker-tevredenheid ook toe." Als voorbeeld noemt Marien het verhuurmutatieproces, dat op initiatief van zijn medewerkers is omgedoopt tot verhuisproces. "In een verhuisproces staat de huurder centraal en in een verhuurmutatieproces het systeem. Door met de focus op de bewoner naar processen te kijken, zie je snel hoe het beter kan. Ons verhuisproces leidt nu tot een hogere bewonertevredenheid en is bovendien veel efficiënter."

De Vernieuwde Stad

Naast bestuurder van de corporatie met ruim 30.000 woningen is Marien ook voorzitter van De Vernieuwde Stad, een groep van 26 grootstedelijke corporaties die samen meer dan veertig procent van alle sociale huurwoningen in Nederland in bezit heeft. "We delen nadrukkelijk een gezamenlijk gedachten-goed," licht Marien toe. "Dat is natuurlijk de klassieke volks-

huisvestelijke opgave, maar vooral onze aandacht voor gemengde wijken. Volkshuisvesting in Nederland is een brede voorziening voor heel grote groepen mensen. Het samenballen van ingewikkelde mensen is maatschappelijk onverstandig. Dat is ook de reden waarom we ons keerden tegen een algeheel verbod op investeringen in niet-DAEB als enige remedie om terug te kunnen gaan naar het domein van sociale huisvesting. Je ziet dat de Woningwet en de scheiding van DAEB/niet-DAEB in het bijzonder een soort sluitstuk is van een inmiddels al 'schandaallose' praktijk. De disciplinerende werking van de wet ontbreekt, wat overblijft is een enorme administratieve last die handenvol maatschappelijk geld kost."

Niet-DAEB maakt het verschil

Hij vervolgt: "De wetgever doet alsof het corporatiebestel in Nederland overal exact hetzelfde is. Dat klopt als je kijkt naar de kostprijs van een woning of de hoogte van sociale huren en de inkomens van de bewoners. Maar in kraptegebieden gaapt een enorm gat tussen beschikbare koopwoningen en sociale huurwoningen. Of anders gezegd in het ene (krimp) gebied in Nederland kun je met een inkomen van € 28.000 al een woning kopen of huren in de vrije sector, terwijl je in een ander (overdruk)gebied meer dan € 50.000 nodig hebt om een woning te kunnen kopen of te huren in de vrije sector. Met niet-DAEB zou je in die gebieden het verschil kunnen maken. Daar heeft de wetgeving nu wat laten liggen. Het effect is dat er voor het middensegment te weinig wordt gebouwd."

Lokale verschillen

Dat Nederland groot is in lokale verschillen onderschrijft Marien. "Vanuit DVS hebben we lokalisering nadrukkelijk op de agenda gezet. De wet- en regelgeving negeert die verschillen, al is er nu wel weer wat meer ruimte voor leefbaarheid, dat lange tijd als buurtbarbecue-subsidie belachelijk is gemaakt. Stadgenoot gebruikt die ruimte voor wijkbeheerders, die een belangrijke rol spelen in de leefbaarheid rondom complexen."

Banlieues

Boos wordt Marien als wordt gezegd dat leefbaarheid en krachtwijken niets wezenlijks hebben bijgedragen aan de volkshuisvesting en gemengde wijken. "Toen in Parijs de aanslagen plaatsvonden kwamen er direct filmpjes van de banlieues – de voorsteden van Parijs – op tv. Dat soort wijken hebben wij niet in Nederland. Natuurlijk mag je onze gemengde wijken niet als garantie zien – wij hebben ook een Mohammed B. gehad – maar onze sociaal gemengde wijken zijn een grote verdienste van woningcorporaties. Jammer genoeg is de stabiliserende rol die woningcorporaties in de stad hebben zwaar onderschat."

>>

Andersom al 10 jaar sterk in organisatieontwikkeling!

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

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

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

www.tijdvoorandersom.nl

10 jaar
2006
2016

wosjapue

www.tijdvoorandersom.nl

PAM

Het meest complete Portfolio- en Assetmanagement Model voor woningcorporaties

www.bataviagroep.nl

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

BG BATAVIA GROEP

Dé corporatiesector

Op de vraag of lokalisering betekent dat dé corporatiesector niet bestaat, zegt Marien: "Die bestaat wel degelijk, maar de verschillen zijn inmiddels interessanter dan de overeenkomsten. De economische situatie in Nederland verschilt ook en daar zouden we als corporaties veel beter op aan moeten sluiten. Het feit is dat je in Amsterdam tien jaar moet wachten op een woning terwijl er in Doetinchem sprake is van een overschot. De burger maakt keuzes en trekt naar de grote stad. We moeten het met zijn allen zo organiseren dat het weer klopt."

Extra trek

Op de vraag of het extra bouwen in de stad de trek juist stimuleert, zegt Marien: "Feitelijk bouwen wij niet genoeg, maar toch blijven de mensen komen. Die trekken zich er niets van aan dat er weinig wordt gebouwd. De gemiddelde woningbezetting is gestegen. Het is lareikoek dat een goede internetverbinding op het platteland ervoor zorgt dat je voor werk niet in de stad hoeft te zijn. Als je er dan toch bent, dan is het ook handig om er te wonen."

Proefballonnen

Met de nieuwe Woningwet is de relatieve rust in de sector wedergekeerd. Ondertussen laten de politieke partijen met het oog op de verkiezingen in maart 2017 de eerste proefballonnen alweer los. Zo wil de SP de verhuurderheffing afschaffen en de huren uiteindelijk met 400 euro per jaar verlagen. "Dat klinkt sympathiek, maar als ik mocht kiezen dan zou ik inzetten op beschikbaarheid. Liever meer sociale huurwoningen dan bestaande huurwoningen in prijs verlagen. Betaalbaarheid is uiteraard belangrijk, maar altijd nog beter geborgd dan beschikbaarheid."

Buitenlandse corporaties

DVS kijkt ook naar business modellen van buitenlandse corporaties. Mankeert er dan wat aan het onvolprezen Nederlandse corporatiebestel? "Feit blijft dat wet- en regelgeving ons steeds opnieuw uitdaagt. Blijft het bij de Woningwet of gaat er nog meer veranderen? Wij vinden het verstandig om naar business modellen te kijken in andere landen. In Duitsland is er bijvoorbeeld geen onderscheid tussen sociale en commerciële verhuurders. Daarmee is de regeldruk ook veel lager. Ik vind het minstens het overdenken waard of dit ook in Nederland toepasbaar is. Het zou in totale zin beter aansluiten in de eigen regio."

Regionale verschillen

Op de vraag hoe de corporatiesector er over tien jaar uitziet, zegt Marien: "Ik denk dat we dan ongeveer dezelfde sector hebben, misschien een beetje kleiner. We hebben vijftien jaar gedaan over deze nieuwe Woningwet en radicale koerswijzigingen zie ik niet snel gebeuren. Ik verwacht geen grote



schaalvergrotingen meer, hooguit wat noodzakelijke fusies tussen kleine corporaties."

Hij vervolgt: "Mocht ik overigens de sector zelf naar mijn hand kunnen zetten, dan zou ik inzetten op de invoering van regionale verschillen. Ik zou ruimte maken in de landelijke wetgeving en regio's zelf hun volkshuisvestelijk beleid laten uitvoeren. Een samenspel van gemeenten, woningcorporaties en huurderverenigingen, toegespitst op de regionale vraag. Daar is uiteindelijk iedereen meer mee gebaat dan met de huidige uniforme regelgeving uit Den Haag." ■



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.”



Woningverkoop Mitros: ontspannen proces in een overspannen woningmarkt

De verkoop van corporatiewoningen in Utrecht is een verhaal van zoete broodjes en een toonbank. Bij **Mitros** worden jaarlijks een paar honderd woningen van de hand gedaan, in veel gevallen boven de vraagprijs. Waarom verkoopt de Utrechtse woningcorporatie delen van haar bezit? Hoe hebben ze dit verkoopproces georganiseerd? CorporatieGids Magazine vroeg het aan senior verkoopadviseur **Rob Hermeling**. Een gesprek over een ontspannen verkoopproces in een overspannen woningmarkt.

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



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

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

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

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

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

HC&H Consultants

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

HC&H Consultants @HCenH



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

Als senior verkoopadviseur is Rob verantwoordelijk voor de verkoop van bestaand bezit. "Dat doen we om te kunnen investeren in het verjongen van onze verouderde portefeuille, om zo een betere balans in onze wijken te krijgen. Als corporatie richten wij ons – zeker sinds de nieuwe Woningwet – op sociale huurwoningen waarmee we onze kerntaak kunnen uitvoeren. Vooral ons bezit met hoge WOZ-waarden en hoge toekomstige onderhoudskosten, oudere woningen en appartementen zonder lift gaan in de verkoop, evenals ons bezit buiten Utrecht en Nieuwegein. Van de 30.000 vhe zijn er ongeveer 5000 voor verkoop gelabeld. Van deze voornamelijk DAEB-woningen verkochten wij er vorig jaar 350, de komende jaren zullen dat er 250 zijn."

Slim verkopen

"We kijken voortdurend naar onze verkoopvijver of wat we doen slim is, of dat het misschien nog slimmer kan. De huidige woningmarkt biedt ons mogelijkheden en kansen om juist de minder courante objecten te verkopen. Verkoop-gelabelde woningen die we graag voor onze huurders behouden, kunnen we dan in exploitatie houden waardoor de quota die de gemeenten Utrecht en Nieuwegein ons hebben opgelegd kunnen worden behaald. Hierdoor kunnen we onze verkoop-opgave realiseren en toch voldoen aan de prestatieafspraken van de gemeenten die willen dat we een minimale voorraad beschikbaar houden."

Overspannen woningmarkt

In Utrecht is sprake van een overspannen woningmarkt. "Sinds anderhalf jaar stijgen de verkoopprijzen, en is de druk op de kopersmarkt groot." Voor een deel is Mitros daar zelf ook debet aan, zegt Rob. "Wij waren hofleverancier van woningen voor de startersmarkt. Dat hebben we mede door de gemeentelijke quota teruggedraaid, waardoor de prijzen van deze starterswoningen nog verder zijn gestegen. Wij zien nu inschrijvingen in alle gebieden, iedereen wil kopen. De lage rentestand werkt dat mede in de hand. Een koper van onze huurwoningen is in sommige gevallen financieel op lange termijn goedkoper uit dan een huurder; je kunt bijna zeggen dat verkopen socialer is dan verhuren."

Digitaal verkoopproces

De verkoop van honderden woningen ondersteunt Mitros met CorporatiePortaal, een digitaal systeem voor de verkoop van registergoed. "Voorheen deden we dat in Excel en op papier, maar dat was te kwetsbaar, kostbaar en tijdrovend. Nu is ons verkoopproces volledig digitaal en optimaal ingericht en kunnen wij en onze ketenpartners – de makelaars, taxateurs,



aannemers, fotograaf en de notaris – via een portaal de werkzaamheden uitvoeren. Dat gaat sneller, overzichtelijker en biedt ons als regievoerder op ieder moment inzicht in alle fasen van de verkooptrajecten."

Primaire systeem

Gedurende het verkoopproces raadplegen de verkoopadviseurs ook het primaire systeem Dynamics Empire. "Dat is ook goed, want je moet voorkomen dat het portaal een afvinklijstje wordt." Nota's vanuit het verkoopportaal worden automatisch doorgesluisd naar de financiële administratie. "Daar wordt zorggedragen voor de financiële afhandeling en het uit de exploitatie halen van de woning."

