

De Woonplaats:
Van volkshuisvestelijk
ondernemen naar
rationeel handelen

Poort6:
In transitie naar
De Nieuwe
Woningcorporatie

ProSiWo:
Schoolvoorbeeld
van succesvol
samenwerken

Zuidwestwonen:
Hoe Zeeuwen en
Brabanders
woonruimte verdelen

CorporatieGids

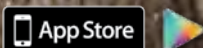
MAGAZINE

ONAFHANKELIJK MAGAZINE OVER STRATEGIE, BEDRIJFSVOERING & ICT VOOR WONINGCORPORATIES

6^e JAARGANG | NUMMER 3 | SEPTEMBER 2015

Koerswijziging

Anne Wilbers: 'Een koers wijzigen doe je niet alleen'



'ECM' staat centraal bij VVA-informatisering op CorporatiePlein

"Alles draait om informatie, ook bij woningcorporaties." Dat stelt **Martijn Videler** van **VVA-informatisering**, één van de exposanten tijdens CorporatiePlein in Expo Houten. CorporatieGids.nl ging met hem in gesprek over wat bezoekers op 24 september van VVA-informatisering op de bedrijfsvoering & ICT-vakbeurs voor woningcorporaties kunnen verwachten.

De hoeveelheid informatie bij corporaties groeit volgens Martijn iedere dag: "Niet alleen dat, het neemt ook steeds andere vormen aan. In basis is deze informatie gestructureerd opgeslagen in verschillende systemen. Maar veel informatie is ook ongestructureerd, zichtbaar of onzichtbaar, bewust of onbewust, opgeslagen in verschillende gegevensverzamelingen. Hoe een woningcorporatie daarmee het beste om kan gaan, noemen wij Enterprise Content Management (ECM), en dat staat bij ons op 24 september centraal."

Volgens Martijn gaat ECM verder dan de wijze waarop informatie wordt verzameld en beheerd: "Het gaat ook over hoe informatie wordt gearchiveerd en ontsloten. Om hier bewust keuzes in te kunnen maken, moet je eerst inzicht én overzicht hebben in de huidige situatie

en mogelijkheden. Vervolgens kunnen consequenties van keuzes worden afgewogen en kan worden bepaald welke applicatietoepassingen daarvoor binnen een organisatie kunnen worden ingezet."

ECM staat tijdens CorporatiePlein dan ook centraal bij VVA-informatisering: "Dit doen wij onder andere met een speciaal voor woningcorporaties ontwikkelde ECM Inventarisatieplaat," legt Martijn uit. "Op de stand van VVA-informatisering kunt u kennismaken met onze ECM Inventarisatieplaat, waarmee u snel en eenvoudig overzicht en inzicht krijgt in de informatie binnen uw corporatie."

VVA-Informatisering is tijdens CorporatiePlein te vinden op stand 14. ■



Een koers wijzigen doe je niet alleen
Anne Wilbers, Mooiland

4



Toezicht op intern toezicht?
Jan van der Moolen

48



De corporatie als kluswoning

Er wordt flink verbouwd in corporatieland. De woningcorporatie als kluswoning. De organisatiestructuur, werkprocessen, ICT-landschap en personeel: alles en iedereen krijgt een makeover.

Er ontstaan platte, maximaal geautomatiseerde organisaties met efficiënte werkprocessen. Klanten en huurders bedienen zich eenvoudig zelf via web of app. Interventie met medewerkers beperkt zich tot de uitzonderingen op de regel en waar dit nog nodig is, gebeurt dit beter afgestemd op de situatie van de klant. Met veel dank aan ICT en optimale gegevenshuishouding als vehikels voor deze efficiëncyslag.

Een woning is nooit af. Er valt altijd wat te klussen. CorporatieGids Magazine brengt u daarom ieder nummer weer de mooiste klusverhalen uit de sector. Ook verbouwd en trots op het resultaat? Laat het ons gerust weten!

Veel leesplezier!

Paul Tuinte en Martin Barendregt



Schoolvoorbeeld van succesvol samenwerken
ProSiWo

12



De Nieuwe Woningcorporatie
Poort6

56



Zeeuwen en Brabanders verdelen woonruimte
Zuidwestwonen

40



Van volkshuisvestelijk ondernemen naar rationeel handelen

60

- 9 Vernieuwd Kennemer Wonen klaar voor de toekomst**
- 17 Paul Tazelaar: 'Maak afweging tussen financieel rendement en toegevoegde waarde portfolio'**
- 20 Elkien: Integriteit, dignity en alles voor de klant**
- 25 Dunavie: Testen van software levert beter eindproduct op**
- 29 Verhuurmutatie als workflowproces brengt inzicht**
- 32 Lustrumeditie CorporatiePlein 2015**
- 45 Informatiebeleidsplan Ons Huis Apeldoorn**
- 53 DeltaWonen verkent ERP-markt**

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: Anne Wilbers, Mooiland

©Copyright CorporatieGids Magazine
Niets uit deze uitgave mag worden vervaelvoudigd, 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.

A portrait of Anne Wilbers, a woman with short brown hair, wearing a light-colored knitted cardigan over a dark top. She is looking directly at the camera with a slight smile. The background is a blurred indoor setting with colorful abstract art.

Anne Wilbers, bestuurder Mooiland: 'Mooiland wordt een typische woningcorporatie'

Een typische woningcorporatie. Dat is wat bestuurder Anne Wilbers van Stichting Mooiland wil maken. "We koersen op het doelmatig inzetten van onze maatschappelijke middelen in een aangesloten regio."

Een gesprek over de koerswijziging en organisatieverandering van een atypische naar een 'gewone' woningcorporatie.

Voorordat de Amsterdamse haar intrede deed in de volkshuisvesting, werkte Anne onder andere als lobbyiste in public affairs. "Mijn ervaring van toen helpt mij nog steeds in het verdiepen in de argumenten van een ander en om ingewikkelde dingen in klare taal uit te leggen."

Uitdagende overstap

Het grootste deel van haar carrière in de corporatiesector werkte Anne bij de Alliantie en haar rechtsvoorgangers. "Bij een grote organisatie als de Alliantie is er altijd reuring. Elke keer deed er zich wel weer iets voor en ben ik een paar keer veranderd van functie." Toen ze aankondigde haar laatste functie van algemeen-directeur bij de Alliantie in Amsterdam te verruilen voor het bestuurderschap bij Stichting Mooiland, vonden haar collega's het misschien wel spannender dan Anne zelf. Zo vroegen zij zich onder meer af wat de bij wet verplichte regionalisering van woningcorporaties zou betekenen voor Mooiland. "In combinatie met andere grote opgaven van Mooiland, heb ik in het begin best even gedacht: help, kan ik dat? Maar ik merkte eigenlijk vanaf dag één dat ik bij de Alliantie zoveel bagage had opgedaan, dat er geen moment is geweest dat ik niet wist wat ik moest doen."

Atypisch

Sinds één jaar is ze nu bestuurder bij Mooiland, zoals ze zelf zegt een 'atypische woningcorporatie' met zevenentwintig-duizend woningen die actief is in honderddrieëndertig gemeenten verspreid over heel Nederland. In meer dan tachtig procent van deze gemeenten heeft Mooiland minder dan tweehonderdvijftig woningen. Een koerswijziging en organisatieverandering moet van Mooiland een corporatie maken die haar middelen bij voorkeur besteedt in een aaneengesloten regio, waar lokale verankering voorop staat. "Je kunt niet overal een volkshuisvester van betekenis zijn."

Ambitieuze strategie

Op de vraag hoe ze de verandering vormgeeft, grijpt Anne terug naar haar start bij Mooiland. "Toen ik een klein jaar na de bestuurscrisis in de zomer van 2014 bestuurder werd, ben ik in eerste instantie verdergegaan met het uitrollen van de strategie die door mijn voorgangers in gang was gezet. Er is door het toenmalige bestuur besloten dat Mooiland zich wilde concentreren op Noordoost Brabant, Nijmegen en Apeldoorn. De strategie voorzag in de verkoop van acht- tot tienduizend woningen en het terugkopen of realiseren van vijfendertighonderd tot vijfduizend woningen in Nijmegen en Apeldoorn. Terwijl de mensen bij Mooiland allemaal blij waren dat de vaart er flink inzat, stapelden bij mij de kritische vragen over deze ambitieuze strategie al snel op."

Op de rem

Ze vervolgt: "We hebben toen op de rem getrapt en een impactanalyse laten maken door een adviesbureau naar de kansrijkheid van de strategie. Als gevolg daarvan hebben we al snel onze uitbreidingsplannen in Apeldoorn laten vallen. We stelden vast dat de strategie te snel tot uitvoering is gebracht. In plannen met zoveel impact moet je de investeringsbehoefte en belangen van belanghebbenden, toezichthouders en andere woningcorporaties zorgvuldig afwegen. Dat was onvoldoende gebeurd. Als maatschappelijke organisatie wijzig je niet in je eentje de koers."

Koerswijziging

De koerswijziging is overigens wel een juiste, vindt Anne. "Als je bezit hebt in honderddrieëndertig verschillende gemeenten, is het heel plausibel om te kijken naar een andere koers. Nog steeds is het onze voorkeur om als gewone woningcorporatie actief te zijn in één aansluitend gebied. Dat gebied is Noordoost-Brabant, waar we van oudsher al sterk zijn vertegenwoordigd. En Nijmegen, omdat dit grenst aan Noordoost Brabant en we hier al bezit hebben. Voor Nijmegen brengen we, in nauw overleg met belanghebbenden, eerst goed in kaart waar behoefte aan is voordat we er bij het ministerie van BZK een uitzonderingspositie voor aanvragen."

Rendementsturing

Om betere keuzes ten aanzien van het bezit te kunnen maken, brengt Mooiland op dit moment de staat ervan in kaart. "We zijn bezig met conditiemeting, want dat hadden we onvoldoende scherp. De volgende stap is vaststellen welk bezit in aanmerking komt om op te knappen. We waardeerden al op marktwaarde in verhuurde staat. Met TMS en AM van Reasult hebben we dat goed in de vingers. Het inbedden van rendementsturing in onze organisatie krijgt ook steeds meer vorm. Dat wil niet zeggen dat we altijd voor maximaal rendement gaan, maar het helpt ons om doelmatiger te zijn. We willen voorkomen dat we ergens te veel voor betalen of dat we slecht renderen omdat we minder efficiënt zijn."

Realisme

"Door op de rem te trappen hebben we meer rust en realisme in onze koerswijziging gebracht," zegt Anne. "We zijn na de verkoop van duizend woningen aan Wonen Limburg en een paar honderd woningen aan corporaties in Gouda en Den Helder gestopt met complexgewijze verkoop. Het heeft geen zin om aan de ene kant hard te verkopen terwijl je aan de andere kant onvoldoende weet waar de investeringsbehoefte ligt."

CorporatiePlein 2015

STAND 33: BEVEILIGING EN PRIVACY

Hoe voorkomt uw corporatie datalekken?



Reorganisatieplan

Als onderdeel van de vernieuwde koers lag er bij Annes start als bestuurder ook al een reorganisatieplan voor een nieuwe organisatiestructuur klaar. De nieuwe organisatie-inrichting moet de slagkracht van Mooiland versterken en leiden tot substantieel lagere bedrijfslasten. "We hebben afscheid genomen van zeventig medewerkers en nieuwe medewerkers aangetrokken. De plaatsing van medewerkers liep nog tot afgelopen voorjaar door. Eigenlijk begint dan het werk pas en moet je de organisatie van scratch af aan opbouwen."

Systeemtechnisch één Mooiland

Mooiland moet niet alleen organisatorisch, maar ook systeemtechnisch nog één Mooiland worden, zegt Anne. "We hebben op dit moment bijvoorbeeld nog steeds drie verschillende ICT-systemen en verschillen in werkprocessen en beleid. Daarom implementeren we op dit moment Dynamics Empire van cegeka-dsa als geïntegreerde ERP-oplossing."

Op koers

Anne vervolgt: "Aan de systeemkant ligt de verbouwing op koers. Samen met cegeka-dsa sturen we op ingebruikname van Dynamics Empire op 1 januari 2016. Met een vernieuwd primair systeem kunnen we straks op allerlei niveaus excelleren. We gaan van drie verschillende datadefinities naar één uniforme set. Ook kunnen we de bedrijfsvoering straks met minder mensen uitvoeren. Standaardisering en digitalisering spelen daarin een grote rol."

Hoe verder

Zekerheid over de toekomst van aanzienlijke delen van Mooilands bezit is er voorlopig niet. "Het gaat om veel woningen en veel geld. Daarom is zorgvuldigheid geboden," zegt Anne. "De voorkeur gaat nog steeds naar een aaneengesloten gebied, maar we kijken ook naar alternatieven om ons geld te besteden in de volkshuisvesting. Op zijn vroegst krijgen we in juli 2016 van de minister uitsluitsel over ons uitzonderingstraject. Dat betekent ook voor medewerkers van Mooiland dat de onzekerheid over het invulling geven aan de koers voorlopig aanhoudt. We kunnen nog niet op volle kracht vooruit."

Dat betekent volgens Anne allermist stilstand. "We werken ondertussen door aan één Mooiland. Daarin zetten we nu flinke stappen vooruit. Uiteindelijk staat alles wat we doen in het teken van doelmatige inzet van middelen voor de volkshuisvesting. Dat besef rechtvaardigt dat we nu het gaspedaal even los moeten laten." ■



stand
45

Kom langs en ervaar de

Connected Organisation

cegeka-dsa
samen vernieuwen

Vernieuwd Kennemer Wonen klaar voor de toekomst

Noem het transitie, reorganisatie of organisatieverandering. Hoe het ook zij, in alle delen van het land bouwen woningcorporaties keihard aan de toekomstbestendigheid van hun organisatie. Bij **Kennemer Wonen** is de verbouwing net afgerond. *CorporatieGids Magazine* ging in gesprek met directeur-bestuurder **Dick Tromp** over processturing, digitalisering en een nieuw dienstverleningsconcept. "Als wij willen dat alles blijft zoals het is, moet alles anders worden."

Dick Tromp is dit jaar vijftientig jaar in dienst bij Kennemer Wonen. In 1990 startte hij bij één van de rechtsvoorgangers zijn loopbaan als administrateur, beklom de carrière ladder en werd er in 2002 directeur-bestuurder. Sinds de fusie in 2009 is hij directeur-bestuurder van Kennemer Wonen. "We deden in de beginjaren met drie medewerkers achthonderd woningen." Met een vleugje weemoed berekent hij dat dit bijna 270 vhe's per medewerker betekent. "Die tijd komt waarschijnlijk niet meer terug." Dick wijt dat onder meer aan de toegenomen administratieve druk. "Ik schat in dat vandaag de dag misschien wel dertig tot veertig procent van de werktijd opgaat aan zaken als dPi, dVi, inkomenscontroles en verantwoording in het kader van nieuwe wet- en regelgeving."

Regionale woningcorporatie

Kennemer Wonen is uitgegroeid tot een regionale woningcorporatie met tienduizend woningen, verdeeld over vijf gemeenten in de kop van Noord-Holland. Gevraagd naar de meest roerige jaren noemt Dick de bruteringsoperatie en de uitglijders in de sector die uiteindelijk hebben geleid tot de parlementaire enquête. "Vooral dat laatste heeft onze sector in een verkeerd daglicht gezet. Ik ben blij en trots dat wij als Kennemer Wonen geen scheve schaats hebben gereden. Ik kan iedereen uitleggen wat eraan de hand is en waarom Kennemer Wonen doet wat ze doet."

Hij voegt daad bij woord: "De wereld verandert in een rap tempo, onze specifieke doelgroep met een gemiddeld

>>



AvW²

Uw ICT beleid op 1 A4

Ons Huis, Apeldoorn

Miranda van Rossum, Manager Bedrijfsvoering & Control



"Door beleid, KPI's en ICT-ondersteuning te koppelen, wordt eigenlijk de hele organisatie automatisch met het belang van ICT doordrongen"

"In één oogopslag zie je onder meer alle relaties tussen ons beleid, onze KPI's en ICT. Daarmee staat ICT ook daadwerkelijk op de agenda van het MT"

"Met het nieuwe IBP is de cirkel rond. Doelstellingen, ICT-belangen en organisatiestructuur zijn in balans. De puzzelstukjes passen in elkaar en zijn met elkaar verbonden. Daar ben ik trots op!"

Jos Vervoort, directeur:

"Verlagen van de (beheer)kosten." Dat is ons vak.

Betrokkenheid van de werkvloer vinden wij hierbij essentieel.

