



Arjen Jongstra

Woningstichting Barneveld: ICT-visie als kapstok voor automatiseringsplannen

Hoe zorg je ervoor dat verregaande automatisering breed wordt gedragen in een organisatie waar vele handen nu nog licht werk maken? "Iedereen beseft: als je stappen wilt zetten om de klant beter, sneller en efficiënter te helpen, moet je automatiseren." Een gesprek met **Arjen Jongstra**, directeur-bestuurder en **Richard Warlich**, technisch administratief medewerker bij **Woningstichting Barneveld**, over een ICT-visie als kapstok voor automatiseringsplannen.

Richard Warlich

Woningstichting Barneveld (4.000 vhe) is een bouwende corporatie met een grote opgave in een woonomgeving waar nog veel te doen is, zegt Arjen, die er sinds 2010 aan het roer staat. "Het inwonertal in de gemeente groeit de komende jaren van 54.000 naar 65.000 inwoners. Ondanks dat mensen in deze regio traditioneel gezien graag een woning kopen, zal deze groei ook gepaard gaan met meer vraag naar huurwoningen. Daarvan hebben we er in deze regio relatief weinig. Met negentien procent sociale huurwoningen zitten we ver onder het landelijke gemiddelde van dertig procent. Om 'buiten' een zo groot mogelijke bijdrage te leveren aan duurzame en betaalbare woningen in de wijken en kernen, willen we 'binnen' zo min mogelijk geld aan onszelf uitgeven. Automatisering gaat daarin een grote rol spelen."

Processen op orde

Richard beaamt: "We hebben de processen allemaal goed op orde, daar zit niet zoveel speling meer in. Als je dan een stap verder wilt zetten, moet je de processen toch gaan automatiseren." Richard bemant de klachtenlijn en staat dagelijks huurders te woord, neemt klachten aan en plant ze – via Excel – in bij de aannemer, controleert facturen en verwerkt ze in het systeem. "Dit reparatieverzoekproces is natuurlijk een proces dat bij uitstek kan worden geautomatiseerd. Ons uitgangspunt is: automatiseren waar het kan en persoonlijk waar gewenst. Uit de vele telefonische contacten die ik met klanten heb, blijkt dat ook veel klanten dat van ons verwachten. Het gros van onze huurders wil gewoon 's avonds op de bank met de iPad zelf hun zaken kun-

nen regelen, inclusief het inplannen van een afspraak met onze interne aannemerij. Zo vonden wij nog wel vier of vijf trajecten – van digitaal archief tot een toegankelijke website – waar we met behulp van automatisering aan efficiency konden winnen."

Kapstok

Om alle automatiseringskansen in lijn te brengen, is Woningstichting Barneveld een traject gestart met als doel te komen tot een breed gedragen ICT-visie voor haar organisatie. "We hadden behoefte aan een kapstok waar we alle ICT-gerelateerde keuzes aan konden ophangen," licht Arjen toe. "Als je het integraal beetpakt, werkt het beter. Bovendien, een ICT-visie gaat veel verder dan

automatisering alleen. Neem bijvoorbeeld het reparatieverzoek, dat raakt de klant en de organisatie. We kiezen ervoor om 24/7 bereikbaar te zijn, maar we kiezen er niet voor dat dit alleen maar digitaal kan. Een ICT-visie maakt je dus bewust van de gevolgen voor de klant en de organisatie."

Pragmatisch

Om tot een breed gedragen ICT-visie te komen, heeft Woningstichting Barneveld de hulp ingeroepen van adviseurs van DeltaConsulting. "Ze hebben ons hierin gefaciliteerd met enerzijds een pragmatische aanpak en anderzijds het vermogen om boven de materie te blijven zweven. Die kennis van de automatiseringswereld is bij ons te beperkt aanwezig," zegt Arjen.



TROTSE PARTNER VAN DE NEDERLANDSE WIELRENSPORT

Sportfoto.nl



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

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

Efficiënt naar de top met Centric!



Creatieve werksessies

Richard licht toe hoe het proces in zijn werk ging: "Een groep van tien medewerkers deed mee aan individuele- en groepsinterviews in combinatie met een aantal creatieve werksessies gericht op klant, proces en informatie. DeltaConsulting had hiervoor prikkelende vragen bedacht waarover we met elkaar in discussie gingen. Omdat ik veel contact met klanten heb, kon ik tijdens die sessies de klantwensen goed vertegenwoordigen. Zo hebben op hun beurt ook mijn collega's veel klant-informatie opgehaald en ingebracht."

Antwoorden

Richard vervolgt: "Het mooie is dat je uiteindelijk dus zelf als organisatie op alle vragen het antwoord geeft. Bijvoorbeeld door te brainstormen over hoe de klant nu met ons in contact staat en hoe dat er over vijf jaar uit zal zien. Het eindresultaat is dus geen beleidsstuk van hogerhand, maar een visie waaraan medewerkers vanuit alle lagen van de organisatie hebben bijgedragen."

Na de presentatie van de visie aan de Raad van Toezicht hebben deze medewerkers creatieve werksessies gedaan met de overige dertig medewerkers, legt Arjen uit. "Zo is de visie letterlijk uitgedragen naar de rest van het bedrijf en is de energie die bij de eerste groep was ontstaan, doorgegeven aan de rest van de collega's."

Valkuil

Arjen merkt op dat tijdens het opstellen van de ICT-visie niet direct is doorgeschoten naar het implementeren van ICT-oplossingen. "Dat is een valkuil. Daarom hebben wij een punt gezet achter de kapstok. Wij wilden eerst de neuzen allemaal dezelfde kant op hebben. Niet tijdens de visie al bezig zijn met de oplossingen, maar eerst het vergezicht op je organisatie laten inwerken."

Enveloppen

Want dat automatisering veel vraagt van medewerkers, onderkent Arjen als geen ander. "Wat wij doen blijft hetzelfde, maar hoe we het doen gaat volledig op zijn kop. Deels is dat bedreigend, maar iedereen staat er ook wel

realistisch in. Als je beseft hoeveel papier we nu nog verwerken, dan begrijpt iedereen dat dit werk door digitalisering snel gaat afnemen. Medewerkers die nu nog enveloppen openscheuren begrijpen heel goed dat dit soort werk eindig is. Het is de realiteit en het zal voor veel corporaties een vraagstuk worden. De rol van medewerkers zal sterk veranderen, van uitvoerend naar controlerend. We staan nog aan het begin van dat proces. Het wordt pas echt concreet als je met deelprojecten bezig gaat."

Reparatieverzoeken

Eén van die deelprojecten is het reparatieverzoekenproces, waar Richard zelf letterlijk en figuurlijk nu nog de hand in heeft. "We starten nog dit jaar met de Corporatie Cloud van NCCW. Van het inplannen van een reparatieverzoek door de huurder tot en met de automatische afhandeling van de facturen, alles verloopt dan digitaal." Arjen knikt instemmend en voegt tot slot toe: "Zo pakken we telkens een haakje van de kapstok." ■

