



Maasdelta:

'KCC verhoogt de efficiency van onze procesgestuurde organisatie'

Maasdelta heeft drie jaar uitgetrokken voor het centraliseren van de organisatie.

De inrichting van een KCC bleek daarin cruciaal, vertellen directeur-bestuurder René de Groot en KCC-projectleider Madelon Spee.

"Een KCC verhoogt de efficiency van een procesgestuurde organisatie."

De Stichting Maasdelta Groep – in de loop der jaren door fusie van meerdere woningcorporaties ontstaan – is de verhuurder van meer dan 16.000 woningen in Hellevoetsluis, Spijkenisse en Maassluis. "In Spijkenisse zijn we altijd kampioen in het volbouwen van weilanden met voornamelijk laagbouw geweest," zegt René. "Veel Rotterdammers verruilden de afgelopen decennia de stad voor een eengezinswoning in Spijkenisse en Hellevoetsluis. Maassluis is echt nog een oude plaats met veel flats en sociaal woningbezit. Veel zes breed en vier hoog, vanwege de naoorlogse woningnood in de jaren vijftig uit de grond gestampt."

Core business

"Onze opgave is om mensen met een smalle beurs van een betaalbare woning te voorzien," vervolgt hij. "Dat is onze core business. Dat is het altijd geweest, we hebben nooit gekke dingen gedaan zoals dure grondaankopen of andere zaken die niet bij de kerntaak van een woningcorporatie passen. In die zin raakt de nieuwe Woningwet ons niet."

Betaalbaarheid

Betaalbaarheid is voor Maasdelta een nieuw speerpunt in haar beleidsplan 2016-2020. "We zien dat onze huurders in toenemende mate minder makkelijk de huurverhogingen kunnen betalen, met als risico dat je je doelgroep gaat missen. Sturen op betaalbaarheid is dus goed voor onze huurders, maar wij hebben er zelf natuurlijk ook economisch belang bij dat onze woningen verhuurd zijn. Naast betaalbaarheid zetten wij fors in op het verbeteren van ons woningbezit door zowel nieuwbouw als renovatie. In Sluispolder slopen we een flat om er koop- en huurwoningen terug te bouwen. De koopwoningen worden getenderd op de markt en ontwikkeld door marktpartijen. Zo hebben we onze herstructureringsopgaven altijd opgepakt. De strengere woningwet heeft voor ons wat dit betreft ook geen impact."

Wonen en zorg

"De laatste vijf jaar hebben we ook veel gedaan op het gebied van wonen en zorg, zoals het realiseren van een verpleegvoorziening in een plint. Wij zorgen voor de stenen, een ander voor de zorg." Als voorbeeld noemt René de Idahoeve in Tiengemeten. "In deze uiterst rustige woonomgeving huisvest stichting Parnassia Bavogroep een aantal cliënten met niet-aangeboren hersenletsel. Tiengemeten telt maar een paar huisjes en is alleen lopend, op de fiets of met een pont te bereiken. Ik ben geen medicus, maar voor mensen met hersenletsel is het heilzaam om in een dergelijke rustige omgeving te kunnen wonen."

Spiegel

Maasdelta presteert boven de maatschappelijke norm, maar het kan altijd beter, vindt René. "De invloed van huurders en

gemeenten wordt groter op Maasdelta. Dat betekent dat we de communicatie met hen ook beter en professioneler moeten organiseren. Ook het nakomen van afspraken kan beter." De reden om eens naar het functioneren van de eigen organisatie te kijken houdt nauw verband met de enorme opgave die Maasdelta heeft. "We waren volop bezig met bouwen en beheren. We realiseerden 500 woningen per jaar en dat is best veel voor een corporatie van onze omvang. Toen kwam er een moment dat we vonden dat we onszelf eens goed in de spiegel moesten bekijken. Werkte onze organisatie eigenlijk wel goed? Door onze fusie waren we weliswaar één Maasdelta, maar het werk gebeurde voornamelijk decentraal."

Centraliseren

Maasdelta heeft drie jaar de tijd genomen om te centraliseren. Het inrichten van een centraal KCC is daarin cruciaal gebleken om processen te uniformeren en het werk efficiënter te doen, legt René uit. "Op alle vestigingen hadden we bijvoorbeeld een afdeling incasso, nu regelen we dat centraal en procesgestuurd. Door het afstoten van de vestigingen en het centraliseren van mens en werk hoeven we alles maar één keer in plaats van drie keer te doen. Een klant komt bovendien toch niet meer naar de vestigingen om een nummertje te trekken en in de rij te staan. Bijna alles gaat tegenwoordig digitaal."