LEANmanagement, Prestatiemanagement en Informatiemanagement zijn concepten die we toepassen. Maar het is **onze aanpak** waardoor mensen enthousiast worden en waardoor we **resultaten** boeken."



inkomen van tweeëntwintigduizend euro groeit snel en we hebben te maken met dubbele vergrijzing. Ondertussen stellen de politiek en het publiek steeds hogere eisen aan onze organisatie. Er is door de verhuurderheffing meer druk op onze financiële middelen en dat betekent een vergrote focus op de maatschappelijke verantwoording van onze euro's. In dit woelige speelveld blijven zorgen voor een voldoende en betaalbare woningvoorraad onze grootste uitdaging."

Veranderen en digitaliseren

Dick vervolgt: "Vanuit dat perspectief moesten we wel veranderen. Onze organisatieverandering die 1 september zijn beslag heeft gekregen, doen we met een blik op de toekomst. We willen doelmatig zijn en onze middelen zo goed mogelijk inzetten. Digitalisering speelt daarin een grote rol. Die behoefte is er ook bij het gros van onze klanten. Iedereen vindt het logisch dat informatie kan worden opgehaald wanneer jij dat zelf wilt en dat communicatie via internet verloopt. Dat went snel. Mijn moeder van zesennegentig Skypet met haar iPad met mijn broer die in het buitenland woont, alsof het de gewoonste zaak van de wereld is. Moraal van dit verhaal? Dat is het anno 2015 ook."

Forse stappen

In dat kader heeft Kennemer Wonen tijdens de recent afgeronde organisatieverbouwing ook op het gebied van digitalisering forse stappen gezet. Dick licht toe: "Op 1 september hebben we ons Klantvolgsysteem - Umbrella van Malengo - in gebruik genomen. Bij de implementatie verliep de samenwerking met NCCW perfect en kon ons nieuwe klantvolgsysteem soepel worden gekoppeld aan ons primaire systeem First Housing. Met Umbrella willen we minimaal tachtig procent van alle klantvragen in de eerste lijn oplossen. Op 1 november nemen we onze nieuwe website en kennisbank voor klanten in gebruik. Klanten krijgen eenvoudig via een vraagmenu antwoord op hun vraag. De volgende stap volgt dan op 1 januari 2016, dan gaan we echt met ons nieuwe dienstverleningsconcept van start."

Dienstverleningsconcept

Dick licht het dienstverleningsconcept toe: "Vanaf begin



2016 voegen we nog meer interactiviteit toe aan onze website. Het klantportaal van Umbrella vervult daarin een spilfunctie. Klanten kunnen zaken aanpassen, processen starten en ook nog steeds via de kennisbank antwoord vinden op alle vragen." Volgens Dick voorziet het dienstverleningsconcept erin dat het gros van de klanten straks helemaal geen medewerker van Kennemer Wonen meer nodig heeft: "Mensen kunnen zichzelf prima online redden en kiezen daarvoor het moment dat hen het beste schikt."

Tijd overhouden

Dick voorspelt dat het aantal telefonische contacten en baliebezoeken flink zal afnemen. "We zetten daar geen druk op en gaan mensen ook niet trakteren op kunstmatig lange wachttijden. Uiteindelijk moet de gebruiksvriendelijkheid en volledigheid van onze website dat gewenste effect teweeg brengen. Als dat lukt, betekent het dat we tijd overhouden voor klanten waar wel persoonlijk contact nodig is."

Processturing

Dick vertelt verder: "Door nieuwe communicatiemogelijkheden en toegenomen zelfredzaamheid merkten wij ook minder animo voor de bijkantoren die wij nog hadden. Inmiddels werken we vanuit één hoofdkantoor en zijn we in formatieplaatsen gekrompen van zevenentachtig naar zeventig fte. We zijn afgestapt van onze rayonindeling en werken nu vanuit processen over de hele organisatie heen. Ik geef toe dat het mij sterk heeft verbaasd dat digitalisering en slimmer werken door een strakke organisatiebrede processturing zoveel efficiency en kostenreductie kan opleveren. Het stelt ons in staat om met minder mensen slimmer en doelmatiger te werken."

Toekomst

Terugkijkend op vijftientig jaar Kennemer Wonen, zegt Dick: "Ik ben trots op wat er bewerkstelligd is. Het is spannend geweest, maar medewerkers begrijpen de keuzes die we hebben gemaakt. Mensen ervaren het ook als een mooie verandering. Alles is anders geworden, daarom kunnen we blijven doen wat we doen. We zijn klaar voor de toekomst." ■

Harrie Kuypers

Claus Martinot

Henk Meulenkamp

ProSiWo: Schoolvoorbeeld van succesvol samenwerken

Met onder meer het harmoniseren van de bedrijfsprocessen en de gezamenlijke keuze voor één ERP-leverancier gaan de Achterhoekse woningcorporaties **ProWonen**, **Sité Woondiensten** en **Wonion** een flinke stap verder dan andere samenwerkende woningcorporaties. Een concreet einddoel is er niet, een duidelijk vertrekpunt wel: vertrouwen. Gloort er een succesformule in de Achterhoek? Een gesprek met drie directeur-bestuurders over succesvol samenwerken.

Henk Meulenkamp, Claus Martinot, en Harrie Kuypers van respectievelijk ProWonen, Sité Woondiensten en Wonion zitten gebroederlijk aan één zijde van de vergader tafel. De sfeer is ontspannen. Het behoeft weinig voorstellingsvermogen om het gezelschap gezellig aan een stamtafel in het café te zien zitten. "We kunnen het erg goed met elkaar vinden," beaamt Claus. "We hebben het volste vertrouwen in elkaar," vult Henk aan. "Ik ben ervan overtuigd dat vertrouwen de belangrijkste succesfactor is van

onze samenwerking," concludeert Harrie. De samenwerking is echter ontstaan vanuit een zelfde opgave. Claus: "Dat we het onderling goed kunnen vinden helpt daarbij."

ProSiWo

"Onze intensieve samenwerking – intern tot ProSiWo gedoopt – is als vanzelf tot stand gekomen," legt Claus uit. "Zo moet het eigenlijk ook, zoals vriendschappen en relaties ontstaan. We kwamen elkaar regelmatig tegen binnen de ACo, een

samenwerkingsverband van vijf Achterhoekse woningcorporaties. We constateerden dat we het alle drie als onze opgave beschouwen de bedrijfslasten naar beneden te brengen maar tegelijkertijd - in een krimpgebied - de kwaliteit op peil te houden. Dit betreft onder meer onze opgave op het gebied van ICT." Henk geeft een voorbeeld: "Onze serverparken waren verouderd en we kochten afzonderlijk uitwijk in. Het idee ontstond toen om de serverparken gezamenlijk te vernieuwen en voor elkaars back-up te zorgen. Daarmee hebben we als ProSiWo eigenlijk voor het eerst aan de smaak van inkoopvoordeel geproefd."

Continuïteit en kwaliteit

En dat smaakte naar meer. "We hadden dezelfde gedachten over continuïteit en kwaliteit. Bijvoorbeeld het borgen van kwaliteit op sleutelposities, zoals communicatie en ICT of het gezamenlijk inrichten van een showroom voor douche, keuken en toiletrenovatie. Dat laatste levert in drie jaar tijd een besparing op van 600.000 euro," rekent Harrie voor. "Samenwerken op het gebied van ICT is ook een prachtig voorbeeld," vult Henk aan. "We hebben goede ICT-beheerders, maar als ze op vakantie zijn is de beheerfunctie heel dun.

Door ze te laten samenwerken heb je dat soort problemen ondervangen."

Structuur en macht

Claus knikt instemmend en zegt: "Het voordeel van onze manier van samenwerken is dat je je niet verliest in discussies over structuur en macht, zoals dat vaak bij een fusie aan de orde is. We zijn geen drie kapiteins op één schip. We meren alleen op een aantal dezelfde plaatsen aan om daar vervolgens voordeel uit te halen. Zo benutten wij de mogelijkheden om enerzijds kwaliteit vast te houden én uit te bouwen en anderzijds geld te besparen. We hebben daarmee de afgelopen jaren alle drie onze bedrijfslasten weten te verlagen."

Kleinschaligheid

Op sommige thema's wordt bewust niet samengewerkt. "We geloven in kleinschaligheid," licht Claus toe. "We zijn als corporaties actief in drieënveertig kernen en acht gemeenten en daar willen we dichtbij blijven staan. Die ruimte willen we afzonderlijk hebben." Harrie vult aan: "Het opgeven van onze zelfstandigheid is niet aan de orde. We blijven alle drie verantwoordelijk voor onze eigen organisatie."

Enserve ondersteunt op alle aspecten van woonruimtebemiddeling, voor zowel corporaties, gemeenten als woningzoekenden. Onze kracht zit in kennis, maatwerk en service. Wij werken landelijk en staan onafhankelijk in de markt.



woonruimtebemiddeling

- Advies
- Implementatie & exploitatie woonruimtebemiddeling
- Communicatie
- Opleidingen
- Urgentie- en klachtencommissies
- Managementinformatiesysteem DOMIS
- Onderzoek & ontwikkeling

Maar ook met dat uitgangspunt kun je prima samen je bedrijfslasten verder verlagen. Dat staat of valt met het hebben van vertrouwen in elkaar.”

ERP-systeem

Op het gebied van bedrijfsvoering en ICT gaat ProSiWo aanzienlijk verder dan andere samenwerkende woningcorporaties. VVA-informatisering begeleidde ProSiWo in de keuze voor één ERP-leverancier - ViewPoint van Itris - en ondersteunde de Achterhoekers in het harmoniseren van de bedrijfsprocessen. “Het implementeren van drie identieke inrichtingen is volledig in lijn met de uitgangspunten van onze samenwerking,” zegt Henk. “Naast inkoopvoordeel levert het ons ook veel efficiency op. Het biedt ons de mogelijkheid om samen te starten, samen het systeem uniform in te richten en eigenlijk gaandeweg de samenwerking optimaliseren en de ruimte geven om zich te ontwikkelen.”

Uitwisselbaar

Claus vult aan: “Als de werkprocessen en het ERP-systeem identiek zijn, is personeel eenvoudig uitwisselbaar. Het kan bedreigend zijn als je het vanuit een structuurgedachte bekijkt, maar binnen onze drie organisaties zie je juist alleen maar enthousiasme. Het geeft echt een boost aan de samenwerking tussen groepen medewerkers van ProSiWo onderling.”

Terug naar de basis

Voor Sité Woondiensten en Wonion betekent de keuze voor ViewPoint een afscheid van hun bestaande ERP-systeem. ProWonen maakte al gebruik van het systeem van Itris. “Maar de implementatie van een uniform ingericht ERP-systeem volgens de best practice van Itris, betekent voor ons allemaal terug naar de basis,” zegt Henk. “Bij de harmonisatie van onze processen is alle overbodige ballast eruit gehaald. We gaan hier individueel niets in veranderen. Hoe we gaan borgen dat het uniform blijft is het gespreksonderwerp voor de komende tijd.”

Van elkaar leren

De komende tijd gaat ProSiWo ook gezamenlijk een klantportaal inclusief digitaal callcenter en visie op klantbehandeling ontwikkelen. Ook zien ze mogelijkheden op het gebied van onderhoud en vastgoed. Harrie: “We willen vastgoedsturing en asset management zoveel mogelijk op dezelfde manier organiseren. Voor het waarderen op marktwaarde hebben we al in gezamenlijkheid afspraken gemaakt. Je kunt zo enorm veel van elkaar leren.”

Schoolvoorbeeld

Of ProSiWo een schoolvoorbeeld is voor andere woningcorporaties, zegt Claus: “Dat kan ik niet beamen. ProSiWo is een interne werktitel. We profileren ons er niet mee, maar al pratende besef ik dat we al best ver zijn. We merken dat veel mensen nieuwsgierig zijn naar wat we doen. We halen gaandeweg voordeel terwijl de eigenheid blijft. Dat spreekt kennelijk tot de verbeelding.”



Een greep uit de besparingen en winst van ProSiWo: Gezamenlijke Showroom en aanpak keuken/douche/toilet (€ 600.000 in drie jaar), printers (€ 30.000 per jaar), ICT-infrastructuur (€ 300.000), één CMS voor de drie websites (€ 30.000 per jaar), één sjabloon voor bewonersbladen en inkoopvoordeel bij vormgever en drukker (€ 30.000), medewerkerstevredenheidsonderzoek (€ 28.000). Behoud en verbreding van het kennisniveau, vermindering van de kwetsbaarheid op veel gebieden waaronder gezamenlijke technische ICT-infrastructuur, uitwisseling van personeel, administratie en gezamenlijke positionering in de Achterhoek.

Vergezicht

Henk: “We hebben gezamenlijk hetzelfde belang. Ons vergezicht is hetzelfde. Ik geloof er heilig in dat als er geen klik is tussen de bestuurders en medewerkers onderling zoiets niet gaat lukken.” Claus beaamt: “Je moet niet de arrogantie hebben dat jouw weg de enige weg is. Als je er als bestuurder zo inzit, is het lastig samenwerken. Je moet elkaar de ruimte geven en die ruimte ook voelen. Bij ons is er geen druk van een fusie. Dat betekent dat we ons volledig kunnen focussen op de inhoud. Afdelingen van de drie corporaties zoeken elkaar informeel op en zo ontstaan slimme taakverdelingen. We zijn inhoudelijk bezig. Als dat vraagt om een aanpassing van de organisatie, dan doen we dat.”

Reis

“Medewerkers vinden het soms wel moeilijk als ze niet weten waar de samenwerking precies naartoe leidt,” erkent Henk. “Het is ook een soort reis, niet wetend waarlangs en waar naartoe. Dat vraagt om bestuurlijke overtuigingskracht en iedereen meenemen in wat je aan het doen bent. We hebben al veel bereikt en dat houden we intern ook continu in beeld.”

Ultieme doel

Op de vraag naar het ultieme doel van ProSiWo, zegt Henk: “Dat is juist zo mooi. We hebben geen formeel einddoel geformuleerd. We zijn gewoon begonnen, nuchter en pragmatisch. In het begin was het voorzichtig opereren, zoeken, aftasten en proberen maar al snel kwam het rendement.” Claus vult aan: “ProSiWo is als een bloem in de knop die nu volledig tot bloei komt. De wereld verandert echter snel. Als er in- of externe factoren zijn die leiden tot andere keuzes, dan zij het zo. Voor ons is ProSiWo in ieder geval nu al een succesformule. De samenwerking heeft ons al veel gebracht en zolang het wat oplevert blijven we doorontwikkelen.” ■

ONS SALESTEAM STAAT 24 SEPTEMBER VOOR U KLAAR OP HET CORPORATIEPLEIN!



GAAT U OOK NAAR HUIS MET EEN UNIEKE TEKENING VAN ONZE SNELTEKENAAR
DIE – NET ALS ONZE SOFTWARE – SNEL, DRAADLOOS EN MOBIEL ZIJN WERK DOET?



U kent als corporatie ongetwijfeld de spagaat: kosten bedrijfsvoering omlaag, kwaliteit dienstverlening omhoog! Op het Corporatieplein laat Centric u graag zien dat beide doelen wel degelijk haalbaar zijn – zonder uzelf daarbij in de meest onmogelijke posities te hoeven manoeuvreren. Met Key2Wocas, onze uitgekende software voor woningcorporaties boekt u succes – niet alleen nu, maar (juist ook) voor de lange termijn.

www.centric.eu/woningcorporaties



SOFTWARE SOLUTIONS | IT OUTSOURCING | BPO | STAFFING SERVICES

www.centric.eu

Paul Tazelaar, programmamanager Waardesturing Vestia: 'Maak afweging tussen financieel rendement en toegevoegde waarde portfolio'

Vastgoedsturing - of waardesturing - staat bij veel corporaties hoog op de agenda. Zo ook bij 's lands grootste woningcorporatie Vestia, waar Paul Tazelaar sinds 1 mei als programmamanager invulling geeft aan waardesturing.

Op 24 september verzorgt Paul twee lezingen op CorporatiePlein in Expo Houten over waardesturing. CorporatieGids Magazine zocht hem alvast op en vroeg hem: wat is de essentie van waardesturing?

Paul Tazelaar is bedrijfseconoom met een financiële achtergrond en startte zijn loopbaan in de jaren tachtig bij de gemeente Rotterdam. In 1990 ging hij aan de slag bij de Goede Woning, een rechtsvoorganger van Staedion. In 2000 volgde Paul de opleiding Vastgoedkunde aan de ASRE in Amsterdam, rondde dat in 2002 succesvol af en startte als zelfstandige in het vakgebied financiële- en

vastgoedsturing. "Dat heb ik tien jaar gedaan, waarin ik de laatste vier jaar veel saneringen heb meegemaakt, onder andere bij SGBB." De afgelopen vier jaar werkte Paul bij Vidomes, waar hij als financieel directeur aan de zijde van bestuurder Carla van der Wiel de financiële- en waardesturing heeft vormgegeven en invulling gaf aan het assetmanagement. Sinds 1 mei is hij programmamanager Waardesturing bij Vestia.