Mitrosverkoopt.nl

Aspirant-kopers melden zich via de eigen website www.mitrosverkoopt.nl of komen via Funda binnen. "Ook op de facebookpagina Mitros Verkoopt hebben we veel volgers en krijgen we veel reacties," zegt Rob. De vraag naar voormalige huurwoningen overstijgt het aanbod en leidt net als op de 'gewone' huizenmarkt tot prijsmaximalisatie. "Wij volgen de NVM richtlijnen maar schuwen niet om het maximale eruit te halen. Het geld dat we met de verkoop ontvangen zien we als maatschappelijk geld. Het komt volledig ten goede aan onze woningportefeuille."

Gestroomlijnd

Dat het verkoopproces van voormalige huurwoningen optimaal is gestroomlijnd is ook door collega's van Rob niet onopgemerkt gebleven. "Voor de verkoop van BOG gaan we het binnenkort ook inzetten en onze collega's van verhuur vrije sector huurwoningen zijn inmiddels ook op de hoogte van de mogelijkheden."

Op de vraag of optimaal nog beter kan zegt Rob: "Veel van onze wensen zijn al verwerkt, zoals het vier ogen principe. Wat we in overleg met leverancier Notapp nog gaan toevoegen aan het portaal zijn meer grip op en inzicht in de biedingen. We werken met verkoop op inschrijving, waarbij van de vele biedingen uiteindelijk maar één bieder de gelukkige is. Veel gegadigden grijpen er naast en dan is het extra zorgvuldig wanneer je dit in geval van vragen inzichtelijk hebt."

Rob vervolgt: "Ook gaan we voor verkoop vrijgekomen woningen vanaf de tweede inspectie overnemen van onze collega's van vastgoedbeheer. In principe zijn zij bij einde huurcontract 'klaar' met de huurder. Vanaf dat moment nemen wij de regie over en laten we de woning klaarmaken voor verkoop." ■

CorporatiePlein 2016 breekt alle records



De zesde editie van **CorporatiePlein** – 22 september in Expo Houten – heeft een recordaantal bezoekers getrokken. Een prikkelend thema, een informatief en actueel programma en de beste exposanten op de beursvloer bleek het recept voor een zeer succesvolle editie van dé bedrijfsvoering ICT en innovatiebeurs voor woningcorporaties.



Met 430 bezoekers, in loondienst werkzaam bij woningcorporaties is CorporatiePlein 2016 de best bezochte editie tot nu toe. Organisatoren Martin Barendregt en Paul Tuinte schrijven het succes toe aan een mix van factoren. “Alles viel dit jaar op zijn plek”, begint Martin zijn analyse. “Het aansprekend beursthema ‘Innovatie in de bedrijfsvoering’, een gevarieerd en actueel programma en een gezellig drukke beursvloer. Alle ingrediënten mengden zich tot een mooi geheel.”

Paul knikt instemmend en vult aan: “We hadden met Erik Jan van Kempen, directeur Woningmarkt BZK en Kees van Nieuwamerongen, directeur Autoriteit woningcorporaties natuurlijk twee topsprekers over actuele onderwerpen als Standaard Business Reporting (SBR) en scheiding van DAEB/niet-DAEB. Een prachtige ‘line-up’ vanuit het ministerie. Het is dat de Algemene Beschouwingen in de Tweede Kamer roet in het eten gooide, anders was ook minister Stef Blok van de partij geweest. Het geeft ook aan hoe nauw politiek, wet- en regelgeving en toezicht met de bedrijfsvoering van corporaties zijn verweven. Mooi dat dit allemaal op CorporatiePlein samenkomt.”

“Ook de andere actuele programmaonderdelen, zoals de presentatie over het digitaliseren van niet-planmatig onderhoud, een kijkje in de keuken van de eerste digitale gemeente van Nederland, de prikkelende presentatie over virtual reality, augmented reality en 3D-printing, Bouw Informatie Management en de NetwIT/CORA/VERA-presentatie over standaardisatie als innovatieversneller vielen in de smaak. Voor elke discipline in de bedrijfsvoering bevatte het programma interessante presentaties. Bedrijfsvoering staat hoog op de agenda in corporatieland. Het verklaart ook waarom steeds meer bestuurders en managers Bedrijfsvoering, Wonen en Onderhoud naar CorporatiePlein komen.”

Op de beursvloer was het gezellig druk en er heerste een ontspannen sfeer. “We krijgen eigenlijk alleen maar positieve feedback”, zegt Martin. “Uit de enquête onder bezoekers valt op dat met name de kleinschalige kennissessies op de stands van exposanten erg op prijs worden gesteld.” Punt van aandacht is de rumoerigheid op de beursvloer, waardoor kennissessies op de stands soms moeilijk te volgen waren. Paul daarover: “We hadden dit jaar veel meer bezoekers gelijktijdig over de vloer. Iedereen kletst en netwerkt er lustig op los en dat gaat met de nodige decibellen gepaard. Uiteraard gaan we wel maatregelen treffen om de verstaanbaarheid van de kennissessies te verbeteren.”

Paul en Martin zijn alweer druk bezig met de zevende editie van CorporatiePlein op 21 september 2017. Martin: “Het is een uitdaging om het succes van dit jaar te evenaren. Juist dat maakt dat we er nu alweer zin in hebben om ermee aan de slag te gaan.” ■



VIA DATA
MOBILE SOLUTIONS

De **slimste plansoftware** voor **vaklieden**

- Plansoftware
- Portals
- Mobile Apps
- Beheer, support en consultancy

www.viadata.nl | 0513 619 350

verbindt.

CHECKING APPS

- Room Inspector
- Rental Inspector
- Building Inspector

Chapps®

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

Bellende koelkasten en gratis wonen: Eigen Haard op expeditie naar de innovatiegrenzen van vastgoedontwikkeling

Kunnen huurders van **Eigen Haard** in de toekomst in ruil voor persoonlijke informatie gratis wonen? Lukt het de Amsterdamse corporatie om de kostprijs van een woning onder de dertigduizend euro te krijgen? Voor de spreekwoordelijke stip van de Amsterdamse corporatie moet de horizon nog bedacht worden. Een gesprek met directeur Ontwikkeling **Danny Wijnbelt** over trends in vastgoedontwikkeling.

Onoverzichtelijke verkoopadministratie?

Corporatieportaal voorkomt fouten en behoudt de regie

Danny werkte als adviseur bij een consultancy-bureau en adviseerde gemeenten en marktpartijen op ruimtelijke projecten in Rotterdam en Den Haag. In de Hofstad adviseerde Danny onder meer op projecten van Staedion, zoals de herstructurering van de wijk Transvaal. "Het vastgoedproces is het mooiste wat er is en ik doorzag dat de grote opgave bij woningcorporaties ligt. Ik ben in 2002 mijn maatschappelijke hart gevolgd en via Portaal als senior ontwikkelaar de corporatiesector ingerold." Na een tussenstap als directeur projectontwikkeling bij Mitros is Danny nu twee jaar directeur Ontwikkeling bij Eigen Haard.

Vastgoedontwikkeling in de buurt

Als hij terugblijkt op zijn ervaring bij Portaal geeft hij aan te twifelen aan het model waarbij woningcorporaties wijd verspreid in heel verschillende woningmarktregio's ontwikkelen. "Wij werken momenteel veel samen met organisaties binnen de European Federation for Living (EFL). Daar brainstormden wij onlangs met een Franse woningcorporatie uit Lille die duizend kilometer verderop in Marseille woningen ontwikkelt. Wij geloven meer in het ontwikkelen van vastgoed in een geconcentreerde woningmarktregio waar je als corporatie middenin zit. Je moet weten wat er speelt en feedback gebruiken van je wijkbeheerders die er dagelijks rondlopen. Als ontwikkelende corporatie ben je langdurig in de buurt aanwezig, dan kan een fysieke afstand letterlijk te groot zijn."

Veranderende rol

Eigen Haard ontwikkelt ieder jaar honderden nieuwe woningen in de Metropoolregio Amsterdam. Met software van Reasult worden haalbaarheidsanalyses gedaan en verschillende scenario's van een project doorgerekend. Gevraagd naar de trends die Danny ziet als het gaat om vastgoedontwikkeling in de corporatiesector, zegt hij: "De rol van de woningcorporatie als ontwikkelaar verandert. Ze zullen in de toekomst voor hun ontwikkelopgave veel minder integraal kunnen sturen. Op dit moment slopen wij bijvoorbeeld een kleine vierhonderd woningen in de Kolenkitbuurt in Nieuw West en bouwen er



ruim 650 woningen voor terug. Eigen Haard is volledig risicodragend en regie-voerend voor de gehele sloop, nieuwbouw en infrastructuur. Dit betreft echter een overgangssituatie. Straks zullen we meer afhankelijk zijn van de samenwerking met marktpartijen."

Extern wegzetten

Een andere trend is dat corporaties veel nieuwbouw en herstructurering extern wegzetten. "Daar zijn wij niet van," zegt Danny. "Wij zijn langdurig eigenaar van het bezit dat we ontwikkelen en dat schept een verplichting. Als je zelf ontwikkelt heb je veel meer grip op de kosten, de

technische afwikkeling en het betaalbaar houden van het onderhoud. Pas ik doorgestreeken voegen toe? Welke kleur baksteen gebruik ik en kies ik voor houten of kunststoffen kozijnen? Daar moet je het met elkaar over hebben. Het commentaar is wel eens dat er te mooi wordt gebouwd. Alsof sober en saai altijd goedkoop en duurzaam is. Ons motto is: als je het in de markt wegzet, heb je er vaak onvoldoende invloed op. Onze afdeling Ontwikkeling telt 25 fte en die kosten kan ik uitsmeren over vijf- tot zeshonderd woningen per jaar. Zou ik het aan de markt uitbesteden, dan krijg ik die algemene kosten ook in rekening gebracht. Ik beseft me dat we bij Eigen Haard anders tegen zelf ontwikkelen of wegzetten kunnen aankijken dan bij een kleine woningcorporatie, maar in de basis ben ik een voorstander van zelf ontwikkelen. Uiteraard wel minstens zo efficiënt en marktconform."

Investeringsruimte

Een andere trend is dat de verhuurderheffing en wet- en regelgeving de investeringsruimte van corporaties verkleint. Toch ziet Danny de verhuurderheffing niet als de grootste bottleneck voor zijn nieuwbouwambities. "De verhuurderheffing kost ons jaarlijks 50 miljoen euro en daar zouden we ieder jaar 300 woningen van kunnen bouwen. Ook de lagere huren – als gevolg van passend toewijzen – remmen onze investeringen af. Desondanks zijn we financieel gezond en kunnen jaarlijks ca. 500 woningen bouwen. Maar waar? Dat is het grootste probleem: beschikbare bouwlocaties zijn schaars."