KCC-project

"Het KCC-project kende vier pijlers: processen, inhoud van de dienstverlening, mensen en systemen," legt Madelon Spee, projectleider KCC, uit. "Voor dat laatste maken wij



>>

EEN ICT PARTNER MET VERSTAND VAN ONS WERK DAT IS WAT IK ZOEK!



Wij leveren specifieke ERP applicaties, kantoorautomatisering en overige applicaties vanuit ons buitengewoon veilige datacenter. Inclusief beheer en gegarandeerde uptime. Wij zorgen voor uw ICT met grip op de kosten.
MEER WETEN? Bel ons voor een vrijblijvende afspraak of bezoek onze website.

- Meer dan 1.300 werkplekken en 150 applicaties in beheer
- **100% FOCUS OP DE WONINGCORPORATIE- EN VASTGOEDMARKT**
- Uniek: met onze roots in uw branche spreekt Residenz ICT uw taal



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

(g)een wolkje aan de lucht

sinds 1 januari van dit jaar gebruik van het KlantVolgSysteem (KVS) van Zig Websoftware. Dit systeem zorgt ervoor dat alle gegevens uit onze onderliggende systemen – BIS NOA van NCCW en SAP/Ctac voor dagelijks onderhoud – op een overzichtelijke wijze bij elkaar worden gebracht. Tweeëntwintig KCC-medewerkers beantwoorden dagelijks de eerstelijns vragen, leggen klantcontactgegevens op een gestructureerde wijze vast en zetten procesformulieren in voor de overdracht naar de tweede lijn. Alle informatie is daarmee op alle plaatsen in de organisatie in te zien en te gebruiken.”

Toenemende efficiency

Het centraliseren van Maasdelta en de inrichting van een KCC heeft ertoe geleid dat het werk met minder formatieplaatsen en tegen lagere kosten kan worden gedaan. “Ook het aantal KCC-medewerkers zal door toenemende efficiency nog wel wat teruglopen,” verwacht Madelon. René vult aan: “Uiteindelijk willen we naar een totale organisatieomvang van 155 fte. Deze teruggang in formatieplaatsen gaat bij ons niet gepaard met ontslagen. We nemen al jarenlang mensen in tijdelijke dienst aan waardoor je het personeelsbestand makkelijker kunt aanpassen aan wat nodig is.”

Outsourcen

Hij vervolgt: “Ook besparen we fte’s door een deel van ons werk te outsourcen, zoals het VVE-beheer en het beheer voor derden. We hebben een kleine onderhoudsdienst die de ‘snelle’ klussen doet. De rest van het onderhoud besteden we uit. Ook op dat laatste punt hebben we een efficiëncyslag doorgevoerd door nog maar met één hoofdaannemer te werken. Je hebt dus minder opzichters nodig en ook aan de administratieve kant kost het minder arbeid. In plaats van honderden facturen van allerlei bouwbedrijven krijgen we nu periodiek een factuur.”

Beter en sneller

De medewerkers van Maasdelta zijn heel positief, zowel over de nieuwe centrale organisatievorm als het KCC en het gemak waarmee alle informatie met het KVS inzichtelijk wordt gemaakt. Madelon: “Uiteindelijk moet deze werkwijze ervoor zorgen dat onze klanten ook beter en sneller worden geholpen. We willen tachtig procent van alle vragen in het eerste contactmoment kunnen afhandelen.”

Klantportaal

Nu het KVS zorgt voor uniforme beantwoording van vragen,



is de weg ook vrij om dit online beschikbaar te stellen aan klanten. “We hebben er bewust voor gekozen het klantportaal van Zig Websoftware pas in 2017 te implementeren,” zegt Madelon hierover. “Je kunt huurders maar één keer overtuigen. Ze adopteren alleen iets nieuws als het echt voordeel oplevert. Je product moet dus staan als een huis. Nu we als KCC eerst zelf intensief met een KVS werken, kunnen we goed ervaring opdoen. Wat wij gebruiken moet honderd procent kloppen, want klanten gaan straks dezelfde informatie zien en kunnen straks bepaalde data 24/7 aanpassen. Uiteindelijk zal online dienstverlening zeker leiden tot minder telefoonverkeer en dus meer efficiency in onze bedrijfsvoering.”

Horizon

“Geld besparen was niet onze drijfveer – we zijn financieel heel sterk – maar je moet als corporatie je werk altijd beter en efficiënter willen doen,” vat René samen. “We hebben twee stippen aan de horizon. De eerste stip was het centraliseren. Daarmee hebben we nu al dertig fte’s bespaard. De tweede stip is van Maasdelta een procesgerichte organisatie maken. Het KCC is daarin voor alle processen het uniforme startpunt. Een goed begin is het halve werk.” ■