>>

VIA DATA
MOBILE SOLUTIONS

Binnen en buiten Connect-It

ViaData Mobile Solutions verbindt met Connect-It uw binnen- en buitendienst. Connect-It is speciaal ontwikkeld voor woningcorporaties en biedt **smartplanning, mobiele apps** en veel (standaard) **integratiemogelijkheden** met bekende branchesoftware.

SMARTPLANNING MOBILE CLIENT SYSTEEMINTEGRATIE ROUTEOPTIMALISATIE

www.connect-it.com

verbindt.



Marktwaaarde Taxaties

Grip houden op uw vastgoed portefeuille?

De opkomst van benchmarking, veranderende regelgeving. Er komt veel op u af. Hoe houdt u grip op uw portefeuille? RJ645, de IPD Corporatie Vastgoedindex of de nieuwe regelgeving omtrent complexgewijze verkoop. Wij weten als taxateurs waar we over praten en helpen u graag om de juiste keuzes te maken.

Bel Roger Felix 06 25 08 60 71 of
bezoek mvgm.nl/corporaties

MVGM
vastgoedtaxaties



Van strategie tot uitvoering

Op de vraag wat waardestrategie inhoudt, schetst Paul een piramide, deelt die op in drie lagen en vult van boven naar beneden de woorden strategisch, tactisch en operationeel in, en antwoordt: "Portfoliomanagement voer je op strategisch niveau uit, asset management op tactisch niveau en property management op operationeel niveau. Belangrijk is dat een goede uitwisseling plaatsvindt tussen alle niveaus. Dit hele spel - van strategie tot uitvoering - heet vastgoedsturing of waardestrategie."



Om te illustreren dat dit vele aspecten raakt binnen de strategie, bedrijfsvoering en ICT, wijst hij naar de piramide en zegt: "Bepaal je op strategisch niveau bijvoorbeeld dat je al je bezit in overig Nederland wilt verkopen, dan moet dat natuurlijk op alle niveaus meewegen in de besluitvorming. Op tactisch niveau moeten assetmanagers de bedrijfsdoelen vertalen naar complexniveau. Welke complexen gaan we dan verkopen? Waar gaan we investeren? Waar kunnen we rendement verhogen of onze maatschappelijke prestaties verbeteren? Al deze keuzes hebben uiteindelijk op operationeel niveau impact op de uitvoering zoals het onderhoud, de verhuur en de uitvoering van het verkoop- en investeringsprogramma."

Financieel herstel

Dat Vestia bezit moet verkopen om daarmee duurzaam financieel herstel te realiseren, is algemeen bekend. "De recente vastgoedtransacties aan PATRIZIA en Woonstad Rotterdam hebben daar in belangrijke mate aan bijgedragen", zegt Paul. "Van de ruim vijftien negentigduizend eenheden zijn nu circa twintigduizend woningen verkocht. Het doel is nog eens ruim tienduizend woningen te verkopen."

Paul vervolgt: "Het tempo waarmee wij onze vastgoedvoorraad kunnen afstemmen op de toekomst is mede afhankelijk van de rentestand. Als de rente zo laag blijft, is er ook beperkte ruimte om af te lossen. We moeten ons verkoopbeleid dus temporiseren. Daarnaast hebben we besloten de verkoop van eengezinswoningen terug te brengen en in plaats daarvan ook appartementen te verkopen. De vraag is dus: welke appartementencomplexen gaan de verkoopvijver in?"

Logisch en simpel

Hij maakt wederom een tekening, ditmaal een kruis met boven de verticale as 'Financieel rendement' en onder 'bijdrage portfolio'. "Langs deze assen 'plot' je de complexen. Zo krijg je goed in beeld wat de bijdrage is aan financieel rendement en aan de portfolio. Waar ga je investeren? Waar ga je verkopen? Het is logisch en simpel, maar in de praktijk gebeurt het onvoldoende. In gesprekken met woningcorporaties merk ik maar al te vaak dat ze niet kunnen zeggen waar ze hun geld verdienen of welke complexen het meeste bijdragen aan de portfolio. Dat is wel de essentie van waardestrategie."

Goede tools

Binnen Vestia is het programmamanagement Waardestrategie ondergebracht bij 'Strategie en Communicatie', legt Paul uit. "Assetmanagement wordt belegd bij de vier vestigingsmanagers en deze worden door projectmedewerkers Waardestrategie ondersteund. Naast kennisverrijking zorgen we ook dat we de goede tools voor waardestrategie in huis hebben. TMS voor taxatiemanagement van Reasult hebben we al in gebruik en dat wordt uitgebreid met tools voor rendementsturing en assetmanagement. In 2015 wordt alles in gereedheid gebracht om ons programma waardestrategie zo goed mogelijk te ondersteunen. Dat doen we uiteindelijk allemaal om maximaal te kunnen presteren."

Volkshuisvester

Paul concludeert: "We zijn en blijven volkshuisvester, ook al ligt er wel nadruk op financieel herstel. Ondanks dat staat het betaalbaar houden van ons bezit hoog op de agenda. Ons doel is om in 2021 weer financieel gezond te zijn en te beschikken over een vastgoedportefeuille waar we duurzaam mee verder kunnen."

Paul op CorporatiePlein

Paul Tazelaar verzorgt tijdens CorporatiePlein op 24 september in Expo Houten twee presentaties over 'meerwaarde creëren met marktwaaarde'. Tussen de sessies door is hij bovendien beschikbaar en aanspreekbaar op het kennispunt Financiën. Corporatieprofessionals kunnen zich op www.corporatieplein.nl inschrijven voor gratis toegang tot deze bedrijfsvoering & ICT-vakbeurs. ■



Elkien: Integriteit, dignity en alles voor de klant

Elkien in Heerenveen handelt in al zijn doen en laten als een omgevingsgerichte corporatie. Wat doet en laat een corporatie die omgevingsgericht handelt? Diana Coolegem van Nyna Communicatie ging voor CorporatieGids Magazine op zoek naar de do's en don'ts van Elkien met bestuurder Alex Bonnema en teammanager Marketing & Communicatie Mia Schaafsma.

Na een begin als informaticus bij een energiebedrijf, belandt Alex Bonnema's carrière bij een woningcorporatie. Hij werkt zich op en wordt na enkele fusies uiteindelijk de bevoegde leider van Elkien in Heerenveen. "Ik wilde een positie waarin ik alleen verantwoording aan mezelf moest kunnen afleggen."

De eerste vraag borrelt direct op: die nadruk op eigen verantwoordelijkheid, wat is de gedachte daarachter? Alex schuift naar het puntje van zijn stoel. "Je komt meteen op een heel belangrijk onderwerp," zegt hij bedachtzaam. "Namelijk het terrein van de bestuurlijke ethiek. Daar heb ik een heldere mening over."

Alex vervolgt: "Ik wil het onderscheid maken en had vanaf de start door dat ik een substantiële bijdrage kan leveren voor de mensen die heel vaak geen keuze hebben. Namelijk onze bewoners. Vanaf het eerste moment begreep ik ook dat er daarvoor iets moest veranderen in de organisatie. En als er dingen moeten veranderen, heb je altijd te maken met tegenzin bij betrokkenen en tegenslag bij wat je wilt bereiken. Ik kijk regelmatig in de spiegel en dan vraag ik me af of ik nog op het goede spoor zit. Ik wil integer zijn, dat staat boven alles. Ik wil alle beslissingen die ik neem aan iedereen met open vizier uit kunnen leggen. Dan moet je helder zijn en transparant. Dat is niet altijd leuk, maar wel duidelijk."

Strategische koers

Mia vult hem aan: "Na het uitleggen van de strategische koers die we wilden gaan varen kregen we kritiek. Met name van de stakeholders. Na de verhuurdersheffing, bijvoorbeeld, hebben we projecten in de pijnpijn moeten stoppen. Volledig legitiem, maar niet voor iedereen leuk. Alles wat we op dat terrein teveel uitgeven, gaat niet naar de klant. Dat is een keuze. 'Beperkt, Bewust, Beter', dat was hoe we de positionering toen ingezet hebben. Goed letten op de middelen, focus op het werk en de dienstverlening naar de klant optimaliseren. Klantgericht handelen en tegelijkertijd letten op de kosten moet samen kunnen."

Van zenden naar dialoog en interactie

Mia: "We startten de Communicatieve corporatie wat inhoudt dat iedereen verantwoordelijk is. Ook hier begon het met het maken van keuzes. In eerste instantie wilden we ons richten op stakeholdersmanagement, op online communicatie en op reputatie. Alle andere facetten uit het communicatievak delegeerden we naar de lijn. Dat was rigoureuus. We moesten met het maken van deze stap 'communicatie opnieuw ontdekken'. We kenden het pad ook niet. Maar de koers die we met Elkien gingen varen, wilden we niet nog eens uitleggen. Het traditionele model dat vasthoudt aan het net zo lang herhalen tot iedereen het begrijpt, wilden we niet meer. De nieuwe ontdekking

zat in de dialoog en interactie. Na Beperkt, Bewust en Beter ontstond de vierde 'B': Beleving. Beleving staat voor vermeerdering van de klantwaarde. Het gaat om dialoog, interactie en verbinding. Door en voor het hele bedrijf. Dan word je - hoewel we het niet met zoveel woorden noemen - een communicatieve corporatie."

Eerlijke feedback

Alex: "Op communicatief terrein investeren we veel in de vraag 'hoe ga je professioneel met elkaar om?' Eerlijke feedback geven, respectvol met elkaar omgaan. Zowel intern als extern. Daar hoort bij dat iedereen zich regelmatig de vraag moet stellen: 'ben ik van maximale waarde'? Zo niet, dan ben je een kostenpost. Het gaat om accountability van de communicatie. Dat leidt tot een cultuur van persoonlijk leiderschap. Als ik hoor 'ik heb geen tijd voor communicatie', zijn we letterlijk uitgepraat. De gesprekken zijn hier dus heel anders dan alleen een klaagzang. 'Daar heb ik geen tijd voor' telt niet. Dan ga je maar ergens anders werken. Je bent integraal verantwoordelijk als je hier werkt. Pak die kans, je hebt een keuze. Je doet alles voor je klant en die is per definitie niet vervelend. Het ligt altijd aan ons. Wij doen dingen niet of niet handig. Dat is de reden waardoor 'gedoe' ontstaat."

Oprechte verbinding

Op de vraag of het bij een omgevingsgerichte, communicatieve corporatie draait om optimalisatie van de organisatie, of het welbevinden van de klant, zegt Mia: "Beide. Ik geloof in oprechte verbinding. We zijn een mensenbedrijf. Er zijn veel corporaties die strijden tussen optimalisatie van de organisatie en het welbevinden van de klant. Maar het is geen strijd, het is juist een kans om te excelleren. We zijn daar bij ons ver in, maar het kan nog beter. Met name in het directe contact met de klant. Daar zijn we nu aan toe. We willen onze waarde laten zien. Dat is meteen de volgende ontwikkeling bij communicatie. De manier waarop we onze maatschappelijke bijdrage op een begrijpelijke manier over het voetlicht kunnen krijgen. De essentie van de organisatie weten neer te zetten. Dat gaat over reputatie. En dat zetten we geïntegreerd neer. Niet zendend, maar communicerend met de hele organisatie."

Dignity

Alex: "Wij willen dat de woning van onze klanten ze 'dignity' geeft. Waardigheid. Hun home is hun 'castle'. Dat moeten we willen onderstrepen. We zijn er voor hen. Met hen optrekken en naast hen staan als partner. We willen beleving toevoegen. Geen cadeautjes weggeven, maar creatief zijn, hulp bieden en beleving creëren."

Volgende stap

Over de volgende stap die Elkien zet in optimalisatie van de organisatie en het welbevinden van de klant, zegt Alex:

>>

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



"We zijn er nog niet, er is hier nog van alles te doen. Verdere digitalisering, bijvoorbeeld. We gaan werken met het pakket Xpand van Incit waarmee we de klant optimaal van dienst kunnen zijn. Digitalisering moet ertoe bijdragen dat je continu in contact staat met je klanten. We hebben verschillende leveranciers van automatiseringspakketten gevraagd of ze bij de ontwikkeling van hun product kunnen denken vanuit mijn klant? De toekomst is namelijk dat de klant een maatwerkproduct gaat krijgen dat hij via de website kan regelen. Wij verhuren een one-for-all product. Dat klopt eigenlijk niet. Het zou zo moeten zijn dat we een woning als basisproduct aanbieden, en dat alles wat daarbij zit optioneel zou moeten zijn. Xpand is zo'n digitaal product waarin die opties aangeklikt kunnen worden. Of uitgezet. We willen een volledig open database, waar iedereen bij kan.

Klanten moeten kunnen kiezen. Product-marktcombinaties moeten daarbij aansluiten en aangepast kunnen worden naar hun wensen."

Niet stilzitten

Alex, tot slot: "We hebben aardig wat bereikt met onze organisatie, maar je ziet, we zitten niet stil. Op het thema van betrokkenheid van medewerkers scoren we zeer hoog. We ontwikkelen, bouwen, vernieuwen en doen dat op zo'n manier dat elke extra euro naar de klant gaat. We zijn met de organisatie in staat om te veranderen. Dat weten de mensen keer op keer op te brengen. In alle drukte hebben we vorig jaar ook nog een fusie gedaan. Dat zegt iets over de kracht van alle medewerkers. Het zegt ook alles over hoe we de communicatie hebben ingericht. Daar ben ik trots op." ■

Uw verhuurmutatieproces volledig digitaal met KlantVenster!



Papierloos

Dossiergericht

Kostenbesparend

Klantgericht

Transparant

Signalerend

Mobiel

DOWNLOAD DE BROCHURE OP WWW.TECHXX.NL
OF VRAAG NAAR EEN DEMO OP ONZE STAND OP CORPORATIEPLEIN!



Ronald Pronk

Marc den Dulk

Dunavie: Testen van software levert een beter eindproduct op

De Katwijkse woningcorporatie **Dunavie** laat niets aan het toeval over. De Katwijkers kozen ervoor om een nieuw ERP-systeem niet zonder gedegen testwerk vooraf te implementeren. Wat was daarvoor de reden?

“Door zorgvuldig te testen krijg je een beter eindproduct.”

Een gesprek met **Marc den Dulk**, manager Bedrijfsvoering & Control en **Ronald Pronk**, adviseur Kwaliteit en AO/IB.

De implementatie van een nieuw ERP-systeem maakt onderdeel uit van het ten uitvoer brengen van het Informatiebeleidsplan van Dunavie. “In 2013 hebben we ons op de contacten met de klant gericht met onder meer het in gebruik nemen van een KCC, huurdersportaal, PDA's en complexbeheerplannen,” licht Marc toe. “In 2014 hebben

we onze infrastructuur vernieuwd en begin dit jaar zijn we overgegaan naar Tobias AX van Aareon.”

Gedegen testwerk

Bij Dunavie kozen ze ervoor om het nieuwe ERP-systeem niet zonder gedegen testwerk vooraf te implementeren.

>>

Sisalbaan 5a
2350 AG Leiderdorp

06 – 105 311 81
mail@audittrail.nl

Audittrail.nl
company/Audittrail

'Het updaten van de informatie-beveiliging is een must om privacy te waarborgen'

Vrijblijvend sparren & Maria Genova
op CorporatiePlein bij stand 21!

Als woningcorporatie wilt u dat alle raderen blijven draaien, maar wat als dat niet gebeurt? U kunt de probleempunten binnen uw organisatie het best zo snel mogelijk aanpakken, voordat zaken escaleren. Kom langs bij onze stand op **Corporatieplein**, zodat we samen kunnen **sparren**. U verlaat onze stand met een gepast advies! U kunt ook bij onze stand terecht voor informatie over onze diensten en voor een gesprek met **Maria Genova**, auteur van het bekende boek *Komt een vrouw bij de hacker. Tot bij stand 21!*

WWW.AUDITTRAIL.NL





VAN DINTHER
the document company

E - CONTENT ECM



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

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

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




SPECIALIST IN SHAREPOINT-OPLOSSINGEN

Andersom al 10 jaar verbindend bij organisatieontwikkeling!



Sinds 2005 begeleidt Andersom corporaties bij organisatie- en digitaliseringsvraagstukken. De professionals van Andersom helpen u en uw medewerkers om de juiste stappen te zetten in een veranderproces.

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

www.tijdvoorandersom.nl

andersom

www.tijdvoorandersom.nl

Ronald: "Je wilt het systeem zo optimaal mogelijk in gebruik nemen. Je wilt de zekerheid dat jouw corporatieprocessen goed door het systeem worden ondersteund." Marc vult aan: "Ook speelt mee dat we straks natuurlijk wel weer een goed-gekeurde jaarrekening van onze accountant willen hebben. Alles moet goed werken na de live-gang."