Hier werken wij aan uw meerjarenbegroting

Gewenste conditie: 3

Lekkage uitgevoerd, correctief onderhoud

Verwachte renovatie in 2025

Dakbouwonderdeel: dakrand

Doorzaak: 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 nulmetingen en ingevoerd in Dakota, ons dakmanagementsysteem. Zo krijgt u inzicht in uw daken. Dakota is de tool om uw daken te managen, onderhoudskosten te verlagen en de huurderstevredenheid te verhogen.

consolidated
Kennis van daken

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

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

MVGM
vastgoedtaxaties



Grondprijzen

Daarbij komt ook nog dat de belangen van gemeenten en corporaties soms haaks op elkaar staan. "In Amsterdam niet, daar zijn grondprijzen gemaximaliseerd voor sociale woningbouw. In de Amsterdamse gemeenteraad is zelfs besloten om op de Zuidas 35 procent van de bouwgrond voor sociale woningbouw te gebruiken. Daarmee loopt de gemeente geld mis maar neemt het haar verantwoordelijkheid in het streven naar de ongedeelde stad." In Zaandam is dat anders, zegt Danny. "Er worden in een plan vijf woontorens gebouwd, waarvan wij één voor sociale woningbouw willen bestemmen. De commerciële grondprijs geldt echter voor het totaal en dat maakt het voor ons lastig om tot een haalbaar plan te komen."

Big data

Big data ziet Danny als een belangrijke trend die steeds meer met vastgoedontwikkeling verweven raakt. "Op basis van data-analyse van klantwensen komen wij bijvoorbeeld tot een heel effectieve plattegrond. We zijn bezig met een uit-

gebalanceerd woonconcept waarbij we een driekamerwoning intekenen op 65 vierkante meter in plaats van 75. Het blijft een goede plattegrond en levert een besparing in bouwkosten op. Het vereist een andere benadering van wonen en ook een andere manier van denken van de bouwwereld."

Gratis Wonen

Hij vervolgt: "Momenteel werken wij met vier marktpartijen – AM, BAM, ERA en BouwInvest – aan het experiment 'Gratis Wonen'. We hebben een 'innovatoloog' in de arm genomen die met de mensen van de vijf organisaties aan de slag gaat om een aantal expedities op te starten. Eén expeditie onderzoekt of big data in de woning geld kan opleveren. Zoveel dat dit de huurkosten dekt. Denk aan lege koelkasten die zelf producten bestellen. De bewoner geeft dus persoonlijke data prijs in ruil voor gratis wonen."

Karton als bouw materiaal

"Een andere expeditie onderzoekt de ontwikkeling van een woning van slechts 30.000 euro. Kunnen we 3D printen in plaats van conventioneel beton, staal en hout te gebruiken? Is weersbestendig karton in te zetten als bouw materiaal? Natuurlijk gaan deze expedities botsen met privacywetgeving en technische beperkingen. We willen de scope aan de voorkant echter wagenwijd openzetten, in kansen denken."

Voorspellen

Corporaties zullen big data steeds meer in de bedrijfsvoering gaan toepassen, voorspelt Danny. "De corporatie van de toekomst heeft een goede onderzoeksafdeling die complexe prestatie modellen kunnen doorrekenen, gebruikmakend van ongelofelijk veel data. Ook wij gaan ernaar toe dat onze vastgoedportefeuille volledig in 3D in BIM beschikbaar is. Op basis van data-analyses kun je dan bijvoorbeeld voorspellen dat een wijk gaat afglijden en dat tijdig fysiek ingrijpen nodig is, in plaats van dat dit je jaren later overkomt."

Kennen en verleiden

Eigen Haard heeft voor ogen big data ook te gaan gebruiken voor de zo gewenste doorstroming. "Bij ons heeft een kwart van de huurders een te hoog inkomen voor de sociale huurwoning waarin ze wonen. Wij geven deze doelgroep op basis van hun profiel voorrang bij de nieuwbouw van middensegment huurwoningen of koopwoningen. Bij een project in Amstelveen zijn in alle 22 woningen sociale huurders doorgestroomd naar een duurdere huurwoning. De uitdaging is dus om je doelgroep beter te kennen en vroegtijdig achter hun verhuisneiging te komen. Dat kan met data en met een gerichte verleidingstactiek. Big data biedt corporaties écht kansen en zal samen met onconventionele bouwmethodes en productinnovaties de wereld van vastgoedontwikkeling voorgoed veranderen." ■



Vincent Gruis, TU Delft:

“Circulaire economie is het paard van Troje voor echte ketensamenwerking”

Kunnen woningcorporaties keukens en cv-ketels ook leasen in plaats van inkopen? Is het leasen van liften, gevels en daken de volgende stap? Volgens Vincent Gruis van de TU Delft is de corporatiesector klaar voor de ‘circulaire economie’. Samen met woningcorporaties Eigen Haard en Waterweg Wonen en een aantal van hun toeleveranciers werkt hij aan een proof of concept voor circulaire keukens en cv-ketels. Vincent: “De circulaire economie is het paard van Troje voor echte ketensamenwerking.”

Het omarmen van de circulaire economie is volgens Vincent een logische vervolgstap voor corporaties. “Op het gebied van duurzaamheid werken we nu in de gebouwde omgeving vooral aan energiezuinigheid. Het creëren van een circulaire economie is de volgende stip op de horizon.”

‘Nieuwe’ recycling

Het onderwerp wordt volgens Vincent al breed besproken in de sector. “Alleen gaat de meeste aandacht daarbij uit naar recycling, over hoe wij het verwerkte materiaal opnieuw als grondstof kunnen gebruiken voor nieuwe producten. Maar in feite is dat recycling zoals er veertig jaar geleden tegen werd aangekeken. In het gedachtegoed van de circulaire economie is het juist van belang om eerst te kijken hoe de levensduur kan worden verlengd en het hergebruik van de producten kan worden vergroot. En omdat in de gebouwde omgeving veel kapitaal geïnvesteerd zit, is het juist daar van economisch belang om te kijken naar mogelijkheden voor levensduurverlenging en hergebruik van bouwcomponenten.”

Achterliggend business model

Om te kijken naar de mogelijkheden van circulaire componenten, hebben de TU Delft, woningcorporaties Eigen Haard en Waterweg Wonen en toeleveranciers Feenstra, Bribus, bouwen onderhoudsbedrijf Dirkzwager Groep, ketelproducent Remeha en AkzoNobel de handen ineen geslagen voor een proof of concept. Samen met Feenstra en Bribus wordt gewerkt aan een circulaire keuken en cv-ketel. “We kijken daarbij zowel naar het ‘fysieke’ als het achterliggende business model. Voor alle partijen kunnen hier namelijk grote voordelen in zitten. Als de leverancier bijvoorbeeld weet dat hij de keuken of cv-ketel na tien jaar terug krijgt, gaat hij anders kijken naar het product. De leverancier zal ervoor zorgen dat de restwaarde verhoogd wordt. Dat kan bijvoorbeeld door het product na een opknopbeurt nog een keer weg te zetten - als budgetkeuken of -ketel. In theorie kan hiermee het product tijdens de exploitatie niet alleen duurzamer, maar ook goedkoper worden.”

Leasen

Vincent ziet daarbij een toekomst voor zich waarin keukens of cv-ketels niet worden gekocht, maar geleased van een leverancier. “De leaseprijs kan daarbij verwerkt worden in de huur die de corporatie doorberekent aan de huurder, maar het is ook voor te stellen dat de huurder zélf de leaseovereenkomst afsluit. De leverancier blijft verantwoordelijk voor het onderhoud tijdens de periode en zal de keuken na een aantal jaren weer verwijderen of de overeenkomst verlengen. Net als in de auto-industrie kan op verzoek van de huurder of verhuurder de keuken ook eerder of later worden vervangen, waarbij afspraken kunnen worden gemaakt over de financiële vergoeding.”

Paard van Troje

Voor de samenwerkende partijen is de proof of concept

Toeleveranciers aan het woord

Bribus - het bedrijf dat tijdens de pilot verantwoordelijk is voor de circulaire keukens - wil met de circulaire economie niet alleen geld besparen, maar ook komen tot nieuwe inzichten. Directeur Wim Diersen: “Als gebruikte keukenmeubelen daarnaast weer een nieuw leven als keukenmeubel kunnen krijgen en het eigendomsrecht goed beschreven is, dan zou leasen een gangbare financieringsvorm kunnen worden.”

Feenstra - het bedrijf dat de cv-ketels levert in het project - maakt nu al gebruik van de circulaire economie. Ronald Pilot, Senior Innovatie Manager: “We verwerken een deel van de 30.000 expansievaten die we jaarlijks terughalen tot designlampen, en ook bijvoorbeeld defecte branderautomaten worden gereviseerd. Onze nieuwe huurpropositie is daarnaast volledig gericht op het hergebruiken van een cv-ketel bij (tussentijds) einde contract, door de modulaire aanpak van installatie.”

Deze nieuwe aanpak is volgens Ronald ontstaan door het actief nadenken over het sluiten van de kringloop. “Onze verwarmingstoestellen worden nu gedurende de levenscyclus bij meerdere klanten ingezet. Zo ontstaat voor de klant een groot voordeel. Een contract kan nu elke maand - en niet pas na twaalf jaar - worden opgezegd. Voor ons brengt dit onder aan de streep een beter rendement.”



geslaagd wanneer is aangetoond hoe via onderhoud en renovatie circulaire componenten in de gebouwde omgeving kunnen worden aangebracht. “Zo kunnen we geleidelijk en ‘bottom-up’ ook de bestaande voorraad verduurzamen.”

“Voor een corporatie betekent deze werkwijze uiteindelijk goedkopere bouwcomponenten, lange termijn prestatie- en onderhoudsafspraken, betere dienstverlening en een bijdrage aan een beter milieu,” gaat Vincent verder. “Aan de andere kant krijgen huurders meer keuzevrijheid, betere dienstverlening en lagere huur, terwijl leveranciers en aannemers



> 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

een lange termijn binding met hun afnemers, en dus meer continuïteit en zekerheid van werk krijgen. In feite is de circulaire economie het paard van Troje voor echte ketensamenwerking tussen gebouweigenaren, bouwers en toeleveranciers, die daarbij de Total Cost of Ownership gedachte handen en voeten geven."

Klanten behouden

Het gebruik van circulaire componenten heeft daarnaast ook de potentie om het onderhoud bij corporaties te verbeteren. "Als de leverancier verantwoordelijk is voor het onderhoud en de terugname van de componenten, zal er meer aandacht zijn voor onderhoudsvriendelijkheid en herbruikbaarheid van het product. Verder wordt de leverancier gestimuleerd om ook goede service tijdens de gebruiksfase te leveren. Niet alleen om de huidige klant te behouden, maar ook tijdens de volgende gebruikscyclus."

Mogelijkheden

Hoewel de pilot op dit moment alleen kijkt naar keukens en cv-ketels, voorziet Vincent genoeg mogelijkheden met andere onderdelen in de circulaire economie. "Denk bijvoorbeeld aan liften, kozijnen en badkamers. Het is meer de vraag hoe groot of klein je de componenten eigenlijk wilt houden. Er wordt bijvoorbeeld ook nagedacht over complete gevels en daken als onderdelen. De keuken en cv-ketel zijn voor ons slechts voorbeelden om de sector te prikkelen, en meer tot nadenken te zetten over wat kan en wenselijk is."