Testscripts

Over de aanpak zegt Ronald: "Eerst wilden we het testen en het maken van testscripts helemaal zelf doen, maar als je dat echt goed wilt doen, is dat ongelooflijk veel werk. We hebben er toen voor gekozen ook het testen meer te standaardiseren door gebruik te maken van de diensten en software van CEPO. Zij beschikken over testscripts en de tool Testmonitor waarmee alle bevindingen en issues overzichtelijk worden vastgelegd en de voortgang voortdurend kan worden gemonitord. Je ziet onmiddellijk of en op welk proces je achterloopt en waar zich knelpunten bevinden. Door gebruik te maken van standaard testscripts weet je bovendien zeker dat je ook afwijkingen en uitzonderingen test."

Coördinatie

Een consultant van CEPO heeft de coördinatie van het hele testproces tijdens de testfase van het ERP-systeem uitgevoerd, vanaf de proefconversie tot aan de daadwerkelijke conversie. Marc: "Wij konden ons daardoor volledig op de inhoud concentreren. Kennisvragen die daarbij opkwamen werden door de consultant op actiepunten ontleed. Op deze manier konden wij ook richting Aareon heel snel schakelen en ervoeren we continu grip in alle fases van het implementatieproces."

Onderbuikgevoel

Volgens Marc betekent testen ook het uitschakelen van het onderbuikgevoel. Hij legt dit uit aan de hand van een voorbeeld: "Tijdens het testen van de proefconversie waren we na een lange dag in Emmen nog niet klaar. Als we geen beschikking hadden gehad over de rationele testresultaten, hadden we waarschijnlijk ons goede gevoel gevolgd en deze testfase als 'akkoord' afgesloten. Een blik op Testmonitor leerde ons echter dat we nog maar vijftien procent van de testscripts hadden afgerond. Je maakt dus op basis van feiten een rationele afweging. We hebben het testwerk de dagen erna volledig afgemaakt."

Beter eindproduct

Op de vraag of het testen dus erg arbeidsintensief is, zegt Ronald: "Je test grondig en ook veel meer uitzonderingen dan je zelf zou hebben bedacht." Marc vult aan: "Het helpt je daardoor wel om het gesprek met je ERP-leverancier op feiten gebaseerd te voeren. Bovendien, en daar is het ons uiteindelijk echt om te doen, het levert echt een beter eindproduct op." Ronald beaamt: "Testen kost tijd, maar bij de implementatie en live-gang hadden we daardoor maar een paar kleine issues. Misschien wel het aller belangrijkste: door de processen vooraf zo zorgvuldig en nauwkeurig te testen,



hebben onze huurders niets gemerkt van de overgang naar ons nieuwe ERP-systeem."

Servicepacks

"We gaan overigens gewoon door met testen", merkt Ronald op. "Onze kerngebruikers zetten de Testmonitor nu in voor het testen van servicepacks. In het verleden kwam er een consultant van de softwareleverancier langs en die vertelde wat voor moois er allemaal in de nieuwe release zat. Op goed vertrouwen werd deze dan vaak door een ICT-medewerker geïnstalleerd. Je voelde de eventuele pijn pas na de update, bijvoorbeeld omdat de release toch meer impact had op het applicatielandschap dan verwacht. Nu kan de impact van een nieuwe release eerst door kerngebruikers in de praktijk worden gesimuleerd. Kerngebruikers stellen op die manier vast wat de toegevoegde waarde ervan is. Er wordt op deze manier namelijk veel bewuster vanuit de bedrijfsvoering voor het uitrollen van nieuwe releases gekozen."

Vraaggestuurde organisatie

Alleen het woord 'servicepack' klinkt misschien nog technisch, maar dat is het in de vraaggestuurde organisatie Dunavie allang niet meer. "Eigenlijk is de ICT-functie bij ons als een soort olievlek uitgesmeerd over de gehele organisatie," zegt Ronald. "Alle bedrijfsonderdelen raken steeds meer met elkaar verbonden. Van klantportaal tot aan vaklieden met pda's: alles is tegenwoordig gekoppeld en ICT is vaak letterlijk de verbindende schakel. Dat maakt ook dat het belang van testen steeds groter wordt. De hele bedrijfsvoering valt of staat tegenwoordig met een feilloze werking van je ICT-systemen."

Onverantwoord

"Niet testen is eigenlijk onverantwoord," concludeert Marc. "Van de andere kant moet je ook niet verstarren als organisatie. Het is ook weer niet nodig om werkelijk alles te testen. Gebruik je gezond verstand en zorg dat je daar een goede balans in vindt." ■

Wij zijn Umbrella

Umbrella helpt organisaties met het leveren van efficiënte en kwalitatief hoogstaande dienstverlening door het verbinden van alle contactkanalen.



online
dienstverlening



kcc



mobiel



Ons nieuwe boek ontvangen?

Ook dit jaar zijn we weer aanwezig op Corporatieplein. Kom langs bij stand 36 en ontvang je eigen exemplaar van ons nieuwe boek **Succesrecepten voor Digitale Dienstverlening**

Verhuurmutatie als workflowproces brengt efficiency en inzicht

Staedion heeft ervoor gekozen om het verhuurmutatieproces efficiënter te maken door dit in te richten naast het ERP-systeem, met behulp van een workflow-managementsysteem. Handig of onhandig? "Handig", zeggen **Richard Attema**, programmamanager en **Dirk van Puffelen**, projectmanager Verhuur bij de Haagse woningcorporatie. CorporatieGids Magazine ging met Richard en Dirk in gesprek over ICT-ontwikkelingen bij een woningcorporatie in beweging.

Met 36.000 woningen en 4.000 overige objecten zoals winkels, bedrijfsruimten en garages behoort Staedion tot de tien grootste woningcorporaties in Nederland. De afgelopen periode heeft de Haagse woningcorporatie, net als veel collega-corporaties, een reorganisatie doorgevoerd. "Er is een flinke kostenreductie doorgevoerd en er is nu sprake van een meer gezonde verhouding tussen fte en vhe. Ook heeft vastgoedsturing een meer prominente plaats gekregen binnen de organisatie", legt Richard uit.

Verhuur-app

Tijdens de reorganisatie zijn werkwijzen uit oogpunt van efficiency aangepast, zegt Richard en geeft een voorbeeld: "Zo hebben wij een verhuur-app in gebruik genomen, waarmee de verhuurmakelaar tijdens de bezichtiging in de woning de verhuur met de huurder in één keer kan rondmaken. Daarmee is enorm veel efficiencyvoordeel en bovendien een hogere klanttevredenheid behaald".

Workflow verhuurmutatieproces

Een opvallend - voor de corporatiesector misschien wel uniek te noemen - project is de implementatie van een workflow-managementplatform naast het ERP-systeem, waarmee het verhuurmutatieproces wordt ondersteund. "Wij zochten een oplossing, waarmee wij over de verschillende afdelingen en applicaties heen ons proces effectiever en efficiënter konden maken", legt Richard uit. "Het verhuurmutatieproces (VMP) binnen Staedion raakt namelijk veel meer disciplines buiten ons ERP-systeem dan je zou denken. Omdat we al goede ervaringen hadden met KlantVenster E-Archief, het op SharePoint gebaseerde documentmanagementsysteem van Techxx, hebben we de SharePoint workflow-oplossing van ze meegenomen in het selectieproces".

Richard vervolgt: "Tijdens de selectie raakten de business managers al snel overtuigd van de mogelijkheden van het systeem. Groot winstpunt was de koppelmogelijkheid met

IT kwaliteit helder en transparant



bridging IT & users



Richard Attema



Dirk van Puffelen

verschillende applicaties, zodat dubbele invoer niet nodig is. Daarnaast was het inzicht in de input, throughput en output van het proces doorslaggevend voor de keuze”.

In verband met de voorgenomen fte-reductie, was het noodzakelijk om de implementatie binnen een termijn van zes weken door te voeren. “Dat is gelukt omdat zowel medewerkers van Staedion als Techxx het commitment hebben getoond om de deadline te halen. Er is zeer nauw samengewerkt, met een leverancier die onze business begrijpt”.

Meerwaarde

De meerwaarde van de workflow voor medewerkers is volgens Dirk inzicht in de procesbewaking. “Wij gebruiken de workflow om wekelijks met de verantwoordelijke medewerkers de voortgang te monitoren en prioriteiten te stellen. Daarnaast zijn de verantwoordelijkheden in de verschillende processen helder en is de workflow ook ingericht om informatie uit te wisselen. Voor mij als projectmanager Verhuur is de workflow een prima tool om dagelijks te sturen op prioriteiten. Daarnaast geeft de Flow zicht op eventuele structurele verstoringen van het proces waardoor je het proces snel kunt aanpassen en dus efficiënter kunt maken.”

Betere samenwerking

Het workflowgedreven verhuurmutatieproces moet ook bijdragen aan een betere samenwerking tussen teams en afdelingen binnen Staedion onderling. “De ervaringen zijn positief”, zegt Dirk daarover, “maar de introductie van de workflow betekent niet een vanzelfsprekende verbetering van de samenwerking. Het vraagt zeker in de opstartfase veel afstemming en onderling ‘begrip’ voor de verschillende processen.”

Klantreis

“De komende tijd ligt de focus van Staedion vooral op het verbeteren van de klantreis in contact met Staedion”, blikt

Richard vooruit. “Wij willen onze klanten zoveel mogelijk verleiden om het klantenportaal te gebruiken. Zo kunnen we enerzijds het baliecontact, de fysieke post en de vele telefoontjes beperken en anderzijds de bewoners een gebruiksvriendelijk alternatief bieden, met bijvoorbeeld betaal mogelijkheden via het klantportaal en Ideal. De ‘klantreis’ moet een positieve ervaring zijn, waarbij de bewoner vindt wat hij zoekt. Dit kan informatie zijn, maar dus ook functionaliteit om zaken zelf online te regelen. Vanuit deze visie zijn wij onze website en het klantportaal aan het door ontwikkelen”.

Toekomst

Zoals bij veel organisaties, wordt ICT ook bij Staedion gezien als een belangrijke driver bij het verbeteren van de bedrijfsvoering. “In onze visie zorgt ICT voor een continue levering van betrouwbare informatie- en communicatiemiddelen die aansluit op de wensen van de Staedion-organisatie en die medewerkers, bewoners en partners faciliteert in de (digitale) samenwerking”, licht Richard toe. “Het project voor verbetering van onze website en het klantportaal past hierbij”.

“Een ander initiatief dat hieruit voortkomt is de standaardisatie van het koppelvlak tussen onze applicaties”, vertelt Richard verder. “Dit vergemakkelijkt het beheer van de koppelingen, maar geeft ons ook de mogelijkheid om applicaties sneller te wisselen of nieuwe applicaties te integreren in ons applicatielandschap. Hiermee neemt de wendbaarheid toe en kan sneller aan de wensen van de organisatie worden voldaan”.

“In de komende tijd gaan we de visie ook omzetten in een verbeterd organisatiemodel, waarin aan de vraagkant informatiemanagement een meer prominente plaats krijgt en aan de aanbodkant servicemanagement en portfoliomanagement sterk worden geprofessionaliseerd. Op die manier worden business en IT beter op elkaar afgestemd, waardoor wij als organisatie nog beter gaan presteren”. ■

MainPlus/
Ontzorgt in dagelijks onderhoud

Nieuwsgierig hoe dagelijks onderhoud er in 2020 uit ziet?



Kom dan naar onze stand op het Corporatieplein. Tijdens de kennissessies op onze stand geven wij u een kijkje in 2020!

Meld u nu snel via onze website aan.

SUPPORTED by
MainFlow

24 september in de Expo Houten

Wij zijn te vinden op stand 8A.
De kennissessies zijn om
10:30, 11:30, 13:30 en 14:30 uur.

**CORPORATIE
PLEIN**
2015
BEDRIJFSVOERING & ICT VAKBEURS
VOOR WONINGCORPORATIES



Lustrumeditie CorporatiePlein 2015: Evenement onderschrijft het belang alignen van business & IT

Het aftellen naar donderdag 24 september is begonnen. Dan vindt de vijfde editie van **CorporatiePlein**, hét bedrijfsvoering & ICT-evenement voor woningcorporaties, plaats in Expo Houten. "De afgelopen vijf jaar is CorporatiePlein uitgegroeid tot een echte 'Dag van de Woningcorporatie'," zeggen de organisatoren **Paul Tuinte** en **Martin Barendregt**. Een gesprek over slagroomtaarten, olievlekken en CorporatiePlein als smeltkroes voor business en IT.

"Het doet ons goed dat CorporatiePlein door een steeds grotere groep bezoekers als een business-evenement wordt gezien," zegt Paul, als hem wordt gevraagd welke verandering het evenement de afgelopen vijf jaar heeft doorgemaakt. "We noemen CorporatiePlein daarom ook wel de 'Dag van de Woningcorporatie'. We zien steeds meer bezoekers uit de vakgebieden Wonen, Onderhoud, Financiën en Communicatie op het evenement afkomen. "Martin bekijkt ondertussen de bezoekersstatistieken en zegt: "Op dit moment zitten we nog volop in de verwerking van aanmeldingen – corporatiemedewerkers kunnen zich nog tot op de dag zelf aanmelden voor een gratis bezoek – maar we zien nu al dat exact de helft van de bezoekers business-professionals zijn en de andere helft IT-professionals. CorporatiePlein is echt een smeltkroes voor business en IT."

Olievlek

Paul knikt en vult aan: "Je ziet de ICT-functie bij woningcorporaties ook als een olievlek van ICT naar de business verschuiven. Corporaties veranderen van aanbodgedreven naar vraaggestuurde organisaties. Corporatiemedewerkers – van bestuurder tot medewerker KCC – iedereen heeft met ICT te maken en kan vanuit zijn professe de behoefte daaraan steeds beter definiëren. Het is mooi om te zien dat zowel de business als de IT-kant van woningcorporaties elkaar weet te vinden op CorporatiePlein."

Inhoud

Op de vraag welke veranderingen het evenement zelf heeft doorgemaakt, zegt Martin: "CorporatiePlein biedt steeds meer inhoud, zeker deze lustrumeditie. Exposanten zijn zich zeer bewust van de uitdagingen die corporaties hebben en spelen daar met hun adviezen en oplossingen goed op in. Ook organiseren veel exposanten

kennissessies op hun stand, zijn er kennispunten waar bezoekers elkaar kunnen ontmoeten en in gesprek kunnen gaan met corporatie-collega's en is er natuurlijk weer een interessant dagprogramma in twee theaters op het plein." Op www.corporatieplein.nl vind je de meest actuele stand van zaken.

Slagroomtaarten

Omdat CorporatiePlein dit jaar vijf jaar bestaat, hebben Paul en Martin een leuke én lekkere actie bedacht. "Breng op 24 september met minimaal twee collega's een bezoek aan CorporatiePlein en scoor een slagroomtaart voor tien personen."

Hoe het werkt:

Kom op 24 september met minimaal twee personen per corporatie naar CorporatiePlein in Expo Houten. Ga naar www.corporatieplein.nl, registreer minimaal twee personen per corporatie, vermeld op het registratieformulier bij opmerkingen: 'taartactie'. De kakelverse slagroomtaart wordt in de week nadat jullie CorporatiePlein hebt bezocht, bij jullie op kantoor bezorgd. Al eerder met minimaal twee collega's aangemeld? Dan is nogmaals aanmelden om voor de taartactie in aanmerking te komen niet nodig (maximaal 1 taart per corporatie).