De Draaikolk

"Wij willen met de corporatie- en bouwsector gaan lobbyen voor een soort Stroomversnelling voor het creëren van een circulaire gebouwde omgeving," gaat Vincent verder op de vraag wat hij als uiteindelijk doel ziet. "Niet alleen via nieuwbouw en het hergebruik van sloopafval, maar juist ook via onderhoud en renovatie. We hopen dat we - net als bij de Stroomversnelling - via een paar gerichte proof of concepts en pilot projecten snel kunnen toewerken naar een groot-schalige toepassing in de bouwsector. Alleen moeten we het programma dan misschien 'De Draaikolk' noemen." ■

Woningcorporaties aan het woord

Woningcorporatie Eigen Haard - dat tijdens de pilot samenwerkt met keukenleverancier Bribus - wil haar afvalstromen verkleinen. Senior adviseur Strategie en Duurzaamheid Wybrand Pieksma: "Innovatie is binnen Eigen Haard een bewuste keuze. We kijken samen met marktpartijen hoe we zaken slimmer en milieuvriendelijker aan kunnen pakken. We hebben al jaren een innovatie- en milieubeleid, circulair bouwen is een logische volgende stap."

Voor het inzetten van circulaire componenten moet je als organisatie open staan voor andere vormen van samenwerking en opdrachtgeverschap, legt Wybrand uit. "Veranker de keuze voor circulair bouwen in je beleid en stem het af met opdrachtneemers. Wij passen het bijvoorbeeld ook toe tijdens de sloop en nieuwbouw van de klimaatneutrale wijk Stadstuin Overtoom, waar 98 procent van de gesloopte materialen worden hergebruikt. Dit is ook goed voor onze huurders, want een beter milieu is goed voor iedereen en er komt een nieuw te kiezen keukendeurtje bij."

Wilfred Gerritse, Teamleider Techniek bij **Waterweg Wonen**, werkt tijdens de pilot samen met installatiebedrijf Feenstra. "Wij willen duurzaamheid verder integreren in ons handelen door nieuwe ontwikkelingen op gebied van duurzaamheid eerder een kans te geven. Meer 'early adopter' waar wij ons eerder vooral richtten op 'proven technology'. Duurzaamheid zien wij als onze maatschappelijke taak. Toevallig vroegen wij ons vaker af waarom cv-ketels niet simpel uitgewisseld en refurbished worden zoals in de automatiseringsbranche het geval is, dus dit onderwerp sluit toevallig aan bij onze visie."

Volgens Wilfred zit de grootste impact op klanttevredenheid en de mate waarin efficiënt gewerkt kan worden in servicemanagement. "De keuze voor een circulair product mag daarom nooit ten koste gaan van het serviceniveau naar de klant. Wij geloven overigens dat het tegendeel het geval is, omdat bij circulaire cv-ketels juist de focus wordt gelegd op onderhoudsarm, standaardisatie, snellere uitwisseling van onderdelen, en daardoor een hoger serviceniveau."



Wilfred Gerritse >>



<< Wybrand Pieksma



Techxx **bright**
answers

Snel, flexibel en veilig digitaliseren

ec²ms

KLAAR VOOR DE TOEKOMST!

AppBuilder
Procesoptimalisatie
KlantVolgSysteem
Enterprise C²MS
Kennisbank
Portalen

www.brightanswers.eu/techxx



testing with a smile

Eenvoudig
zelf uw software testen!

Online software voor volledig
en gebruiksvriendelijk
testmanagement

testmonitor.com

TESTMONITOR | CEPO



Jan Willem van de Groep

Smart City

De afgelopen jaren bent u waarschijnlijk wel een keer geconfronteerd met het fenomeen Smart City. Vooral bestuurders van de grote steden zijn er dol op. Amsterdam is wereldwijd zelfs één van de koplopers op het gebied van Smart City initiatieven. De echte betekenis van het fenomeen wordt echter slecht begrepen.

Het ideaal achter Smart Cities is het verhogen van de levenskwaliteit in steden. Men gaat ervan uit dat de stad door middel van 'smart' efficiënter georganiseerd kan worden en de afstand tussen de inwoners en het bestuur kan worden verkleind. In de ideale Smart City is alles verbonden via een netwerk van sensoren, internet en hoogstaande technologische apparaten met als motor het Internet of Things. Enerzijds dus een beter en efficiënter bestuur maar anderzijds ook de keerzijde dat inwoners continue in de gaten gehouden worden.

Smart City gaat volgens veel bestuurders ook om de participerende burger die gemak moet hebben bij de toepassing van technologie. Het gaat om oplossingen voor problemen zoals het bestrijden van de effecten van klimaatverandering, oplossen van vergrijzingsproblemen, beheer van infrastructuur en het slim sturen van water- en energievoorzieningen. Technologie en commerciële bedrijven zullen daardoor in toenemende mate het gedrag in de openbare ruimte sturen en beheersen.

Architect Rem Koolhaas heeft daar grote problemen mee. De slimme stad creëert in zijn ogen een infantiele burger die zich apathisch beweegt in de openbare ruimte. Ook het motief dat voor alle problemen een economisch gefundeerde oplossing voorhanden is gaat voorbij aan de vrijheid van leven die het verleden van een stad zo kenmerkt. Traditionele Europese waarden van vrijheid, gelijkheid en broederschap worden in zijn ogen vervangen door comfort, veiligheid en duurzaamheid. Ik denk dat hij zeker een punt heeft.

De idealen van een slimme stad gaan namelijk uit van een modelburger en het geloof van neutrale beslissingen met behulp van technologie. Wat dit betekent voor de burger is niet duidelijk. Het lijkt erop dat het vooral een feestje is voor de hogere en middenklasse. Het leven van de kapitaalcrachtige consument lijkt namelijk centraal te staan. De vraag is dan of een slimme stad ook plek biedt voor de niet-slimme burger. Burgers die zich niet committeren aan deze beweging of daar geen behoefte aan hebben. Burgers die geen internet hebben, burgers die niet beschikken over de smartphones en apps waarmee het leven een stuk aangenamer lijkt te worden. Burgers aan de onderkant van de samenleving. Met andere woorden: scheidt een smart city niet aanvullende ingrediënten voor een tweedeling in de samenleving?

Dat corporaties daar op de één of andere manier een rol in spelen lijkt mij evident. Er staan sociale huurwoningen in die slimme steden, bewoond door klanten waarvan een groot deel zich minder seneng zullen voelen bij al dat digitale geweld. We kunnen straks zelfs de situatie krijgen dat het ene deel van de stad slim en het andere als dom te boek staat. Misschien moet u straks wel uw bezit scheiden in SMART/niet-SMART bezit. Wees u in ieder geval bewust van deze beweging en de consequenties daarvan voor uw klanten. ■

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

Vastgoed Service kiest haar eigen weg

'Blijven we in Delft met twee onderhoudsbusjes achter elkaar door de straten rijden, of slaan we de handen ineen?' Deze vraag stelden de toenmalige directeurs van DUWO en van Delftwonen zich begin deze eeuw. Ze kozen voor het laatste en voegden de onderhoudsdiensten van DUWO en Delftwonen samen. Sinds 14 juni 2001 wordt gewerkt onder de naam Vastgoed Service (VGS). Een gesprek met **Frans Kern**, General Manager Onderhoud Woonbron en directeur VGS Delft.

Ook na de fusie van Delftwonen met Woonbron enkele jaren later, verzorgt VGS nog steeds het dagelijks onderhoud van het Woonbron en DUWO-bezit in Delft. VGS heeft 27 vaklieden, een eigen KCC, planner, uitvoerder en financiële administratie. De onderhoudsdienst van Woonbron - die het dagelijks onderhoud doet in alle overige Woonbron regio's - telt tachtig vaklieden en voert eveneens een eigen administratie. Is dit dubbel werk? Waarom wordt Vastgoed Service niet geïntegreerd binnen de eigen dienst van Woonbron, of andersom?

Kwaliteit

"Daar is niet voor gekozen," zegt Frans, die als General Manager van het Woonbron Onderhoudsbedrijf door de directies van Woonbron en DUWO werd gevraagd na vertrek van de toenmalige directeur in 2010 orde op zaken te stellen bij VGS. Onder zijn bewind werden processen geoptimaliseerd, kosten verlaagd en is het bedrijf als eerste onderhoudsbedrijf in Nederland gecertificeerd zonder tekortkomingen voor een onderhoudskwaliteitslabel. "VGS is opgebloeid, functioneert goed en voert inmiddels ook het niet planmatig onderhoud uit voor DUWO in Den Haag. Mede daarom heeft DUWO aangegeven de samenwerking in de huidige vorm graag voort te willen zetten."

Versterken

"Het naast elkaar voeren van een eigen dienst en VGS hoeft elkaar ook niet te bijten," vervolgt Frans. "Sterker nog, het versterkt elkaar. Ik doe bij VGS mijn eigen inkoop, maar kan ook meeliften met Woonbron. Ik zit in een ideale benchmark-

De span of control is in beide bedrijven nu ideaal."

Eigen ICT-inkoop

De afgelopen vijf jaar kocht VGS het gebruik van software-oplossingen en ICT-ondersteuning in bij Woonbron. Binnenkort gaat VGS gebruik maken van property managementsysteem Axxioma in combinatie met de intelligente planningssoftware Connect-It van ViaData. Frans noemt hiervoor een aantal redenen. "De Woningwet schrijft voor dat corporaties zich op hun kerntaken moeten richten en het ondersteunen van Vastgoed Service past daar niet bij. Daarbij kwam dat de huidige software in de nabije toekomst niet langer zou worden ondersteund. Voor VGS was dat het moment om een cloudoplossing met een eigen ICT-infrastructuur te zoeken die past bij ons type bedrijf en omvang."

Klantbediening

Met de efficiënte planningssoftware kan de beweging naar de klant optimaal worden gefaciliteerd. Op de vraag wat hij daarmee bedoelt, licht Frans toe: "We hebben met klanten van Woonbron een klantreis gedaan. We vroegen ze hoe we ze konden verrassen. Daaruit kwam naar voren dat klanten helemaal niet op verrassingen zitten te wachten. Ze vinden drie dingen belangrijk: afspraak is afspraak, first time fix en lukt dit niet, dan direct een vervolgspraak met een duidelijke uitleg wat er dan gaat gebeuren. Met Connect-It plannen we vakmannen slim en efficiënt in, hebben ze altijd de juiste materialen mee voor het in één keer afhandelen van de reparatie en kunnen ze zo nodig direct via hun pda een vervolgspraak inplannen."

Sturen op nul

Frans vervolgt: "Voor mij is VGS als een zelfstandige aannemerij. Ik vind het een sport om tegen zo laag mogelijke kosten en tegen zo hoog mogelijke kwaliteit voor de corporaties en hun huurders te werken. Wij sturen ook op een verlies- en winstrekening van nul. Geld dat we overhouden vloeit weer terug naar de corporaties."

Kosten verlagen doet Frans bijvoorbeeld door geen eigen voorraden meer te houden. "Met onze leverancier Mastermate doen we nu een pilot waarbij benodigde materialen voor tachtig procent van alle klachten rechtstreeks uit hun magazijn komen. Vijf vaklieden zijn dit nu aan het testen. Zij krijgen de benodigde materialen aangeleverd en hoeven niet de verschillende spullen op verschillende plaatsen te gaan halen. Alles wordt door Mastermate bij ons bezorgd of kan desgewenst bij het adres worden bezorgd."

positie." Op de vraag of hij met het niet-samenvoegen van de eigen dienst en VGS efficiencyvoordeel laat liggen, zegt Frans: "Het is een misvatting dat groter per definitie beter is. De expansie is er op een gegeven moment wel uit.

ICT speelt volgens Frans een grote rol in het verhogen van de efficiency en het verlagen van kosten. "Door integraties tussen ons ERP-systeem, de softwareoplossing van Mastermate

>>



MainPlus introduceert Video Inspectie voor reparatieverzoeken



ÉCHT KLANTGERICHT ONDERHOUD

Met de inzet van de MainPlus VI-oplossing kunnen opzichters op afstand hun inspecties bij de huurders thuis uitvoeren.

Dit bespaart niet alleen kosten en reistijd, maar verhoogt ook het gemak voor de huurder en versnelt de afhandeling van reparatieverzoeken!

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met:

Jan-Ernst Sandifort
 Je.sandifort@mainplus.nl
 06 - 42 00 05 97

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

Sisalbaan 5a 2352 AZ Leiderdorp 071 - 747 17 17 mail@audittrail.nl Audittrail.nl company/Audittrail

KOPJE KOFFIE MET ADVIES?



Wilt u compliant raken aan de Wet bescherming persoonsgegevens? Of wilt u uw huidige IT laten onderzoeken zodat u het kunt verbeteren? Dan heeft u vast behoefte aan een kritische blik van een externe expert op het gebied van informatiebeveiliging, privacy, risk, IT, processen of finance. We komen graag langs om samen te praten over wat uw organisatie vooruit helpt. Het enige wat wij hiervoor vragen, is een kop koffie ;-).

Meer weten?
 WWW.AUDITTRAIL.NL




en onze planningssoftware kunnen we het proces van automatisch bestellen en plannen optimaal aanscherpen.”

Vak apart

De efficiënte manier waarop VGS de afgelopen jaren klachten- en mutatieonderhoud uitvoert is ook grote aannemersbedrijven opgevallen. “Er zijn grote aannemers op bezoek geweest die zeiden dat ze het onderhoud ook wel voor ons konden uitvoeren. Service- en calamiteitenwerk is echter een vak apart. Toen ze doorhadden hoe strak en efficiënt wij dat hebben georganiseerd, kwamen ze erop terug en zeiden ze dat ze ons wel over wilden nemen. Geen optie overigens, maar wel een leuk compliment.”

Toegevoegde waarde

Op de vraag wat nou beter is, een eigen dienst, uitbesteden

of het opzetten van een eigen onderhoudsbedrijf, zegt Frans: “Welke keuze je ook maakt, je moet competitief zijn in de markt. In feite ben je in elke situatie aannemer, het verschil wat je als eigen dienst of eigen vastgoed servicebedrijf kunt maken is de toegevoegde waarde voor de klant. Onze vaklieden hebben oog voor de klant. Ze zitten niet op de stoel van de therapeut, maar geven intern wel signalen door als er ergens iets niet goed voelt. Je komt bij mensen achter de voordeur.”

Frans vervolgt: “Daarnaast is ons verdienmodel anders. Wij rekenen af per minuut en ‘verzinnen’ geen werk: servicebeurten die wij uitvoeren worden geen complete renovaties. Onze klanttevredenheid is ten opzichte van marktpartijen mede daardoor relatief hoog. We kiezen bewust onze eigen koers. De klant vaart daar wel bij.” ■

VIVARE EN CTAC WERKEN SAMEN AAN NEXT-LEVEL ICT

Vivare verzorgt betaalbare woningen voor huurders met een kleine beurs. Dat vraagt om gestroomlijnde processen en een gebruiksvriendelijk, betrouwbaar ICT-landschap. Een landschap waarin ICT net zo vanzelfsprekend is als water uit de kraan. En dát is precies waar Ctac en Vivare samen aan werken. Zo'n samenwerking vraagt om vertrouwen. En om het vermogen samen te groeien en te ontwikkelen.

Ontdek hoe Ctac en Vivare samen toewerken naar next-level ICT.

www.ctac.nl/woningcorporaties



Woningbouwvereniging Hoek van Holland: "Meer in control door uitbesteden dagelijkse onderhoud"

Woningbouwvereniging Hoek van Holland (WVH) staat aan de vooravond van een grote verandering. De corporatie wil haar Niet-Planmatig Onderhoud (NPO) uitbesteden, en daarmee transformeren van een uitvoerende naar een regisserende corporatie. Waarom levert het uitbesteden van Niet-Planmatig onderhoud zo'n grote winst op, en wat is de impact op de organisatie? Een gesprek met Manager Vastgoed Mark Dijsselbloem: "Zo kunnen we bepaalde specialistische kennis en kwaliteit aan ons binden die we zelf moeilijk georganiseerd krijgen."

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.

InfoSupport
Solid Innovator

www.datarotonde.infosupport.com



Wij doen alles om uw
resultaten te realiseren.

Höffman Krul & Partners

Het implementatietraject van de uitbesteding begint volgens Mark begin 2017. "Binnenkort zullen wij eerst geselecteerde partijen en potentiële NPO-partners benaderen met ons PvE, waarna de echte implementatie over enkele maanden plaatsvindt."

Besluit tot uitbesteden

De keuze om het onderhoud uit te besteden, is volgens Mark gevallen na een uitgebreide analyse. "We hebben twee parallelle sporen uitgezet, en voor zowel de eigen dienst als de onderhoudsbedrijven een proceskostenanalyse uitgevoerd. Daarbij zijn directe- en indirecte kosten in kaart gebracht. Zo is het verbeterpotentieel voor het onderhoudsproces vastgesteld. Mede aan de hand van deze conclusies zijn de voor- en nadelen van het zelf doen of uitbesteden van NPO op een rij gezet. Dit heeft uiteindelijk geleid tot het besluit tot uitbesteden."

Regiecorporatie

Met het uitbesteden van Niet-Planmatig Onderhoud wil de Woningbouwvereniging transformeren naar een regiecorporatie. "Uitbesteden stelt ons in staat om ons meer te richten op tactische en strategische vraagstukken," legt Mark uit. "Het helpt ons als organisatie nog meer in control te zijn bij de processen en onze rol als professionele opdrachtgever verder te versterken. Door NPO uit te besteden kunnen we bepaalde specialistische kennis en kwaliteit aan ons binden die we zelf moeilijk georganiseerd krijgen. Bij de afweging kijken we niet alleen naar te behalen efficiency, maar zeker ook naar de klantwaarde die de keuze met zich meebrengt. Die moet passen bij onze wens om te groeien naar een klantgerichte organisatie. Met behulp van een objectief dashboard en periodieke rapportages met smart KPI's kunnen wij sturen op bewonerstevredenheid, kwaliteit in de uitvoering en het proces en kostenbesparing."

Organisatie- en werkdruk verminderen

Volgens Mark maakt de omvang van WVH - iets minder dan tweeduizend vhe - het moeilijker om de kwaliteitseisen te borgen en is de continuïteit van de dienstverlening kwetsbaar. "Naast de kostenefficiëntie kunnen wij door het uitbesteden van NPO de administratieve last en organisatie- en werkdruk aanzienlijk verminderen. We hoeven zelf niet te investeren in ICT om ons huidige proces te professionaliseren en optimaliseren en we besparen op onderhoudskosten. Daarnaast krijgen we de beschikking over een online tool voor reparatieverzoeken die gekoppeld wordt aan ons primaire systeem. Het 'in één keer goed' principe dat hierdoor wordt gerealiseerd - wat zich richt op zo min mogelijk contactmomenten en daarmee gemak voor de klant - zorgt voor een grotere klanttevredenheid."

Administratieve of kwalitatieve controle

De transitie naar een regisserende organisatie heeft een grote impact op de werkprocessen van de corporatie. "Deze zullen bijvoorbeeld meer gericht worden op de controlewerkzaamheden. Onze huidige NPO-processen staan nog ver af van de moderne en geautomatiseerde mogelijkheden voor dergelijke klantprocessen bij woningcorporaties."

"In de huidige situatie is er bijvoorbeeld geen beslisboom aanwezig," geeft Mark als voorbeeld. "Afspraken kunnen niet online worden ingepland, en wanneer de bewoner wordt teruggebeld voor het maken van een afspraak wordt de intake min of meer opnieuw gedaan. Er ontbreekt een goede, geautomatiseerde intake- en procesondersteuning. Opzichters zijn veel tijd kwijt aan administratieve handelingen, wat ten koste gaat van kwalitatieve controle. Dit is negatief voor de bewonerstevredenheid, efficiency en daarmee de totale kosten van het proces. Wanneer wij dit willen verbeteren zonder het onderhoud uit te besteden, zouden wij zelf volop aan de slag moeten om dit inrichtingsniveau tot en met magazijnbeheeroptimalisatie goed voor elkaar te krijgen, inclusief alle noodzakelijke ICT-gerelateerde aanpassingen."

Lat hoog leggen

WVH gebruikt haar PvE om haar rol als professioneel opdrachtgever af te bakenen. "Daar valt onder andere werkafbakening, randvoorwaarden, bedrijfsorganisatie en -informatie, kosten en opbrengsten onder. We stellen hoge eisen aan het kunnen uitwisselen van realtime data tussen ons primair systeem en dat van de NPO-partner. We zijn daarom op zoek gegaan naar partners die wat dat betreft niets hoeven te beloven, maar dit gegarandeerd waar kunnen maken. Door deze lat hoog te leggen krijg je te maken met partners die ook wat ICT betreft bereid zijn te willen investeren in een samenwerking op langere termijn. Daarnaast proberen wij onderhoudspartijen met wie wij al lange tijd naar tevredenheid samenwerken te integreren bij de aanbesteding."

Risico's

Door middel van KPI's wil de corporatie de risico's van het uitbesteden beperken. "Denk daarbij aan prestatie-indicatoren over klanttevredenheid, uitvoeringskwaliteit, geleverde prestatie, budgetbewaking en nacalculatie, betrokkenheid medewerkers en partnership. Zo moet onder andere eenduidige klantbenadering actief worden bewaakt, en de klantenservice snel en flexibel blijven plaatsvinden." ■



Wonen Meerssen:

'Toekomstbestendig maken van onze woningvoorraad heeft de hoogste prioriteit'

Het ontbreken van een gemeentelijke woonvisie, een op handen zijnde herindeling van Limburgse gemeenten en een woningmarktregio die aanvoelt als een slecht zittend confectiepak zijn van grote invloed op de vastgoedsturing van **Wonen Meerssen**. "Tel daar de Woningwet-veranderingen bij op en de uitdaging is compleet", zegt directeur-bestuurder **Luc Van den Bergh**. Een gesprek over verleden, heden en toekomst van een kleine, vooruitstrevende woningcorporatie onder de rook van Maastricht.

Heel af en toe kom je ze nog tegen. Bestuurders die zich het volkshuisvestelijke vak vanaf de onderste trede van de ladder volledig eigen hebben gemaakt. Luc is er zo een. De liefde voor het vak kreeg hij met de paplepel ingegoten. "Mijn vader zat ook in het bestuur van een corporatie."

Luc ging in 1994 als stagiair aan de slag bij de rechtsvoorganger van de corporatie in Meerssen waar hij sinds 2007 bestuurder is. Om het jongensboek compleet te maken: Luc is geboren en getogen Meerssenaar.

Jongensboek

Op verzoek bladert Luc terug in dat jongensboek op zoek naar de grote verschillen tussen toen en nu. "Ik betrad kort na de bruteringsoperatie de corporatiesector. Een periode waarin voor corporaties the sky the limit was. De landelijke politiek had de corporaties losgelaten en de lokale overheden stapelden de verwachtingen hoog op. Twintig jaar ouder en wijzer zijn we door de toegenomen regeldruk en inperking weer terug bij de kern." Of, zoals Luc metaforisch omschrijft: "De corporatiesector kwam als een bloem ontluikend tot wasdom, nu zijn de blaadjes eraf en is alleen de knop nog overgebleven."