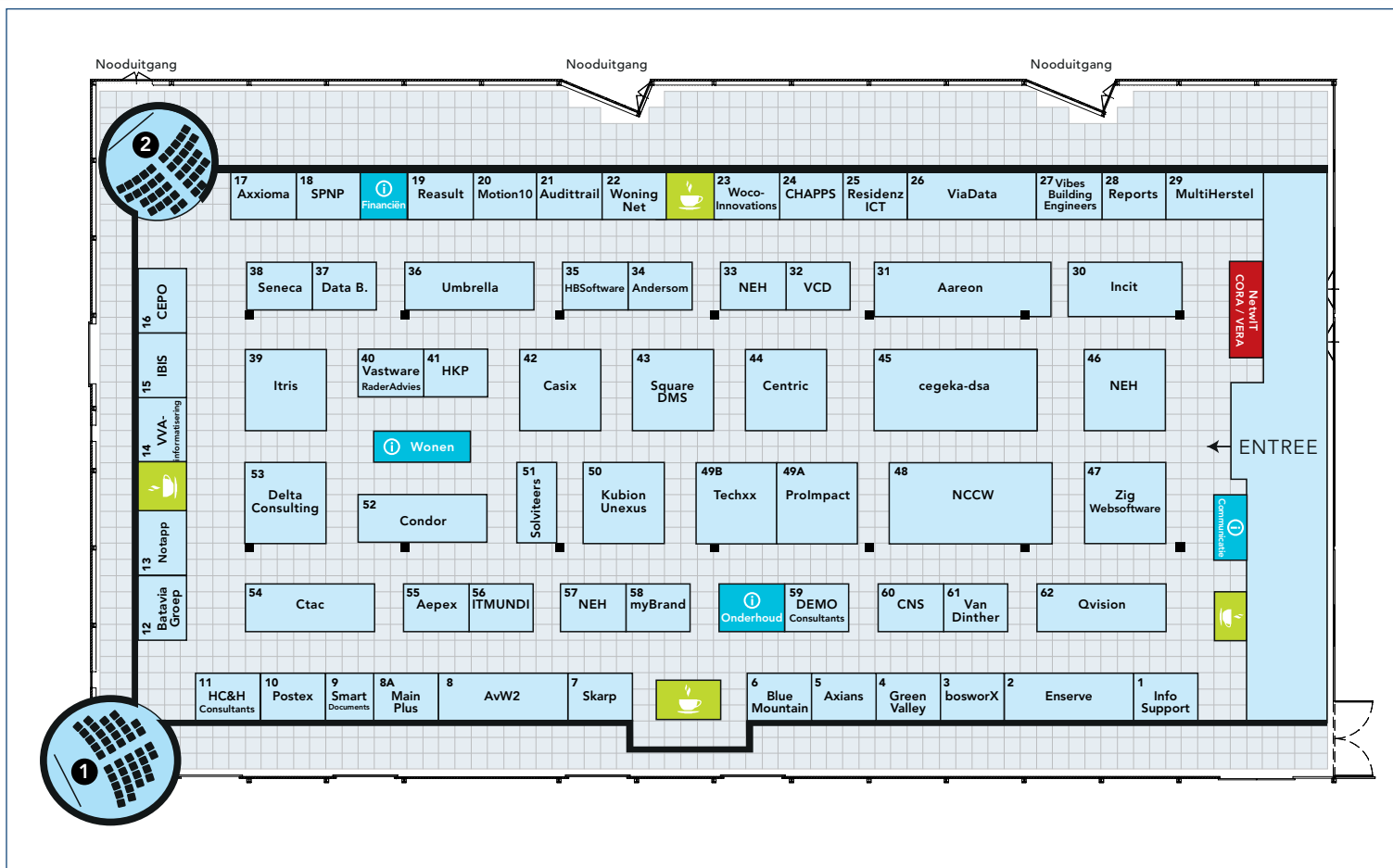
Paul en Martin, tot slot: "Een bezoek aan CorporatiePlein is altijd een nuttige dagbesteding. Met deze actie krijgt het ook nog eens een makelijk vervolg." ■



Kennispunten: ontmoet corporatiecollega's en praat mee

Op **CorporatiePlein** zijn op de beursvloer vijf kennispunten ingericht.

Dit zijn informele stands waar corporatieprofessionals elkaar kunnen ontmoeten en kennis kunnen delen. Op de kennispunten kunnen bezoekers het gesprek aangaan met corporatiemedewerkers die ervaring hebben over uiteenlopende actuele onderwerpen.



Vakgebieden

Voor elk vakgebied is een kennispunt ingericht: Onderhoud, Financiën, Wonen, Communicatie en Informatievoorziening/informatiemanagement. De kennispunten Wonen en Onderhoud worden gehost door Kjenning en HabiTask, opleiders voor

woningcorporaties. Het kennispunt Financiën wordt gehost door Finance Ideas Academy. Het kennispunt Communicatie wordt gehost door Nyna Communicatie en het kennispunt Informatievoorziening/informatiemanagement wordt gehost door NetwIT.



Jan Drenth

Onderhoud

Op het kennispunt Onderhoud is onder meer Jan Drenth van Nijestee te ontmoeten en te bevragen op het onderwerp onderhoud. Jan is bekend om zijn originele invalshoeken bij organisatieontwikkelingen en in discussies. Zijn motto: "Klantgestuurd? De huurder weet zelf wel wat hij wil." Mee eens of niet? Praat mee!



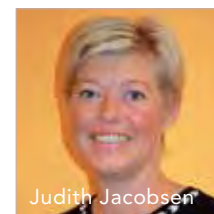
Peter de Vries

Ook Peter de Vries van Lefier is op het kennispunt Onderhoud aanwezig. Hij is verantwoordelijk voor asset management bij Lefier. "Assetmanagement is reorganiseren", aldus Peter. Weten hoe? Vraag het hem op dit kennispunt.



Hans van Hees

Hans van Hees, manager vastgoed bij Rijnhart Wonen heeft het onderhoud langjarig aan partners uitbesteed. "Outsourcen van onderhoud: is dat outsourcen van het probleem of durf je in de spiegel te kijken?" is zijn quote van de dag. Eens of oneens? Bespreek het met Hans op het kennispunt Onderhoud.



Judith Jacobsen

Wonen

Op het kennispunt Wonen kunt u in gesprek met Judith Jacobsen van Pré Wonen. "KCC, daar help je klanten pas echt verder mee", is haar standpunt. Maar is een klant wel gebaat bij een KCC? Wil je weten hoe Judith dit heeft georganiseerd bij Pré Wonen, ontmoet haar dan op dit kennispunt.



Eric van Kaam

Eric van Kaam, directeur Wonen en Leven bij Ymere, heeft bij Ymere als een van de eerste corporaties in Nederland het vak van verhuurmakelaar geïntroduceerd. "Verhuurmakelaar is een vak; het afwegen van de belangen van de corporatie en de vertrekkende en nieuwe huurder", zegt hij daarover. Vraag hem gerust hoe. Doe dat ook aan Linda de Haas, manager verhuur bij Stadgenoot. Verschillen de Amsterdammers van inzicht op dit punt?



Winnie Verolme

Winnie Verolme, manager Wonen bij Wonen Limburg wil dat iedereen waarde toevoegt aan het huurderscontact. "Welke waarde voegt jou afdeling/team toe in het klant-contact?" Ze gaat er graag met jou over in gesprek.



Mia Schaafsma



Diana Coolen

Communicatie

Mia Schaafsma (Elkien), Hans Bose (Woonbron) en Sicco Botman (Thuisvester) zijn op dit kennispunt aanwezig om kennis te delen over onder meer de communicatieve corporatie. Hoe pak je dat aan? Ze vertellen er graag over.



Informatiemanagement

Het ministerie van BZK is op de stand van CORA/VERA/NetwIT aanwezig om te vertellen over SBR, Standard Business Reporting.

Maak gebruik van deze gelegenheid en ga in gesprek met vertegenwoordigers van het ministerie.



Paul Tazelaar



Gerard Veneman

Financiën

Paul Tazelaar, programmamanager Waardesturing bij Vestia, zal tussen zijn theatersessies door aanwezig zijn op het kennispunt Financiën. "Creëer meerwaarde met marktwaarde", is zijn spreuk van de dag. Weten hoe? Bezoek zijn theatersessie of ontmoet hem op het kennispunt Financiën.

Ontmoet daar ook Gerard Veneman, Business Controller bij Woonplus: "Corporaties moeten gaan laten zien hoe ze het behaalde dividend uitkeren aan de maatschappij". Benieuwd hoe Gerard dit ziet? Dit de kans om met hem in discussie te gaan.

ALLE ANTWOORDEN VOOR EEN EFFICIËNTE BEDRIJFSVOERING

Ctac, uw aanspreekpunt voor:

- SAP template voor woningcorporaties
- Business Intelligence
- Cloud Services
- KCC
- Mobiele oplossingen
- Kantoorautomatisering
- Hosting
- Education

www.ctac.nl/realestate



Theaterprogramma CorporatiePlein

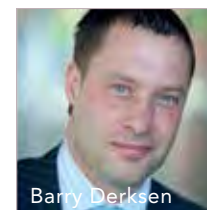
KENNISTHEATER 1



10.00 - 10.30 uur
Update CORA / VERA



11.00 - 11.30 uur
'Creëer meerwaarde met
marktwaarde'
Paul Tazelaar, programmamanager
waardesturing Vestia



12.00 - 12.30 uur
'Hoe corporaties business
& IT écht kunnen alignen'
dr.lec. Barry Derksen,
MMC CISA CGEIT



14.00 - 14.30 uur
'Efficiency versus
klanttevredenheid?'
Diana Coolegem,
directeur Nyna Communicatie



15.00 - 15.30 uur
'Creëer meerwaarde met
marktwaarde'
Paul Tazelaar, programmamanager
waardesturing Vestia



16.00 - 16.30 uur
Update CORA / VERA

KENNISTHEATER 2



10.30 - 11.00 uur
Duurzaamheid en onderhoud -
onbegrensde mogelijkheden
voor woningcorporaties
Jan-Willem van de Groep,
programmaregisseur Energiesprong



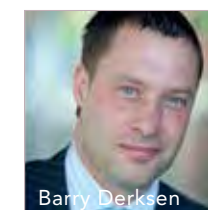
11.30 - 12.00 uur
'Komt een h@cker bij de
corporatie'
Maria Genova, auteur van het boek
'Komt een vrouw bij de h@cker'



13.30 - 14.00 uur
'Komt een h@cker bij de
corporatie'
Maria Genova, auteur van het boek
'Komt een vrouw bij de h@cker'



14.30 - 15.00 uur
Duurzaamheid en onderhoud -
onbegrensde mogelijkheden
voor woningcorporaties
Jan-Willem van de Groep,
programmaregisseur Energiesprong



15.30 - 16.00 uur
'Hoe corporaties business
& IT écht kunnen alignen'
dr.lec. Barry Derksen,
MMC CISA CGEIT

Bekijk het kennissessie-programma van
de exposanten op www.corporatieplein.nl

CorporatiePlein 2015

STAND 57: INNOVATIE EN ONTWIKKELING

Is uw corporatie klaar voor de toekomst?

www.nehgroup.com

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

Peter Bevers

Ton Ringersma

Zuidwestwonen:

Hoe Zeeuwen en Brabanders succesvol woonruimte verdelen

Het samenwerkingsverband **Zuidwestwonen** voor woonruimtebemiddeling in Zeeland en Zuid-West Brabant lijkt zich als een olievlek over het Zeeuwse en Brabantse corporatieland te verspreiden. Wat is het geheim van de succesvolle samenwerking? CorporatieGids Magazine ging erover in gesprek met **Peter Bevers** van het Zeeuwse R&B Wonen en **Ton Ringersma** van Stadlander in Zuid-West Brabant en Tholen.

“**S**tadlander is vier jaar geleden door een fusie van vier woningcorporaties ontstaan,” start Ton zijn uitleg over het ontstaan van Zuidwestwonen (ZWW). “Voor de fusie werkten wij al samen op het gebied van woonruimteverdeling (wrv) in Brabant. Na de fusie deden we dat binnen ZWW nog maar met zijn tweeën. Onze droom was om een groter gebied te ontsluiten, waarbij we ook richting Zeeland keken. Overigens nadrukkelijk niet alleen voor woonruimteverdeling, maar ook om de samenwerking op andere terreinen te intensiveren.”

Toe aan update

Peter vult hem aan. “Ton en ik kwamen elkaar in die periode op het juiste moment tegen bij Zuidwest-Samen, een platform van corporatiebestuurders in Zeeland. R&B Wonen was eigenlijk net toe aan een update van haar wrv-systeem. We wilden een systeem dat kon aansluiten op social media en in staat was om ons verhuurproces te digitaliseren. Een perfect moment om ons aan te sluiten bij ZWW.” Ook om de relatie met Stadlander verder te intensiveren, zo blijkt later in het gesprek.

Peter vervolgt: “Toen we gingen praten over het verbreden van ZWW was het systeem nog toegespitst op de Brabantse woningcorporaties. We hebben toen een cafetariamodel bedacht, waarmee het systeem zowel basaal als zeer geavanceerd over provincies heen kan worden ingezet. Het wrv-platform ZWW – ontwikkeld door en in nauwe samenwerking met Zig Websoftware – is daarmee een maximaal geautomatiseerd woonruimtebemiddelingssysteem, waarbij iedere aangesloten corporatie zelf kan bepalen in welke mate zij het proces geautomatiseerd wil laten verlopen.”

Eigen beleidsmatige keuzes

Het systeem biedt corporaties de ruimte om eigen beleidsmatige keuzes te maken. “Dat maakt ZWW uniek,” zegt Peter. “Sommige deelnemers kiezen bijvoorbeeld nog voor persoonlijk contact bij de intake. Anderen, zoals Stadlander, gaan voor maximaal digitaal. Tegelijkertijd dwingen de deelnemende corporaties elkaar wel om dingen in gezamenlijkheid af te spreken, zoals de duur van de maximale inschrijfperiode en de kosten voor inschrijving. Onze samenwerking kenmerkt zich door vrijheid in gebondenheid.”

Selfservice

De website www.zuidwestwonen.nl biedt woningzoekenden een hoge mate van selfservice, zonder dat hiervoor enig fysiek contact hoeft plaats te vinden met de corporatie. Als woningzoekende kun je via het aanvinken van voorkeuren direct kijken naar het huidige woningaanbod van de deelnemende Zeeuwse en Brabantse corporaties. Op basis van profielvoorkeuren krijgen ze bovendien een pushbericht dat er woningen op de ‘eigen pagina’ in ZWW voor ze klaarstaan. Op deze eigen pagina zien ze bovendien de slagingskansen per woning en kan de voortgang van het toewijzingsproces

real-time worden gevolgd. Woningzoekenden die ZWW actief gebruiken, hebben gegarandeerd binnen drie jaar een geschikte woning gevonden. “Inmiddels wonen er dankzij ZWW de nodige Brabanders in Zeeland”, zegt Peter tevreden.

Minder leegstand

Het maximaal geautomatiseerde woonruimteverdeelsysteem levert een significante verlaging van de doorlooptijd in het toewijzingsproces op, waardoor de kans op onnodige leegstand wordt geminimaliseerd. Alles kan digitaal verlopen, van huuropzegging via de klantportaal-leegmeldkoppeling tot het digitaal ondertekenen van het huurcontract. Iedere deelnemer bepaalt zelf de mate waarin ze automatisering van het wrv-proces doorvoert.

Geen eenheidsworst

Op dit moment bestaat ZWW uit zeven corporaties: Stadlander, R&B Wonen, Dinteloord, Clavis, Woongood Middelburg, Woonburg en L’Escaut. Drie andere corporaties overwegen op korte termijn aansluiting. Stadlander, R&B Wonen en Dinteloord hebben het systeem in gebruik, de andere vier corporaties starten 1 oktober. Maar er kunnen wat Ton en Peter betreft nog veel meer corporaties aansluiten. “Dat is denk ik ook een kwestie van tijd,” zegt Ton. “Er is in de sector een groeiend gevoel van acceptatie om iets wat door een ander bedacht en ontwikkeld is, zelf ook te gaan gebruiken.” Peter vult aan: “ZWW is geen eenheidsworst, maar een intelligent systeem met ruimte voor eigenheid in processen en beleid. Door die eigenheid te bieden creëren we de veer voor partijen om mee te doen in onze samenwerking.”

Zwaan kleef aan

Ton knikt en zegt: “Wij pushen niemand en hanteren een zwaan kleef aan strategie. Iedereen die meedoet en meebetaalt, krijgt er een gelijkwaardige stem in zeggenschap voor terug. Een mooi voorbeeld is het aanhaken van onze Zeeuwse collega l’Escaut. Die heeft op dit moment als enige woningcorporatie te maken met studentenhuisvesting. Dan komt er dus ook een studentenmodule in ZWW. Wil je als deelnemer weer stoppen? Ook dat kan probleemloos, aan dikke contracten doen we niet.”

Vertrouwen op elkaars expertise

Op de vraag wat potentiële deelnemers van ZWW moeten loslaten, zegt Ton: “De illusie dat jouw bedrijfsproces de meest optimale keuze is voor jouw werkgebied. Je moet durven accepteren dat anderen het best eens beter bedacht zouden kunnen hebben. Als je durft te vertrouwen op elkaars expertise ontstaan er op veel vlakken mooie kansen. In dat kader vind ik het treurig dat een aantal samenwerkende woningcorporaties in Midden-Brabant nu eigenlijk een kopie van ons systeem aan het ontwikkelen is. Er vloeien zo euro’s aan maatschappelijk bestemd vermogen weg. Ik begrijp dat gewoon niet.”

>>

Totaal digitaal!

Tobias AX (SaaS), portalen, apps en mobiel werken

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

UITGELICHT: FLEXICIEL, VOLLEDIG VANUIT DE CLOUD

De traditionele werkwijze verandert. Niet uw medewerkers sturen primair de processen binnen uw organisatie aan, maar juist uw klanten. Uiteraard wel met volledige en daar waar mogelijk automatische controle vanuit uw organisatie. De mogelijkheden die u met Flexiciël aan uw klanten biedt, leiden tot een hoge klanttevredenheid en een optimalisatie in de uitvoering van uw bedrijfsprocessen.