Particulier initiatief

Hij vervolgt: "Ik vind dat de overheid vrij makkelijk over de hamvraag heenstapt 'waar corporaties nou van zijn'. Als ze zelf het antwoord geven is dat corporaties van de maatschappij zijn. Maar Wonen Meerssen en vele andere corporaties zijn opgericht door particulieren die iets wilden doen voor mensen met een kleinere beurs."

Binnen de lijntjes

Met 'terug naar de kern' is op zich niets mis, zegt Luc. "Wat mag en niet mag is nu duidelijk. Er wordt in corporatieland weer netjes binnen de lijntjes gekleurd. Helaas wordt daardoor het ondernemerschap in de kiem gesmoord. Jammer, want de regionale verschillen in ons land vragen om lokaal ondernemerschap. Meerssen is anders dan Groningen, de Achterhoek of Zeeland."

Gemêleerde wijk

"Wij hadden in Meerssen een goede mix van inwoners met verschillende inkomens," vertelt Luc verder. "Omwille van de nieuwe wet- en regelgeving worden deze gemêleerde wijken nu teniet gedaan. Niet verstandig, het samenbrengen van mensen met een smalle beurs in bepaalde straten en buurten werkt stigmatisering in de hand. Iedereen heeft het altijd over de buitenwijken van Parijs, maar ook in Meerssen hebben we straks 'een buurt X' waar je liever niet woont."

Grillig politiek landschap

Naast de impact van de landelijke politiek heeft Luc ook te maken met een grillig lokaal politiek landschap. "Sinds mijn

start als bestuurder heb ik al met vijf verschillende burgemeesters te maken gehad en inmiddels met wethouder nummer acht. Mijn doel is om onze portefeuille toekomstbestendig te maken en te houden. We moeten een bod doen op de woonvisie, maar de gemeente Meerssen heeft deze nog niet gereed. Die is samen met zeventien andere gemeenten vooral druk met de regionale structuurvisie en onderzoeken naar gemeentelijke herindeling of samenwerking. Ondertussen is bepaald dat Limburg één woningmarkt is. Een indeling in zuid, midden en noord zou veel logischer zijn, maar het moest en zou één woningmarktregio worden. Ik begrijp het wel, maar snap het niet. Ondertussen moeten wij wel door. Doen we het juiste? Het is een vraag die lastig te beantwoorden is."

Vastgoedsturing

De invulling van de woningmarktregio, het ontbreken van een woonvisie: het heeft allemaal impact op de vastgoedsturing van Wonen Meerssen. "Voor vastgoedsturing maken



wij gebruik van NCCW-BIS en software voor financiële meerjarenprognose. Met name de integratie tussen beide systemen is essentieel voor ons portfoliomanagement. Wat betekenen scenario's voor je leningenportefeuille?

>>



Umbrella verbind alle kanalen

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

Zo sla je met Umbrella dus twee vliegen in één klap! Je zorgt voor tevreden klanten, die altijd en overal zaken kunnen doen met jouw organisatie.

Tegelijkertijd biedt Umbrella je inzicht in hoe je processen slimmer en klantgerichter kunt maken.

Lees meer op wijzijnumbrella.nl

Je hebt het antwoord op die vragen gewoon nodig. Een doorkijk van tien jaar maak je niet meer op een spreadsheet alleen. Het is een combinatie van keiharde data in combinatie met boerenverstand."

Digitaal reparatieverzoekenproces

Voor het onderhoud van haar vastgoedportefeuille werkt Wonen Meerssen zonder eigen onderhoudsdienst. "Het reparatieverzoekenproces en de financiële afhandeling van de gedane arbeid door de aannemers verloopt volledig digitaal via de Corporatie Cloud. Huurders kunnen een reparatieverzoek via e-mail of de website indienen. Het merendeel kiest ervoor om even te bellen. Hoe leuk en aardig je het digitaal ook regelt, de telefoon is nog steeds een machtig medium. Misschien dat een app de Meerssenaren in de toekomst wel over de digitale streep kan trekken. De investering in een dergelijke tool weegt echter voor een kleine corporatie als de onze nog niet op tegen de baten."

Klein is fijn

Wonen Meerssen heeft ongeveer 1500 huurwoningen. Klein zijn heeft ook zijn voordelen, weet Luc. "Je staat met de poten in de klei en dicht bij de doelgroep. Vorige week had ik een persoonlijk gesprek met een woningzoekende, die vond dat hij mij beslist moest spreken. Dat doe ik niet met alle woningzoekenden, maar als het per se moet dan kan dat. Of even snel bijpraten met de schooldirecteur als deze problemen ziet. Het is fijn dat de lijnen kort zijn."

Participatie

Ondanks de korte lijnen is het ook voor Wonen Meerssen moeilijk om huurders bij besluitvorming en keuzes te betrekken. "De overlegwet is er, maar de praktijk is weerbarstig. Je komt vaak uit bij een select groepje enthousiastelingen. Ik begrijp het ook nog; het vak is voor professionals al moeilijk genoeg, laat staan voor goedbedoelende vrijwilligers. Ik maak me oprecht zorgen of het met de participatiewet wel goed komt."

Van innovator naar early adaptor

Voorlopig is het jongensboek van de Meerssenaar die bestuurder werd van de corporatie in zijn eigen dorp nog niet uit. De hoofdstukken zijn hoogstens iets minder spannend. "Waren we eens de innovator, nu zijn we meer de early adaptor. De implementatie van de Woningwet kost veel energie en heeft ons tot krimp van ons personeelsbestand gedwongen. We doen minder, dus het kan ook met minder. Al benchmarkend rijst bij mij wel de vraag: wanneer is 'goed' goed genoeg. De rek is er op een gegeven moment wel uit, zeker voor een corporatie van onze omvang. Ik ben trots op de prestaties van mijn team. Volgens de Aedes benchmarkcijfers zijn we een gemiddelde corporatie, voor mij zijn mijn medewerkers top." ■



TU Delft onderzoekt organisatieveranderingen bij woningcorporaties:

Routes verschillen, maar alle wegen leiden naar Rome

Op welke wijze passen woningcorporaties hun organisatie aan en welke impact heeft dit op hun efficiëntie en maatschappelijke prestaties?

Waarin verschillen de routes naar het einddoel? De TU Delft onderzoekt vier jaar lang de organisatieverandering die vier corporaties doormaken.

Halverwege deelt Reinier van der Kuij, actieonderzoeker bij de TU Delft, zijn eerste bevindingen en geven twee bestuurders een eerste reactie.

Reinier van der Kuij is actieonderzoeker bij de TU Delft en is belast met de uitvoering van het onderzoek bij Woonwaard, Poort6, Provides en Haag Wonen. "Deze corporaties hebben hun eigen routes voor organisatieontwikkeling," legt Reinier uit. "Woonwaard is in 2012 'radicaal' omgegaan naar werken vanuit een compacte organisatie, Poort6 is veranderd om de kerntaken en -competenties steviger in de werkorganisatie te verankeren. Provides zoekt naar een optimale organisatie-inrichting als kleinere organisatie, terwijl Haag Wonen de balans tussen pand, klant en rendement als

basisprincipe heeft genomen. De organisatie-inrichting is op het oog ook verschillend, met verschillende culturen, structuren en aantallen medewerkers."

De zoektocht

De vier corporaties hebben allen een eigen visie en doelstelling. Op de vraag of het klopt dat deze gezien de Woningwet - terug naar de kerntaak - nagenoeg identiek is, zegt Reinier: "Ja, de visie en doelstelling op wat ze doen is vrijwel gelijk. De Woningwet zorgt ervoor dat hier meer gelijkheid in is

ontstaan. De visie op het hoe je deze visie realiseert is echter wel verschillend. Woonwaard kiest bijvoorbeeld eerder voor samenwerking, terwijl Haag Wonen meer kijkt naar het zelf efficiënt inrichten van processen."

Voor het kunnen vergelijken van de verschillende organisatieontwikkelingen werkt Reinier met organisatie-elementen. Dit zijn strategie, leiderschap, structuur, cultuur, systemen en medewerkers. "Er zitten duidelijke verschillen in als je deze elementen los bekijkt," constateert Reinier. "Echter gaat het niet om deze elementen op zich, maar om de samenhang van de elementen binnen de organisatie-inrichting. Als je bijvoorbeeld een sterke familiecultuur in de organisatie hebt waarbij consensus en persoonlijke ontwikkeling belangrijk zijn, terwijl je een strategie hebt uitgelijnd die zich richt op samenwerking met marktpartijen op basis van concurrentie en prestaties, kan je je voorstellen dat dit botst. Terwijl het beide potentieel goede kenmerken van een organisatie zijn."

Vier kwadranten

Reinier licht toe wat hij heeft gedaan om de vier verschillende organisatieontwikkelingsvormen te kunnen vergelijken en 'meten'. "We hebben gezocht naar een manier om de samenhang in de organisatie te bepalen. Hiervoor hebben we op basis van bestaande theorieën een assenstelsel ontwikkeld

Daarnaast kan je door de WAS-situatie, de NU-situatie en de WENS-situatie te 'meten' direct zien op welke manier de organisaties of bepaalde organisatie-elementen zich ontwikkelen."

Bevindingen

"Ondanks dat de vier betrokken corporaties in het onderzoek onderling behoorlijk verschillend zijn, is de organisatieverandering die zij - willen - doormaken op hoofdlijnen vergelijkbaar qua richting," gaat Reinier verder. "De organisatie-inrichting krijgt een sterke focus op kenmerken die 'extern' gemotiveerd zijn, bijvoorbeeld nadruk op samenwerken in netwerken, strakker sturen op resultaten en het nemen van eigen verantwoordelijkheid door medewerkers. Je ziet wel dat de organisaties op een verschillend punt staan in deze ontwikkeling. Daarnaast zie je corporaties verschillen in de mate waarin ze 'flexibiliteit' in de organisatie nodig achten en waar ze juist sterk naar 'stabiliteit' (control) zoeken."

Dag van morgen

Henny van den Heiligenberg, bestuurder bij Provides, herkent dit: "De structuren van de vier corporaties zijn anders, de filosofie ook. De harde kant en de softe kant zijn diffuus. Wij hebben er bijvoorbeeld voor gekozen de beweging meer naar buiten toe te maken. Los van organisatie-modellen moet



afbeelding 1

afbeelding 2

afbeelding 3

waarop we de organisatie-elementen uiteen hebben gezet. De ene as heeft een focus op stabiliteit als ene uiterste en een focus op flexibiliteit als de andere. Bij de andere as gaat het om interne, individuele focus ten opzichte van externe, organisatie focus (zie afbeeldingen 1 en 2). Hierdoor ontstaan vier kwadranten met kenmerken van de organisatie. Via een vragenlijst wordt gemeten hoe 'sterk' ieder element in elk kwadrant scoort bij een betreffende organisatie. Dan krijg je een beeld van de organisatie-elementen onderling: scoren ze vooral in hetzelfde kwadrant of juist in verschillende kwadranten? Dit zegt iets over de samenhang in de organisatie.



Henny van den Heiligenberg



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

Wilt u ervaren waarom?



Bel 033 4343 070
en maak een afspraak

 www.nehgroup.com

je als bestuurder kijken naar de dag van morgen. Een punt op de horizon is niet relevant, wel de richting."

Dat juist het kwadrant 'medewerkers' het meest veranderende beeld vertoont, vindt Henny logisch. "Iedereen kijkt met zijn eigen bril naar de werkelijkheid. Perceptie en interpretatie is divers, dat is menselijk en dat is maar goed ook. Het resultaat van de diversiteit maakt het waardevol. Als bestuurder moet je oppassen dat je niet introvert wordt en onvoldoende waarneemt wat er leeft. Met taakvolwassen medewerkers geef je invulling aan die gewenste verandering."

Actieonderzoek

Als actieonderzoeker is Reinier zelf ook betrokken bij het vormgeven van de organisatieveranderingen. Daardoor maakt Reinier 'in levende lijve' mee hoe de veranderingen in de praktijk vorm krijgen en welke keuzes hieraan ten grondslag liggen. Op de vraag of hij een voorkeur heeft voor één van de gekozen verandertrajecten, zegt hij: "Nee, zeker niet, net zo min als voor één van de kwadranten. Het gaat erom dat je het in samenhang doet, zowel met de vertreksituatie als met de omgeving van de corporatie. Als je bijvoorbeeld streeft naar verantwoordelijkheden laag in de organisatie leggen, terwijl er nu een sterke overlegcultuur heerst, moet je die overgang zorgvuldig begeleiden. Net zoals dat processen zo efficiënt mogelijk organiseren, samen moet gaan met het op orde brengen van je systemen."

Prestaties

De volgende stap is nu om in deze bewegingen en samenhang van organisatie-elementen aanwijzingen te vinden om een verband te leggen met de prestaties. Prestaties zijn niet zo eenvoudig te koppelen aan veranderingen in de organisatie, aangezien er veel elementen tegelijk in beweging zijn. Een rechtstreekse koppeling van verlaging van de bedrijfskosten, zoals te zien is bij alle vier de deelnemende corporaties, aan bijvoorbeeld een structuurverandering is te kort door de bocht: de cultuur en medewerkers veranderen immers dan ook mee en wie weet heeft dat wel veel meer impact. Henny van den Heiligenberg schrijft de verlaging van de bedrijfslasten toe aan de sectorbrede ontwikkeling. "Die urgentie is overigens wel de beste motivatie om te veranderen: kansen zien en ernaar handelen. De kostenverlagingen zijn mooi, maar staan los van de gekozen organisatieveranderingen", aldus Van den Heiligenberg.

Verwachting

De externe factoren zoals de historische uitgangspositie, werkgebied en de (financiële) markt, nu goed te zien met de lage rentestand, hebben dus een grote impact. Reinier verklaart: "We gaan in dit onderzoek geen volledig verband vinden tussen organisatieverandering en effect, hiervoor zijn simpelweg te veel variabelen en te weinig

eenduidige prestatiegegevens. Wat we wel hopen te kunnen aantonen, is verandering in prestaties (zoals gemeten via de Aedes benchmark) te koppelen aan – de verandering in – de kenmerken en samenhang van de organisatie-inrichting. Dit in de vorm van onderbouwde hypothesen over de relatie tussen beiden. Deze kunnen dan richting geven aan de zoektocht om de organisatie beter te laten functioneren. Het is weer een stap verder in de ontwikkeling van de corporatiesector."

Groei huurdertevredenheid

René Wiersema, bestuurder bij Poort6, herkent in de analysebeelden van Poort6 de beweging die zijn organisatie op vele fronten van 'linksboven naar linksonder' (zie afbeelding 3) heeft doorgemaakt. "We zijn de afgelopen jaren vooral met onszelf bezig geweest. Structuur, beleid, ICT en inzet van mensen, we hebben alles in het teken gesteld van het vergroten van de voorspelbaarheid en het verlagen van de bedrijfslasten. Nu we financieel in control zijn verleggen we onze focus naar groei van de huurdertevredenheid. We gebruiken de kwadranten bij het vormgeven van onze strategische visie voor de komende vier jaar. We maken daarin de beweging van intern (links) naar extern (rechts). Het is verleidelijk om te zeggen dat het kwadrant rechtsboven de ideale plaats is. We kennen ons vertrekpunt en weten hoeveel energie het heeft gekost om weer in control te komen. Dan kun je niet ineens veranderen in een participatieorganisatie. Soms moet je je zegeningen tellen en koesteren dat je de zaken linksonder in het kwadrant op orde hebt. Van daaruit kun je rustig doorgroeien naar rechts. Het kwadranten-model helpt ons daarbij om realistisch te blijven." ■



René Wiersema



Nico Gijbels

Ruud Quaedackers

Servatius op koers naar een high performance organization

Servatius is financieel gezond en zet met de implementatie van een nieuw dienstverleningsconcept vol in op het verhogen van de klanttevredenheid en efficiëntere processen. "Je hoeft niet ziek te zijn om beter te worden," verwoorden Ruud Quaedackers, directeur Wonen en Nico Gijbels, hoofd Klant en Wonen het motto van de corporatie uit Maastricht. Een gesprek over gastvrijheid, houding en gedrag als smaakbepalende ingrediënten van een nieuw dienstverleningsconcept.

Ruud Quaedackers was eerder vijf jaar directeur Financiën bij Servatius. Over de switch zegt hij: "Servatius komt uit een roerige tijd en mijn focus als directeur Financiën was daardoor lange tijd deels intern gericht. De missie om Servatius financieel gezond te maken is volbracht en we maken weer nadrukkelijk de verbinding met de buitenwereld. Daar had ik zelf eigenlijk ook wel behoefte aan. Toen de functie van directeur Wonen vrijkwam, heb ik deze behoefte kunnen invullen." Als directeur Wonen is Ruud verantwoordelijk voor de afdelingen Klant en Wonen, Dagelijks beheer, VvE-diensten en property management. Nico Gijbels werkt acht jaar bij Servatius als hoofd Klant en Wonen en is tevens de projectleider om het dienstverleningsconcept verder vorm te geven en te implementeren.

HPO

Servatius wil een HPO worden, wat staat voor 'high performance organization'. "Een 'High Performance'-organisatie is een organisatie die significant betere resultaten behaalt dan vergelijkbare organisaties, gedurende een periode van tenminste vijf jaar, door zich te richten op datgene wat echt belangrijk is voor de organisatie en haar stakeholders", licht Ruud toe. De aanpak is gebaseerd op een wetenschappelijk gevalideerd raamwerk. "Ons kernthema bij Servatius is continu verbeteren. Ons motto hierbij is dan ook: Je hoeft niet ziek te zijn om beter te worden. HPO is een programma dat daarbij helpt. We willen voorkomen dat we over tien jaar constateren dat we ons onvoldoende hebben ontwikkeld en kansen hebben laten liggen. De implementatie van een nieuw dienstverleningsconcept past goed in de geest van HPO."

Zoektocht

In de zoektocht naar best practices om onze klant beter te kunnen bedienen heeft Nico zich samen met een aantal collega's breed georiënteerd. "We zijn op bezoek geweest bij acht andere corporaties, hebben resultaten uit het onderzoek 'wat willen klanten nou echt' geraadpleegd, input uit een denktank van twaalf collega's uit een dwarsdoorsnede van de organisatie meegenomen en sessies met de huurdersvereniging en bewonerscommissies gehouden. Deze aanpak bevestigde dat klanten niet in een keurslijf passen, willen kunnen kiezen en persoonlijk contact altijd op prijs stellen. De zoektocht heeft uiteindelijk geleid tot een andere kijk op dienstverlening."

Stip

Op zoek naar een adviesbureau met ervaring in het verbeteren van dienstverlening kwam Nico in contact met Arthur Frieser van Andersom. "Die liet ons inzien dat wanneer je met klantprocessen, een KCC en een klantportaal aan de slag wilt, je een stip op de horizon moet hebben. Die stip is ons dienstverleningsconcept geworden." Op de vraag hoe de stip eruit ziet zegt Ruud: "We willen bijvoorbeeld in 2017 tachtig procent van alle vragen in één keer goed afhandelen en voorkomen daarmee dat klanten onnodig moeten terugbellen of worden doorgeschakeld. Ook willen we onze klanten meer keuzevrijheid

bieden en de mogelijkheid geven om 24/7 met Servatius zaken te kunnen doen. De eerste stap die we daartoe hebben gezet is het optimaliseren van klantprocessen en de implementatie van een KCC."

Goed faciliteren

"De volgende stap is de implementatie van een klantportaal," vult Nico aan en voegt toe dat ze klanten de keuze laten welk kanaal ze gebruiken. "Dwingende kanaalsturing past niet bij ons," zegt hij over de toekomstige online mogelijkheden voor huurders. "We vinden dat dienstverlening altijd goed moet zijn en blijven onze klanten de keuze uit bellen of zelf regelen bieden. Dwingen helpt niet en treiteren evenmin, als je zorgt dat je huurders online goed faciliteert gaan ze die route vanzelf meer bewandelen."

De toon

Volgens Ruud gaat een dienstverleningsconcept ook over het samenspel tussen systemen, processen en mensen. "Als je een KCC en een klantportaal in gebruik neemt en de buitenwereld daarmee je organisatie binnenhaalt, dan wil je als organisatie natuurlijk je beloftes waarmaken. Dan gaat niet alleen over digitalisering van processen en efficiency, maar vooral ook over de betrokkenheid en klantgerichtheid van alle collega's in de organisatie. De samenwerking en de toon naar de klant moet in de hele organisatie goed zijn, het is immers de toon die de muziek maakt."

Traject

Binnen Servatius wordt er om die reden hard gewerkt aan het verder versterken van de vaardigheden en klantgerichtheid van medewerkers. "Dat gaat over houding en gedrag", legt Ruud uit. "Bij de start noemden we het een project, maar al snel hebben we dat hernoemd naar 'traject'. Een project is eindig en een traject past meer bij het levend houden van een verandering, het structureel inbedden in een way of life. We agenderen houding en gedrag in beoordelingsgesprekken en maken het structureel onderdeel van medewerker bijeenkomsten en werkoverleggen."

Roulatie

Een ander krachtig instrument voor bewustwording over het belang van klantgerichtheid is de roulatie van medewerkers, zegt Ruud. "Het opent de ogen van medewerkers wat de impact is van elkaars doen en laten." Nico geeft als voorbeeld het versturen van een bericht aan huurders over vertraging in de afrekening servicekosten. "Als bijvoorbeeld een medewerker vergeet zijn collega's van het KCC te informeren, dan kunnen die compleet verrast worden door de vele huurders die de telefoon pakken. Af en toe bij elkaar op de afdeling meelopen vergroot het inzicht in elkaars handelen en verbeterd tegelijkertijd de klantgerichtheid."

Ook MT-leden lopen af en toe mee met bijvoorbeeld sociale adviseurs en complexbeheerders. Ook nemen ze wel eens achter de balie plaats. "Goed als voorbeeld, maar bovendien

>>



HOE BETREKT U HUURDERS EENVOUDIGER BIJ HET OPSTELLEN VAN NIEUWE PLANNEN?



Vroegtijdige participatie leidt tot snellere en betere besluiten met meer draagvlak. Het online discussieplatform Civocracy maakt het mogelijk:

- Verzamel snel kennis en krijg alle belangen op tafel: nodig bestuur, bedrijven en huurdersorganisaties online uit om ambities, verwachtingen, wensen en behoeften af te stemmen.
- Alles per onderwerp op één plek: relevante informatie, betrokken partijen, constructieve discussie en verwijzing naar offline bijeenkomsten.
- Ondersteuning bij het genereren van maximale interactie.
- Handige tools en statistiekenrapportages van de bijdragen van betrokken partijen.