Flexiciël is een product van de Aareon Groep en Europa's eerste platform voor e-business-oplossingen in de vastgoedsector.

- huurder-, aannemer- en deurwaarderportalen
- apps voor o.a. woonconsulenten/flatteren facturen
- volledig in de cloud

Iets voor u of nieuwsgierig? We komen graag langs om u de mogelijkheden te laten zien! U kunt ook eens een kijkje nemen op www.aareon.nl of ons volgen via twitter: @AareonNL



WWW.AAREON.NL

WE MANAGE IT FOR YOU



Massa

Zelf zouden ze ZWW ook zonder twijfel durven loslaten als er zich een landelijk wrv-systeem zou aandienen. "Je moet massa en bereik hebben om het efficiencyvoordeel maximaal te kunnen benutten. ZWW hebben we vanuit die gedachte ontwikkeld en dat willen we uiteraard laten renderen. Maar inhoudelijk zien wij geen enkele belemmering om ZWW te zijner tijd weer los te laten."

Olievlek

Vooralsnog lijkt ZWW zich gestaag als een olievlek uit te breiden over Zeeland en Brabant. Ook op andere terreinen werken de Zeeuwen en Brabanders steeds intensiever samen.

Peter: "We zijn burens, we hebben een klik en gaan onze samenwerking verder uitbreiden. Ik ben er trots op dat vrijwel alle Zeeuwse corporaties al op een aantal gebieden intensief samenwerken. Denk aan gezamenlijke inkoop en het wellicht met vier Zeeuwse woningcorporaties toegroeien naar één primair systeem en één KA-omgeving. Waarom zou een dergelijke samenwerking niet met corporaties in Brabant kunnen?"

Vanuit die gedachte zoeken R&B Wonen en Stadlander elkaar nadrukkelijk op. "We gaan afdelingen combineren en bedrijfsprocessen synchroniseren. Het is niet uit te leggen dat het in Zeeland allemaal zoveel anders moet dan in Brabant. Het onderscheid zit hem uiteindelijk in de lokale verankering." ■



HOE EENVOUDIG
ONTSLUIT U UW
INFORMATIE?

TIJD VOOR
INFO SUPPORT!

De Corporate Service Bus helpt corporaties om gegevensuitwisseling te optimaliseren. Het ontsluiten en incorporeren van informatie binnen en tussen corporaties en haar stakeholders is hiermee eenvoudig en op een kosteneffectieve manier te realiseren.

www.infosupport.com/woningcorporaties

infoSupport
Solid Innovator



Miranda is manager Bedrijfsvoering & Control bij Ons Huis in Apeldoorn. Voor haar overstap naar de corporatie-sector in 2004 werkte Miranda als registeraccountant in de accountancy. "De zelfstandigheid die ik me daar eigen heb gemaakt, komt goed van pas bij de professionaliseringsslag die momenteel in de corporatiesector plaatsvindt."

Koerswijziging

Zo ook bij Ons Huis in Apeldoorn, een woningcorporatie met circa vijfduizend woningen in Apeldoorn en Zutphen. De corporatie pleegde veel nieuwbouw en bediende zowel de koop- als huurmarkt met een breed dienstenpakket. Met het stagneren van de woningmarkt stokte het self revolving fund, waarna het B-oordeel van het CFV volgde: 'Tijd voor een drastische koerswijziging en organisatieverandering'. "Met het toenmalige MT en de stakeholders is in 2013 een nieuw beleidsplan opgesteld voor de periode tot 2016," licht Miranda toe.

"Daarin werd de focus teruggebracht op de sociale doelgroep en vastgesteld dat de basis - waaronder een optimale inzet van ICT - meer op orde moest zijn om onze doelen te bereiken."

Informatiebeleidsplan Ons Huis Apeldoorn maakt cirkel rond

Hoe krijg je ICT écht op de agenda van bestuur en management?

"Door je beleidsplan en KPI's te koppelen aan ICT-ondersteuning," zegt **Miranda van Rossum**, Manager Bedrijfsvoering & Control bij **Ons Huis** in Apeldoorn. Aan **CorporatieGids Magazine** vertelt ze hoe.

Informatiebeleidsplan

Ze vervolgt: "Om te weten en te meten of we met ons nieuwe beleidsplan op koers lagen, hebben we samen met adviesbureau AvW2 een nieuw format voor de tussentijdse rapportage opgesteld. Daarin zijn onze organisatiedoelen met behulp van succesbepalende factoren vertaald naar KPI's. Vervolgens hebben we de strategie en KPI's vertaald naar ICT-ondersteuning en dit met hulp van adviesbureau AvW2

>>

CorporatieMedia
PRINT | WEB | EVENTS



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

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

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

**AEPEX
BEGRIJPT
WONINGCORPORATIES.**



**DE BESTE WONINGCORPORATIES
KIEZEN VOOR AETRIUM VAN AEPEX.**

SAP SOFTWARE
VOOR WONINGCORPORATIES

AEPEX
BUSINESS CONSULTANTS

CorporatiePlein 2015

STAND 46: UW ICT VAN MORGEN NEH ontzorgt door mensgerichtheid



vastgelegd in een nieuw Informatiebeleidsplan (IBP).

Wat daarbij direct duidelijk werd, is dat ons oude ICT-beleid 2012-2015 niet goed meer aansloot op onze organisatie-doelstellingen."

ICT-knelpunten

Ze licht toe: "Tijdens de ICT-inventarisatie door AvW2 met het voltallige MT zijn alle ICT-knelpunten aan het licht gekomen. Er is veel achterstallig onderhoud, zowel in het gebruik van ons primaire systeem als in de Office-omgeving. We stelden vast dat de I-kant van onze organisatie heel belangrijk is voor het realiseren van onze KPI's, maar dat we daar ver op achterbleven. In onze nieuwe organisatiestructuur - die in januari 2016 wordt bekrachtigd - gaan we daarom een informatie- en procesanalist aantrekken, proceseigenaren aanstellen en de ICT-kant verder uitwerken en expliciet benoemen. Dit laatste hebben we al concreet uitgewerkt in zowel het algemene medewerkersprofiel van Ons Huis als in de functie gerelateerde profielen per medewerker. Je ziet dat ICT in iedere functie steeds belangrijker wordt. Het verhogen van de ICT kennis- en vaardigheden staat nu hoog op de agenda."

Belang ICT

Door beleid, KPI's en ICT-ondersteuning te koppelen, wordt eigenlijk de hele organisatie automatisch met het belang van ICT doordrongen, zegt Miranda. "Alle medewerkers zijn aangehaakt op thema's, onderwerpen en keuzes. Voorheen was het de ICT-verantwoordelijke die bijvoorbeeld de inzet van tablets voorstelde. Nu komen dit soort verzoeken meer vanuit de organisatie, ingegeven door de organisatiedoelstellingen en KPI's."

Tussen de oren

Ze vervolgt: "Ondanks dat het allemaal heel vers is - we zijn in juli met de nieuwe organisatiestructuur en werkwijze gestart - zitten de KPI's al goed tussen de oren. We zitten allemaal op hetzelfde spoor, we weten waarom het belangrijk is en waaraan het bijdraagt. Het invullen van het IBP heeft ons enorm geholpen om de nieuwe organisatiestructuur definitief vorm te geven".

Verzwaarde aandacht voor ICT

Medewerkers merken nu al de verzwaarde aandacht voor ICT, vertelt Miranda. "We optimaliseren onze klantenservice door gebruik te maken van een Klant Contact Center, vullen onze kennisbank en implementeren binnen ViewPoint van Itrix een planmodule voor onze vaklieden. Medewerkers worden getraind en denken mee bij de inrichting."

Handmatig

Het nieuwe IBP betekent overigens niet dat er per definitie altijd voor de inzet van een ICT-oplossing wordt gekozen, legt Miranda uit. "Het herkennen en scannen van facturen

gebeurt bij ons bijvoorbeeld nog steeds handmatig. Inzicht in KPI's en gebruik maken van business cases leert ons dat dit goedkoper is dan de aanschaf van software voor automatische factuurherkenning. We willen onze organisatie graag compact en praktisch houden."

Praktisch

Praktisch is ook de samenvatting van het IBP op A4-formaat die AvW2 heeft gemaakt. "In één oogopslag zie je onder meer alle relaties tussen ons beleid, onze KPI's en ICT. Daarmee staat ICT ook daadwerkelijk op de agenda van het MT. Door middel van de KPI-rapportage - inclusief de ICT KPI's - worden alle prestaties inzichtelijk gemaakt. Erg handig voor de bila's met managers, het MT-overleg en de gesprekken met de RvC."

Winst

Gevraagd naar de winst van het nieuwe IBP ten opzichte van het verleden, zegt Miranda: "Het is een levendig plan, niet een document dat ligt te verstoffen in de kast van de manager ICT en Bedrijfsvoering. Het geheim van het succes? Alle MT-leden dragen uit dat ICT onmisbaar is bij de ontwik-



keling van onze organisatie. Vanuit het bedrijf faciliteren en investeren we gericht in ICT-oplossingen die bijdragen aan het realiseren van onze doelstellingen. Medewerkers worden nadrukkelijk gevraagd daarin mee te gaan. Door verbindend leiderschap en een duidelijke koers zien we de eilandjescultuur verdwijnen. De onderlinge afhankelijkheid van afdelingen is zichtbaar en voelbaar. Keuzes en discussies worden actiever en oplossingsgericht gevoerd en er wordt veel meer vanuit één belang gehandeld."

Cirkel is rond

Met het nieuwe IBP is de cirkel rond, zegt Miranda. "Doelstellingen, ICT-belangen en organisatiestructuur zijn in balans. De puzzelstukjes passen in elkaar en zijn met elkaar verbonden. Daar ben ik trots op!" ■

NOT ENOUGH!

TOO MUCH!

Toezicht op intern toezicht: Schieten we niet een beetje door?

De nieuwe Woningwet en het Besluit toegelaten instellingen volkshuisvesting zijn krap twee maanden van kracht. Is er al wat te merken van de nieuwe regelgeving? CorporatieGids Magazine vroeg het aan **Jan van der Moolen**, adviseur, lid RvC SSH en voorzitter RvC bij Lefier. "Misschien schieten we een beetje te ver door."



"De nieuwe regelgeving is onmiskenbaar een markering van een tijdperk," begint Van der Moolen zijn beschouwing. "De spelregels zijn veranderd: het werkdomein wordt beperkter, het externe toezicht is

qua positionering fors gewijzigd en versterkt, het Waarborgfonds is anders gepositioneerd, werkt anders in haar beoordelingen en gaat er sanering bij doen, de rol van gemeenten en huurdersorganisaties is verbeterd en er zijn eisen gesteld aan het interne toezicht. Alle woningcorporaties zijn dan ook weer bezig om hun statuten en interne governance bepalingen naast de nieuwe regelgeving en de dit voorjaar vernieuwde Governance Code te leggen. Veel en niet echt dankbaar werk, maar wel noodzakelijk".

Er is volgens Van der Moolen nadrukkelijk gekozen voor een versterking van de ring om de corporaties heen. "Waar deels de nieuwe regelgeving aangeeft dat bepaalde besluiten van het corporatiebestuur moeten worden voorgelegd aan de raad van toezicht voor goedkeuring, is in een aantal gevallen daar boven ook weer toestemming van de minister of van het Waarborgfonds vereist. Maar dat kan wel vragen oproepen".

Doorwerking van landelijke normen

"Het is natuurlijk nog veel te vroeg voor een afgerond oordeel, maar laat ik een aantal voorbeelden geven uit mijn eigen praktijk," vervolgt Van der Moolen. "Er zijn in de nieuwe wetgeving eisen gesteld aan het hebben en aangaan van verbindingen. Begrijpelijk, gelet op het recente verleden bij een aantal incidenten. Maar de nieuwe algemeen geldende regels betekenen wel dat er nu ongetwijfeld bij nogal wat corporaties besluiten zijn genomen voor 1 juli 2015 om de bestaande relatie met haar verbindingen veilig te stellen.

Begrijpelijk maar waarschijnlijk een niet bedoeld effect". Van der Moolen vervolgt: "Maar neem het voorbeeld van een goedkeuring van een voorgenomen bouwproject. De risico's worden door bestuurder en raad van toezicht verantwoord geacht, er is sprake van een positief rendement en de belangen van de doelgroep worden behartigd. De bestuurder krijgt dus goedkeuring. Nu blijkt echter dat de door het Waarborgfonds gehanteerde ratio van 'Loan to Value' licht wordt overschreden in het eerste jaar. De afgelopen jaren was sprake van een forse investeringsagenda om de doelgroep van beleid in verschillende steden te kunnen bedienen. In het tweede jaar voldoet de ratio weer aan de norm, maar er kan nu dus niet geïnvesteerd worden met borging. Voor het bestuur en de raad van toezicht vervelend qua uitkomst, maar wat ga je dan doen? Ga je naar andere vormen van financiering kijken, zeker ook omdat het om een rendabel project gaat? De landelijk gestelde norm is heilig en bepalend. Had men de eigen onderhoud en beheer getallen mogen gebruiken, dan was men wel onder de ratio gebleven. Moeten commissarissen dan eerst bij WSW navragen of die akkoord is, voordat zij zelf een besluit nemen? Lijkt me een rare invulling van het begrip eigen verantwoordelijkheid."

Goed werkgeverschap

"Neem een ander voorbeeld," gaat Van der Moolen door. "Er is sprake van een vacature in het bestuur. Er vindt een uitgebreide en openbare werving plaats onder begeleiding van een betrokken en deskundig selectiebureau. Daar komt een kandidaat uit naar voren die de raad van toezicht geschikt acht om de vacante bestuursplek op te vullen. Ondernemingsraad, huurdersvertegenwoordiging en managementteam hebben positief geoordeeld. Nu moet vervolgens de 'fit and proper'-test worden gedaan om de geschiktheid te laten beoordelen door de Autoriteit woningcorporaties. Stel nu dat deze negatief beoordeelt - gelet op wat in de financiële sector is gebeurd is dat niet ondenkbeeldig - dan sta je als raad van toezicht toch mooi in je hemd. Aftreden van de gehele raad lijkt dan de enige juiste weg, want er is behoorlijk gefaald op het aspect werkgeverschap."

REGULATION

Hoe digitaal wilt u zijn?

De richting & de kaders en de invulling & de uitvoering!

De stakeholders en uw klanten digitaal zelf meer laten regelen leidt tot besparingen! Wat komt er bij kijken om dit te realiseren? Hoe neemt u uw klanten mee in uw digitale visie en waarmee moet u rekening houden bij het implementeren van de digitale klantafhandeling? Vanuit onze visie op de digitale corporatie geven wij u de juiste handvatten om een gedegen beleid voor de informatievoorziening in uw eigen organisatie op te stellen maar ook voor het opstellen en implementeren van een succesvolle online strategie. Kortom, voor de richting & de kaders en voor de invulling & de uitvoering van een succesvolle digitale corporatie moet u bij HC&H zijn!

HC&H Consultants

☎ 078 681 08 00 ✉ info@hcnh.nl 🌐 www.hcnh.nl 🐦 @HCenH



HOE ZORGT U DAT MEVROUW JANSEN HAAR VRAAG MAAR ÉÉN KEER HOEFT TE STELLEN?

HET ANTWOORD IS SIMPEL.

U houdt het graag simpel en eenvoudig. Ook als het om het contact met huurders gaat. Met SAP vereenvoudigt u de interactie met klanten. Ieder contact wordt vastgelegd in één systeem - of mensen nou langskomen, bellen, appen of chatten. Daardoor werken al uw medewerkers met dezelfde klantinformatie. En hoeft mevrouw Jansen haar vraag nog maar één keer te stellen. Eén bron, één waarheid en één duidelijk antwoord. **Dat is pas simpel.**



Eigen belang of volkshuisvestingsbelang

"Laat ik nog een ander voorbeeld noemen," vervolgt Van der Moolen. "Er is recent bij een corporatie een besluit genomen om een fusie aan te gaan met een veel kleinere in zwaar financieel weer verkerende woningcorporatie. In brieven van Waarborgfonds en het toenmalige Centraal Fonds Volkshuisvesting hintten beide fondsen op de noodzaak van een fusie. Er wordt een poging gedaan tot het verkrijgen van projectsteun, maar die lijkt kansloos. De grotere corporatie kan de financiële effecten van de fusie dragen dankzij de financiële positie en de kwaliteit van het onderhoud. Zij vindt de fusie ook passen bij haar verantwoordelijkheid in de regio en de betreffende gemeente waar de kleine corporatie actief is, maar er is natuurlijk een negatief effect op vermogen en kasstromen. De partijen die de fusie beoordelen, zijn ook verantwoordelijk voor het afgeven van projectsteun. Hoe vindt die belangenafweging dan plaats? Voor bestuurder en raad van toezicht van de overnemende corporatie overheerst wel een gevoel dat bijgedragen kan worden aan een aantal financiële blunders van andere corporaties, maar dat een mogelijke bijdrage aan een kleine corporatie op grond van woningmarkt omstandigheden niet gehonoreerd wordt. Sceptis overheerst na het besluit tot instemming met de fusie, ook al vindt men het besluit zelf bestuurlijk en financieel verantwoord."