Civocracy: een online discussieplatform voor woningcorporaties en haar stakeholders.

Civocracy werkt samen met Centric om woningcorporaties te ondersteunen bij het beter betrekken van huurders bij het opstellen van beleid. Wij vertellen u er graag meer over. Neem contact op met Leonie Kok-Tiddens via leonie@civocracy.org of bel 06 55 166 294.

Civocracy

Partner van
centric
connect.engage.succeed.



erg leerzaam," weet Ruud uit ervaring. "De beelden die je van afdelingen en processen hebt veranderd daardoor. Je krijgt scherper zicht op de afhankelijkheden tussen de verschillende afdelingen."

Metafoor

Het sparren met adviseurs van Andersom zorgt voor een frisse en vernieuwende blik, zegt Nico. "Ze komen met creatieve dingen en zetten ons aan het denken. Ze treden op als procesbegeleiders en zorgen voor de verbinding, omdat ze zich zonder aanzien des persoon, afdeling of sector makkelijk tussen mensen bewegen." Eén van de creatieve ideeën van Andersom om medewerkers mee te nemen in een metafoor van gastvrijheid, was een inspiratiesessie met een hoteleigenaar. Nico: "Hoe gaat een hoteleigenaar om met een product of dienst dat ultiem klantgericht is? De wijze les is dat het eigenlijk helemaal niet uitmaakt om wat voor een product of dienst het gaat. Het gaat om de klant, die moet voelen dat je intrinsiek gemotiveerd bent om hem zo goed mogelijk te bedienen."

Een trucje

Ook medewerker-bijeenkomsten worden anders aangevlogen. "Vroeger kwamen alle medewerkers in één ruimte bijeen, projecteerde een beamer een presentatie op het scherm en waren we vooral aan het zenden", zegt Ruud. "Nu verdelen we medewerkers in vier groepen en laten we ze meedenken en meepraten. Dat geeft meer interactie dan alleen zenden. Zo hadden we samen met de hoteleigenaar een levendige discussie of dienstverlening 'een trucje' is. Leuk om te zien dat medewerkers dan actief meedoen en je ontdekt dan ook dat de opvattingen sterk uiteen lopen. Wat het eindoordeel was? Klantgerichte dienstverlening is iets wat je je kan aanmerken, maar werkt alleen als de klant de oprechtheid echt voelt."

Winst

De winst van de reis naar de stip die een nieuw dienstverleningsconcept heet, is volgens Nico de wetenschap dat er meerdere wegen naar Rome leiden. "Iedere corporatie is anders georganiseerd. De kunst is om je dienstverleningsconcept te enten op je eigen organisatie. De reis heeft ons als tussenbestemming gebracht dat we als afdelingen en medewerkers meer begrip voor elkaar hebben gekregen. Het traject bewandelen we met de scrummethode. In korte periodes zetten we sprints in richting ons einddoel. Deze aanpak heeft ons tussentijds al veel opgeleverd – zoals begrip en inzicht – en dat motiveert mensen om ermee door te gaan."

Begeleide reis

Gedurende de reis worden medewerkers ook begeleid, omdat we vinden dat het altijd beter kan. "We nemen gesprekken met huurders op en luisteren het samen terug. Met de feedback kan een medewerker het de volgende keer weer beter doen. We meten uiteraard ook harde feiten, zoals wachttijden of hoe vaak er wordt doorgeschakeld. Uiteindelijk gaat het echter om de klantbeleving. Je kunt systemen en processen nog zo goed hebben georganiseerd, de medewerker kan de klantbeleving maken of breken."

Actieve huurders

Een ander winstpunt is de actieve rol van huurders in het proces, merkt Ruud op. "Als je online dienstverlening vanuit de huurder benadert, is de adoptiekans veel groter dat ze het vanzelf gaan gebruiken. Omdat wij ons zo hebben opgesteld, zien we ook dat ze zich in onze schoenen willen verplaatsen en met ons mee willen denken. Dat is de wederkerigheid die je krijgt als je goed samenwerkt." ■



Column

Balans van het woonbeleid Rutte II

In politieke kringen wordt met toenemende sympathie gesproken over het woonbeleid van minister Blok. Hij blijkt zich keurig te hebben gehouden aan het Woonakkoord van VVD-PvdA-D66-ChristenUnie-SGP (2013). Eigenlijk is hij al min of meer uitgeregeerd. Het is alleen jammer dat het Woonakkoord nauwelijks maatschappelijke woonproblemen oplost.

De unanieme aanvaarding door Tweede en Eerste Kamer van de herziene Woningwet is een politiek huzarenstukje. Daaraan heeft de Parlementaire Enquête Woningcorporaties een krachtige bijdrage geleverd. De nieuwe ordening die voor de corporaties is bedacht (scheiding DAEB/niet-DAEB, vorming Autoriteit woningcorporaties, beter intern toezicht) is een belangrijke verbetering.

In de koopsector leiden de langzame afbouw van de hypotheekrenteaftrek en de aangescherpte hypotheekvoorwaarden tot een beperking van de financiële risico's voor burgers en banken. Helaas zijn er nog steeds grote stimulansen voor het aangaan van schulden. De ongekend lage hypotheekrente blijkt de bouw van koopwoningen sterk te stimuleren. In de steden stijgen de koopprijzen weer. Mooi voor kopers, makelaars, hypotheekbanken, verhuisbedrijven en IKEA.

In de huursector is chaos gebracht. De introductie van de verhuurderheffing bracht grote betaalbaarheidsproblemen voor huurders. De investeringen in nieuwbouw liepen dramatisch terug. De woningtekorten in de huursector namen toe en de bescheiden doelen van het Energieakkoord worden niet gehaald. De invoering van de passendheidstoets vergrootte de schaarste aan woningen met een huur onder de aftoppingsgrens. Het lijkt alsof er wordt voorgesorteerd op een verlaging van de liberalisatiegrens van € 710,- naar € 620,- per maand.

In grote delen van ons land bleven commerciële verhuurders de grote afwezigen. Vastgoedbeleggers investeerden grootscheeps in de aankoop van sociale huurwoningen. Investerings in nieuwe huurwoningen bleven beperkt. In koopwoningen wordt wel geïnvesteerd. Zowel in de koopsector als de sociale huursector werd de kloof tussen insiders en outsiders steeds dieper.

De minister doet niet aan investeringsplanning en hanteert geen richtinggevende woningbehoeftecijfers. Als de woningtekorten de pan uitrijzen, doet de minister daar niets aan. Hij mikt consequent op het bestrijden van de scheefheid: huishoudens met een bovenmodaal inkomen moeten sociale huurwoningen verlaten, die dan beschikbaar zouden komen voor de doelgroep van beleid. Nieuwbouw van sociale huurwoningen acht de minister onnodig. Van dit symbolische beleid worden de huishoudens met een laag inkomen de dupe.

Door de combinatie van verhuurderheffing en hypotheekrenteaftrek is de woningmarkt een ongelijk speelveld. De woningwaarde neemt aanzienlijk toe als een overgang van sociale naar commerciële huur wordt gerealiseerd. De waarde neemt opnieuw aanzienlijk toe als de huurwoning in een koopwoning wordt omgezet. De paternalistische overheid bevordert dus het eigenwoningbezit en werkt de sociale huursector tegen. Wie pakt na 15 maart 2017 de woningmarktproblemen ècht aan?

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

PLUG & PLAY



Online Zelfservice

Antwoord op alle klantvragen met dé bewezen oplossing voor woningcorporaties

- Ontwikkeld vanuit optimale klantbeleving
- Snel aan de slag met Plug & Play implementatie
- Doorontwikkeling op basis van digitale trends

[Zig.nl/plugandplay](https://zig.nl/plugandplay)


WEBSOFTWARE

“Het ERP systeem voor de zelfredzame corporaties”

NIEUWS VAN
NCCW

Property Management is een flexibel bedrijfsinformatiesysteem, ingericht op basis van best-practice. De complete functionaliteit is volledig afgestemd op de wereld van woningcorporaties. De opzet en architectuur maken het mogelijk om snel in te spelen op veranderingen in de markt. U hoeft niet meer voor elke kleine aanpassing naar uw leverancier maar u staat zelf aan het roer. Echt flexibel bij NCCW betekent dat u zelf bepaalt welke informatie u wilt en niet het systeem!

- ✔ **Zaak én taakgericht**
- ✔ **Krachtige financiële basis**
- ✔ **Mobiel werken in de Cloud**
- ✔ **Gebruikt VERA/CORA standaarden**

Property Management bevat:



CRM

Uitgebreide vastlegging en monitoring van klantgegevens, klantcontacten, selecties en het opbouwen van klantdossiers. Alle contacten worden geregistreerd (huurders, bedrijven, verenigingen). Dit contact blijft altijd uniek en wordt met een rol verbonden aan de organisatie (CORA).



HUURDERSPORTAAL

Klanten regelen zelf online hun zaken en vinden antwoord op hun vragen. Hiermee ontlast u de frontoffice en vergroot u de service en efficiency van uw organisatie. Dit 24 uur per dag en 7 dagen per week. De wereld verandert en wij veranderen mee!



PROJECTEN

De mogelijkheid om projecten aan te maken, te beheren en te administreren. Werkzaamheden koppelen via tijdschrijven. Facturen voortvloeiend uit projecten worden aangemaakt in de projectmodule, betalingen worden direct verwerkt. Rapporten maken en tonen. Koppelen van inkoop, verkoop en uren zorgt ervoor dat het gehele traject van projectinitiatie tot -afhandeling is afgedekt.



FINANCIËN

Een vooruitstrevende, krachtige en flexibele oplossing om de dagelijkse administratie (debiteuren- en crediteurenbeheer etc.) uit te voeren en controle te houden over de inkomsten en uitgave. Natuurlijk de mogelijkheid om vaste activa te registreren en afschrijvingen op verschillende manieren uit te voeren, conform de richtlijnen voor de jaarverslaggeving (RJ645).



MANAGEMENT- EN STUURINFORMATIE

Operationele rapporten, lijsten, overzichten en managementrapportages zorgen voor grip op bedrijfsprocessen en geven inzicht in hoe de organisatie presteert. Property Management zorgt o.a. voor transparantie, Corporate Governance en sturingsinformatie.



ONDERHOUD

Samenwerken met ketenpartners optima forma! Het dagelijks onderhoud, maar ook niet planmatig onderhoud, in een systeem zorgt voor een enorme efficiencywinst en bespaart de organisatie veel kosten.



MEDEWERKERPORTAAL

Snel en eenvoudig. Elke medewerker kan vanuit zijn eigen portaal alle relevante informatie benaderen en bewerken. Via dit portaal andere systemen van ketenpartners benaderen is mogelijk waardoor echt samenwerken mogelijk is.



VASTGOED EN VERHUUR

Perfekte bemiddeling bij aankoop, verkoop en verhuur en schatting en evaluatie van onroerend goed vragen een krachtig en flexibel systeem. Daarnaast zijn de dagelijkse handelingen voor het verhuren van vastgoedobjecten en het leveren van bijbehorende diensten eenvoudig uit te voeren. Hogere efficiency tegen lagere kosten.

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