Samenwerking met marktpartijen

"Een laatste voorbeeld," gaat Van der Moolen verder. "Een woningcorporatie die de effecten van de verhuurderheffing en die van het Centraal Fonds voelt in de mogelijkheden voor investeringen en voldoende kasstromen in die investeringen, besluit een samenwerking aan te gaan met een private partij. Deze financieringspartij heeft met een groot bouwbedrijf een investeringsmodel ontwikkeld, gebaseerd op een erfpachtstructuur. Het resultaat voor een concreet project wordt voorgelegd aan de financiële toezichthouder, voor 1 juli nog het Centraal Fonds. Die geeft aan dat het project verantwoord is en dat de risico's uitermate beheersbaar zijn. Het project gaat echter niet door. De nieuwe Woningwet is, aldus de betrokken ambtenaren op het ministerie van BZK, er juist voor bedoeld

om geen samenwerking tussen de private investeringssector en de woningcorporatiesector te krijgen. Het ministerie geeft aan dat de woningcorporatiesector liquide genoeg is en zelf haar projecten zou kunnen financieren. Dat is een opmerkelijk standpunt en was dit nu echt de bedoeling? Natuurlijk is er een inhoudelijke discussie te voeren: het aangaan van verplichtingen zonder dat er bezittingen tegenover staan heeft effecten op de balanspositie en ook de zeggenschap in en over het project wordt gedeeld. Maar aan die discussie is men niet toegekomen. Dat is jammer want pas dan heb je een echte op de corporatie toegesneden discussie over de verdeling van risico's tussen partijen en dwing je bestuur en raad van toezicht die discussie te voeren".

'Het commissarissenvolk mort'

"Als je links en recht je oor te luister legt, wordt er veel geklaagd," zegt Van der Moolen. "Commissarissen zijn veel tijd kwijt aan zaken als Europese regelgeving, rechtspositie en arbeidscontract van de bestuurder met daarbij de WNT en pensioendiscussies, aan de vraag of de raad van toezicht wel voldoet aan alle nieuwe regels en governance vereisten, terwijl het over de core-business moet gaan: onderhoud, beheer, exploitatie en woonlasten. Is er nu sprake van verkeerde verhoudingen en is er wel een mega toezicht ontstaan met de nieuwe regels?"

"Natuurlijk waren er vervelende incidenten waarbij ook het interne toezicht gefaald heeft," weet Van der Moolen. "Maar nu staan boven dat interne toezicht een minister met zijn Inspectie, een woonautoriteit, een Waarborgfonds, een accountant die - eindelijk overigens - ook wordt gecontroleerd, een vierjaarlijkse visitatiebeoordeling en een Governance Code. Dat was in de oude situatie niet anders, maar er is geschoven met bevoegdheden en verantwoordelijkheden. Is er overkill en is wel genoeg nagedacht over de vraag waar de meerwaarde en eigen verantwoordelijkheid van het interne toezicht lagen en hoe die is te versterken. Of is toch niet te veel gekeken naar het beperken van de mogelijke aanspreekbaarheid van de externe partijen en heeft het Vestia incident geleid tot een op onderdelen mogelijk onredelijke overregulering?" ■



testing with a smile

Eenvoudig zelf uw software testen!

Online software voor volledig en gebruiksvriendelijk testmanagement

testmonitor.com

TESTMONITOR



incit Xpand

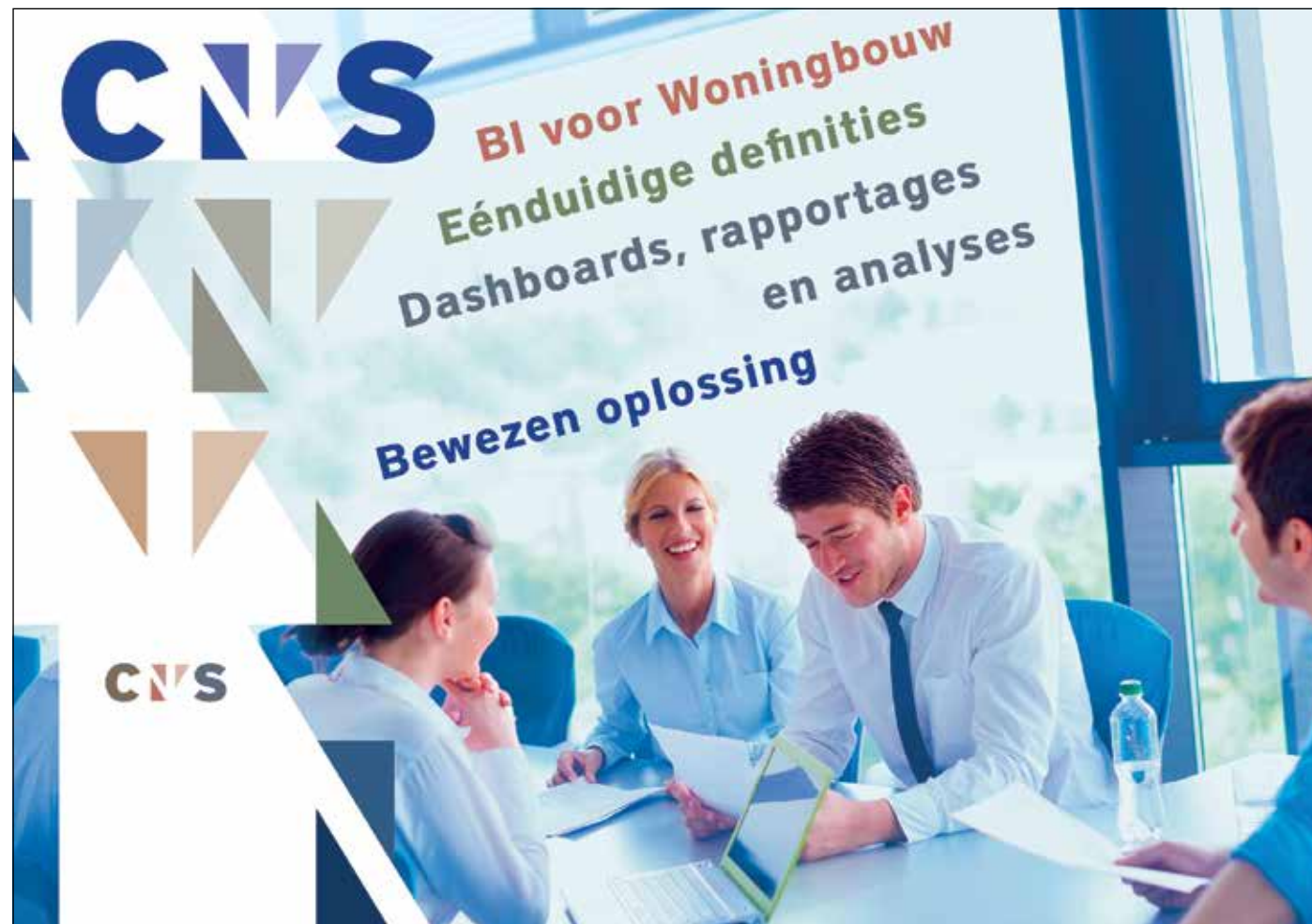
Een integraal systeem voor vastgoedbeheer en financiële administratie

45 jaar ervaring met automatisering van vastgoed en financiële administratie

Controleer en verlaag uw bedrijfs- en onderhoudskosten sneller

DeltaWonen verkent ERP-markt en test product van longlistkandidaat

In de zoektocht naar een nieuw ERP-systeem heeft woningcorporatie **deltaWonen** uit Zwolle de softwareoplossing van één van de longlistkandidaten uitvoerig getest. Een opmerkelijke werkwijze, want: is daarmee het lot van de leverancier ruim voor de finish bezegeld? "Er is getest zonder verwachtingen te wekken," zegt **Agnes Ellermann**, manager Bedrijfsbeheer deltaWonen.



Nut en noodzaak van Vastgoedsturing

Woningcorporaties en commerciële vastgoedbeleggers hebben verschillende doelen en ambities. De overeenkomst is dat beide graag zo goed mogelijk grip willen hebben op het halen van die doelen en ambities.

Reasult inspireert u daarbij graag door visies en inzichten te delen rondom complexe vragen die spelen bij het sturen op vastgoed. Daarom organiseert Reasult op woensdag 7 oktober haar jaarlijkse 'Real Estate in Control' seminar met als thema 'Vastgoedsturing'. Dit jaar met een feestelijk tintje want we vieren ook ons 15-jarig bestaan!

Programma en sprekers
Met onder andere Prof. Dr. Tom Berkhout MRE MRICS, Dr. Esther Geuting, Mieke van den Berg (directeur Woningstichting Eigen Haard), Gertjan van der Baan (CEO Vesteda) en Pieter Zwart (adjunct directeur Structured Real Estate Finance bij FGH Bank).

Inspirerende locatie
U bent welkom op woensdag 7 oktober van 13.00 – 17.00 uur in het Oude Koetshuis op Nyenrode Business Universiteit te Breukelen.

Aanmelden
Bent u werkzaam bij een vastgoedbelegger, vastgoedontwikkelaar, woningcorporatie of gemeente? Dan is deelname aan het seminar kosteloos en kunt u zich aanmelden via www.reasult.com.

15 JAAR
REASULT
REAL ESTATE IN CONTROL



DeltaWonen is een woningcorporatie met 15.000 vhe's verspreid over Zwolle, Kampen en Wezep. "In Zwolle - waar we het merendeel van ons bezit hebben - is eerder sprake van groei dan krimp. Onze uitdaging is het realiseren van groei en het verduurzamen van ons bezit, zodat we onze bewoners betaalbare woningen kunnen blijven bieden. We zijn zuinig op de portemonnee van onze huurders," aldus Agnes.

Affiniteit met ICT

Agnes Ellermann is als manager Bedrijfsbeheer actief bij deltaWonen en verantwoordelijk voor Finance, Control en ICT. Over haar affiniteit met ICT zegt ze: "Ik ben registeraccountant en heb in het verleden regelmatig IT-audits uitgevoerd in de publieke sector." Het verklaart haar rol als projectleider van een omvangrijk testproject in het kader van een brede marktverkenning naar nieuwe software voor property management.

Testtraject

Over het waarom van het testtraject zegt ze: "Onze doelstelling is om continu de kwaliteit en productiviteit van onze organisatie te verbeteren. Daarvoor is een up-to-date ERP-systeem onontbeerlijk. In de wetenschap dat ons huidige primaire systeem 'end of life' is, verkennen we daarom momenteel de markt voor een nieuw ERP-systeem. Onze huidige leverancier NCCW komt binnenkort juist met een nieuwe ICT-oplossing voor property management op de markt. Dat willen ze pas uitleveren als het volledig aan de eisen van de sector én wet- en regelgeving voldoet. Ze zochten een woningcorporatie die het nieuwe systeem eens flink aan de tand wilde voelen."

Agnes vervolgt: "Wij wilden ons in het kader van onze marktverkenning meer verdiepen in de wereld van property management en zagen in het uitvoerig kunnen testen een mooie kans. Dat hebben we gedaan met de nadrukkelijke kanttekening dat we daarmee geen enkele verwachting willen wekken. Onze huidige leverancier staat gewoon op de longlist. Op basis van objectieve criteria komen we uiteindelijk tot een keuze die het beste bij deltaWonen past."

Uitruil

Om het testproject serieus te kunnen oppakken, kwamen beide organisaties een uitruil van medewerkers overeen. Agnes licht dat nader toe: "Wij wilden dat onze beste medewerkers vrij van beperkende gedachten naar de ICT-oplossing konden kijken. Het testen gebeurde daarom bij de leverancier, zodat onze medewerkers dat ongestoord konden doen. Maar onze bedrijfsvoering moest wel doorgaan. De directie van het softwarebedrijf stelde toen voor om onze dagelijkse werkzaamheden door consultants te laten overnemen. 'Wij jullie kennis aan tafel, jullie onze specialisten in huis in Zwolle'. Een ruil waar beide bedrijven voordeel in zagen."

Podium

Ze vervolgt: "Bij de leverancier stond een grote ovale tafel opgesteld met een beeldscherm per tester en een groot scherm waar een consultant onze testers vanaf vraag één doorheen loodste. Het voordeel voor de consultant was dat hij af en toe het podium kon pakken om extra functionaliteiten te demonstreren. Het zogenaamde laaghangende fruit. Van de andere kant legden onze praktische testscenario's ook het ontbreken van functionaliteit bloot."

Eigen mensen, eigen data

Er is in de periode maart tot en met mei intensief getest met eigen mensen, eigen uitgebreide scenario's en eigen data. Een groot voordeel, zegt Agnes: "Met eigen data kun je feilloos vaststellen of het systeem voldoet aan alle eisen en wet- en regelgeving. We hebben vast kunnen stellen dat de oplossing toepasbaar is in de sector, met de kanttekening dat het een product in ontwikkeling is. Onze bevindingen zijn allemaal opgenomen in de roadmap. Daaruit blijkt dat grote waarde wordt gehecht aan de kennis van onze organisatie."

Kennisinjectie

Volgens Agnes heeft het mes van het testproject op meerdere fronten aan twee kanten gesneden. "Voor de implementatie van ons huidige systeem is er een implementatie van een andere leverancier mislukt. Veel medewerkers vinden een implementatie daarom best wel spannend. Het uitvoerig testen van software met eigen medewerkers en eigen data is een goede manier om aan dat sentiment tegemoet te komen. Ook heeft het voor beide betrokken partijen tot een enorme kennisinjectie over property management geleid." ■

Ronald van Isselt

René Wiersema

Poort6 in transitie naar De Nieuwe Woningcorporatie

Van oorsprong kende Gorinchem vijf toegangspoorten tot de stad. Met de komst van **Poort6** – in 2009 ontstaan uit een fusie van Bevo en Palissade – kreeg de stad er een zesde toegangspoort bij. Een gesprek over digitalisering en de implementatie van 'De Nieuwe Woningcorporatie' bij Poort6 met **René Wiersema**, directeur-bestuurder en **Ronald van Isselt**, manager Financiën en Control.

"Poort6 is een gewone woningcorporatie die doet wat elke woningcorporatie doet", vertelt René, die er sinds januari 2012 directeur-bestuurder is. "Onze zeventien duizend woningen staan allemaal in de stad Gorinchem. We zijn ook de enige woningcorporatie in Gorinchem, wat ons als sociale verhuurder monopolist maakt. Dat verplicht je des te meer om je werk gewoon goed te doen. Met een aandeel van vijftien procent in het totaal aantal woningen in Gorinchem zijn we dominant aanwezig op de woningmarkt."

Uitdaging

René vervolgt: "Onze uitdaging is enerzijds voorraadvernieuwing. We hebben te kampen met een oude woningvoorraad die voor zestig procent bestaat uit gestapelde bouw en veertig procent uit eengezinswoningen. De vraag is echter net andersom. Daar ligt dus een enorme opgave. Anderzijds ligt er een grote uitdaging op het verder verbeteren van onze financiële positie. Die is door een hoge schuldenlast uit het verleden nog verre van luxe. Beide uitdagingen vragen om veel geld."

Woningexploitatie

"Het liefst willen wij onze voorraad vernieuwen en betalen uit onze woningexploitatie", vertelt René verder. "Maar met een gemiddelde schuldenlast van veertigduizend euro per woning kunnen we voorlopig nog niet zonder vreemd vermogen. Vanuit onze vastgoedstrategie gaan we complexen labelen die voor verkoop in aanmerking komen. We hebben becijferd dat we voor onze kerntaak op termijn met duizend woningen minder af kunnen. Dat kan door ze stuk voor stuk uit te ponden of door complexgewijze verkoop. Deze strategie - inclusief het afstoten van ons bedrijfsnonroerendgoed - helpt ons om de schuldenlast te verlagen, onze voorraad te vernieuwen en onze huuropbrengsten te verhogen."

Hoge kosten

Net als meer woningcorporaties deed Poort6 dat wat het moet doen de afgelopen jaren tegen te hoge kosten. "Onze bedrijfslasten waren in de CBC-benchmark inderdaad hoger dan gemiddeld", bevestigt René. "Tegelijkertijd scoorden we lager dan gemiddeld op klanttevredenheid. Als je product minder wordt gewaardeerd terwijl je wel meer in rekening brengt, weet je dat er werk aan de winkel is."

Regie-corporatie en De Nieuwe Woningcorporatie

Het verlagen van bedrijfslasten is al enkele jaren een belangrijk agendapunt voor bestuurders van woningcorporaties. Het thema stond ook centraal in de opiniestukken over de regie-corporatie en De Nieuwe Woningcorporatie, die begin 2013 voor de nodige reuring in de sector zorgden. Waar de regie-corporatie alle uitvoerende taken wil uitbesteden, kiest De Nieuwe Woningcorporatie vooral voor modernisering van de bedrijfsvoering. Poort6 is medeauteur van het visie-

document De Nieuwe Woningcorporatie én sponsor van het gedachtengoed van de regie-corporatie.

Klantgezwicht

"Wij profileren ons echter nadrukkelijk als De Nieuwe Woningcorporatie en willen geen regie-corporatie worden", zegt René daarover. "We gaven te veel geld uit, onze schuldpositie liep op en we deden van alles en nog wat om de huurders en de stad Gorinchem te pleasen. Ik noem dat klantgezwicht in plaats van klantgericht. Die koers was onhoudbaar en dan is uitbesteden niet de heilige graal. Maar wat dan wel? Die vraag werd mij in 2012 als nieuwe bestuurder terecht gesteld. Mijn doel is om van Poort6 een Nieuwe Woningcorporatie te maken. Dan heb je het over verandering van strategie en bemensing. Ik heb afscheid genomen van twee MT-leden die niet in het profiel van het nieuwe Poort6 pasten. Ik had dringend behoefte aan managers die De Nieuwe Woningcorporatie mede vorm konden geven."

Chirurgische precisie

Niet alleen het MT werd getoetst naar de maatstaven van De Nieuwe Woningcorporatie. "In de periode tussen 2012 en nu hebben we afscheid genomen van dertig medewerkers. Een derde ging uit zichzelf, al dan niet met een duwtje, een derde was boventallig en nog eens een derde bleek onvoldoende te functioneren, tot en met disfunctioneren aan toe. We hebben niet geschroomd om deze situaties aan te pakken. Niet met de botte bijl, maar met chirurgische precisie."

Digitalisering

Uitgangspunt van De Nieuwe Woningcorporatie is een moderne bedrijfsvoering met veel ruimte voor digitalisering. Ook Poort6 heeft enorm gedigitaliseerd waarbij de corporatieprocessen van buiten naar binnen zijn aangepakt. "Daaraan voorafgaand hebben we eerst ons primaire systeem BIS NOA van NCCW tegen het licht gehouden", legt Ronald uit. "Daarvan hebben we vastgesteld dat het voor de ondersteuning van onze bedrijfsprocessen prima voldoet. We wilden wel de informatie uit het primaire systeem beter beschikbaar maken en de huurder meer zelf kunnen laten doen."

Klantvenster

Ronald vervolgt: "Voor die doelstellingen hebben we Klantvenster van Techxx ingezet. Een bewezen standaardoplossing die we samen met Techxx hebben doorontwikkeld. Medewerkers zijn 'bottom-up' aan de slag gegaan met procesoptimalisatie en het definiëren van functionele eisen voor de inrichting van Klantvenster. In één jaar tijd hebben we binnen Klantvenster ons DMS ingericht, maken we gebruik van een huurdersportaal, is ons intranet vernieuwd en uitgebreid met factuurverificatie en wordt ons verhuurmutatieproces volledig digitaal en workflowgedreven afgehandeld. Dit alles levert een enorme tijdswinst op. De ingebruikname werd door onze medewerkers dan ook enthousiast omarmd."



NCCW
Partners **UNIT4**

...en innovatieve oplossingen die écht gericht zijn op samenwerken? NCCW ontzorgt!

TECHNOLOGISCHE ONTWIKKELINGEN

De wereld verandert, dat is duidelijk. Veranderingen dankzij technologische ontwikkelingen. Een vooruitgang die ervoor zorgt dat u en wij andere vragen stellen en eisen hebben. Zo ook huurders bij een woningcorporatie. De klant verwacht meer service, 24 uur per dag. Dat betekent dat de corporatie de klant anders moet bedienen.

Corporaties bedienen een klant die zijn eigen keuzes wil maken, 24 uur per dag zijn zaken wil regelen en een klant die steeds slimmer wordt en meer geïnformeerd wil zijn. Maar een corporatie wil wel zo effectief en efficiënt, dus tegen zo laag mogelijke kosten, samenwerken met tevreden huurders en medewerkers. Dat stelt eisen aan uw informatie-systeem!

NCCW is leverancier van ERP systemen en heeft tientallen jaren ervaring met de sociale woningcorporaties. Naast deze vooruitstrevende systemen bieden wij veel innovatieve oplossingen waar vastgoedbedrijven en haar ketenpartners mee te maken hebben.

VOORDELEN:

- Een partner met hart voor de sociale huursector
- Een integratieplatform dat uw organisatie wendbaar en flexibel maakt
- Datacentre met backup in Nederland
- Een systeem dat écht samenwerkt met andere systemen in de keten
- Stuur- en verantwoordingsinformatie snel en eenvoudig beschikbaar
- Any place, any time, any device
- Altijd de meest recente software door NCCW getest

Wilt u meer weten over ons ERP systeem of andere innovaties op het gebied van automatisering voor vastgoedbedrijven? Wij laten u graag het nieuwe geluid van NCCW horen.

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



WWW.NCCW.NL



Zelf regelen

Ook huurders hebben baat bij de digitaliseringsslag van Poort6, vult René aan. "Huurders kunnen via MijnPoort6 vrijwel alle huurderzaken zelf regelen. Klantvragen die niet met een geautomatiseerd werkproces zijn te ondervangen - zoals leefbaarheid - worden door onze afdeling Stad en Buurt opgepakt. We moeten bezuinigen, maar op leefbaarheid zetten we juist extra in. We zien namelijk dat het zwakkere deel van de Gorinchemse samenleving steeds meer onze kern-doelgroep vormt. Voor hen, maar ook voor hun directe burens is het goed dat we daar extra alert op zijn. Dankzij digitalisering kunnen we een strakke zakelijke kant en onze zachte kant goed in balans houden."

Altijd bereikbaar

Ronald vertelt verder: "Natuurlijk blijven we altijd bereikbaar of zonodig gaan we bij hulpbehoevende huurders langs. We zijn van twee vestigingen naar één vestiging gegaan en alleen nog op afspraak bereikbaar. Voor de mensen waarvoor het nodig is, heb je dan ook echt de tijd. Maar vergis je niet, de huurder kán ook veel zelf." René vult aan: "Het grappige is dat bij de start van MijnPoort6 het vooral de zestigplussers waren die als eerste een account hadden aangemaakt en niet de veertigminners, zoals we hadden verwacht. Soms gaan dingen anders dan je denkt."

"Ook voor medewerkers in het veld biedt Klantvenster veel mogelijkheden," zegt Ronald. "Woonmakelaars kunnen bijvoorbeeld alles in de woning met de huurders direct en online regelen. Het complete huurderdossier is gewoon op de tablet beschikbaar. Sleuteloverdracht aan de nieuwe huurder gebeurt bijvoorbeeld steeds vaker gewoon in de woning."

Succes

Het succes van de digitalisering bij Poort6 is volgens Ronald het feit dat het hele bedrijf heeft meegedaan. "We hebben het bottom-up opgetuigd in nauwe samenwerking met onze hoofdaannemer Techxx. Ook onderdeel van het succes is dat we grotendeels een standaardoplossing van Techxx en Pro-Impact hebben geïmplementeerd. Dat kon dus in korte tijd. Duurt een implementatie te lang, dan haken mensen af. Tot slot hebben we vastgehouden aan de lijn die we vooraf hebben uitgezet. Je moet door en elk oponthoud is dan ongewenst."

Nog niet af

"We hebben een flink aantal zaken in gang gezet om De Nieuwe Woningcorporatie Poort6 te worden," blikt René terug. "We merken uit onderzoek dat medewerkers positief zijn, maar ook kritische kanttekeningen plaatsen. Ze vragen om duidelijkheid over hun rol in de nieuwe strategie. Wanneer helpen we huurders met bepaalde vragen nou wel en wanneer niet? Die handvatten gaan we ze geven door onze strategie verder te concretiseren tot op instructieniveau voor medewerkers. Natuurlijk willen wij het liefste medewerkers die binnen het eigen speelveld kunnen beslissen en handelen. Graag zelfs, maar op dat punt is bij ons De Nieuwe Woningcorporatie nog niet af en is er nog sturing nodig."

"Onze ambitie is uiteindelijk om al onze kosten te kunnen dekken met de huurinkomsten en daarbij de appreciatie van de huurder minimaal op het landelijk gemiddelde te hebben. Ja, dat is een realistisch beeld, maar we zijn er nog niet. Ondertussen moeten we ook nadenken over een nieuwe stip aan de horizon. De nieuwe woningwet, passend toewijzen, de bewegende markt. Er is alle reden om weer na te denken. Het is nog niet klaar." ■



De Woonplaats: Van volkshuisvestelijk ondernemen naar rationeel handelen

De Woonplaats is met 20.000 verhuureenheden de grootste aanbieder van betaalbare huurwoningen in Enschede en het oostelijk deel van de Achterhoek.

Om het bezit zo optimaal mogelijk te laten renderen, professionaliseert de corporatie uit Enschede haar vastgoedsturing voortdurend.

Een gesprek met **Erwin Hofhuis**, manager financiën en **Ivette van Vugt**, intern taxateur over dit proces.

De Woonplaats is van oudsher een financieel zeer gezonde woningcorporatie. “Dat willen we graag zo houden,” start Erwin het gesprek. De krimp in de Achterhoek gaat op termijn ook Enschede treffen. Dat betekent dat we ons bestaande bezit zo goed mogelijk willen laten aansluiten op de demografische ontwikkelingen en vraag van onze primaire doelgroep. Die doelgroep wordt steeds groter. Enschede is één van de armere gemeentes in Nederland. Het gemiddelde inkomen ligt fors lager en daardoor zijn inwoners van Enschede bovengemiddeld getroffen door de crisisjaren. Dat vindt zijn weerslag in onze huurderssamenstelling.”

Kasstromen

Hij vervolgt: “Aan de ene kant wil je de bestaande woningvoorraad toekomstbestendig maken. Door onder meer de verhuurderheffing zijn onze mogelijkheden aan de uitgavenkant echter beperkter geworden. Aan de inkomstenkant zien we als gevolg van de betaalbaarheidsdiscussie in feite een soortgelijk effect. Het betekent dat we steeds strakker op de kasstromen moeten sturen.”

Om dat te kunnen doen heeft De Woonplaats al in 2011 haar financieel beleidsplan geactualiseerd en een niveau uitgediept naar concrete doelstellingen die met KPI's meetbaar zijn. Daarmee is in 2012 een financieel sturingskader ingericht en is De Woonplaats gestart met sturen op marktwaarde.

Marktwaarde

Ivette vindt de verplichting dat woningcorporaties op marktwaarde moeten waarden goed voor de eenduidigheid. “Marktwaarde is een goed vergelijkbaar middel. Maar houd wel in het achterhoofd dat de waarde in vastgoed niet de waarde is die je één op één kunt omzetten in geld. We zijn geen commercieel belegger.”

Bedrijfswaarde

Erwin vult aan: “We volgen daarom de gedachte van het 3-kamermodel. Het helpt als belegger te denken en als woningcorporatie te handelen. Het maakt je maatschappelijke investeringen inzichtelijk. Wij zullen overigens ook in de toekomst de bedrijfswaarde van ons bezit blijven volgen, om daarmee je keuzes zo goed mogelijk te kunnen onderbouwen. Met de bedrijfswaarde – en de IRR aan de investeringskant – in beeld heb je de financiële ruimte om te optimaliseren en te investeren inzichtelijk.”

Taxatiemanagement

Onderdeel van het financiële sturingskader is Reaturn TM, het taxatiemanagementsysteem van Reasult. “Vanuit deze applicatie krijgen wij de waarde van ons bezit scherper in beeld. Het geeft ons inzicht in hoe ons bestaande bezit rendeert en hoe de marktwaarde zich ontwikkelt,” zegt Ivette.

Kwaliteitsslag

De waardering van het bezit doet De Woonplaats zelf en de uitkomsten worden gevalideerd door externe taxateurs. Ivette is als intern taxateur verantwoordelijk voor dit proces. “We gaan nu ons tweede taxatiejaar in. Na drie jaar hebben wij ons volledige bezit gezien. Pas dan heb je een goed en actueel beeld van de marktwaarde van je bezit, en kun je er eigenlijk wat over zeggen. Toch profiteer je als corporatie ook al van het inrichten op zich. De inrichting van het waarderingsstelsel raakt namelijk de organisatie op strategisch, tactisch en operationeel niveau. Het kennisniveau van je bezit neemt daarmee in alle lagen van de organisatie enorm toe en de betrokkenheid van collega's wordt ook vergroot. Dat levert een kwaliteitsslag op in de kennis binnen de organisatie, de bronbestanden en van de waarderingsuitgangspunten en parameters in de taxatiesystematiek.”

Asset management

Een volgende stap die De Woonplaats wil zetten is het verder vorm en inhoud geven aan asset management. “Hoe we in dat kader asset management definiëren, hebben we nog niet helemaal scherp,” geeft Erwin eerlijk toe. “Waar het ons om gaat is dat we binnen De Woonplaats eenduidig willen beleggen wie er kan beslissen over vastgoed en vastgoedonderhoud. Die afweging moet integraal plaatsvinden. Naar die juiste balans zijn wij op dit moment op zoek, zonder dat dit betekent dat we weer in formatie willen groeien. De rol van asset management moet absoluut belegd worden, maar wat ons betreft maken we daar vooralsnog geen aparte functie van. Het multidisciplinaire karakter van asset management vinden wij belangrijk. We willen dat vanuit de disciplines Vastgoed, Financiën, Strategie en Klant & Wijken invullen.”

Vorm en inhoud

Uiteraard is asset management geen onontgonnen terrein binnen De Woonplaats. “We hebben al een strategisch voorraadbeleid, we werken al gebiedsgericht en meten onze prestaties op basis van KPI's. We hebben dus al veel ingrediënten waar we nu vorm en inhoud aan geven. We zijn ons aan het oriënteren op de juiste tooling, waarin alle gegevens samenkomen en waarmee we scenario's kunnen doorrekenen op onder andere complex niveau en daarmee het rendement kunnen optimaliseren.”

Doel

Op de vraag wat het uiteindelijke doel is van sturen op marktwaarde, het beschikken over een financieel sturingskader en asset management, zegt Erwin: “Dat is het optimaliseren van het rendement op onze vastgoedportefeuille en het houden van gezonde kasstromen op de lange termijn. Zodat we kunnen blijven doen wat we moeten doen.” ■



Column

Passendheid, huurtoeslag en huurmatiging

Per 1 juli 2015 is de 'passendheidstoets' ingevoerd. Van de woningen met een huur boven de aftoppingsgrens (circa € 600 per maand) mag ten hoogste 5% worden toegewezen aan huishoudens die in aanmerking komen voor een huurtoeslag. Naast de liberalisatiegrens (€ 710 per maand) gaat de aftoppingsgrens een steeds strategischer rol spelen op de woningmarkt. De aftoppingsgrens lijkt op weg de nieuwe liberalisatiegrens te worden.

En dan is er nog de kwaliteitskortingsgrens (circa € 400 per maand) die aangeeft boven welke huurgrens slechts een deel van de huur door de huurtoeslag wordt gecompenseerd. Tot aan de kwaliteitskortingsgrens geldt: hoe hoger de huur, des te hoger de huurtoeslag. Boven de aftoppingsgrens zal de huurtoeslag geleidelijk uitsterven. Hier dreigt onbetaalbaarheid. Tussen beide grenzen geldt dat slechts een deel van de extra huur door de huurtoeslag wordt afgedekt. Meer en meer zal het huurpatroon in de sociale huursector de resultante zijn van strategische overwegingen van huurder en verhuurder die streven naar een maximaal effect van de huurtoeslag.

Er zijn verschillende redenen om de huurtoeslag te herzien. Doordat de aanvraag van huurtoeslag is gebaseerd op het toekomstige huishoudeninkomen, zijn er toenemende controleproblemen. Vele gegadigden vragen te veel huurtoeslag aan en krijgen die vaak ook uitgekeerd. Later ontvangt een deel van de subsidie-ontvangers een terugvordering van de Belastingdienst: een omslachtige en fraudegevoelige gang van zaken.

De oplossing is een huurtoeslag die is gekoppeld aan het huishoudeninkomen in het afgelopen jaar en de gemiddelde of modale huur in de regio. Zo ontstaat een logische regionale differentiatie van de huurtoeslag en een loskoppeling van de actuele woninghuur. Als bovendien de 'huurmatiging' opnieuw wordt ingevoerd (die in 2006 is afgeschaft), wordt de relatie tussen huurtoeslag en volkshuisvesting versterkt: de toeslag wordt dan door de Belastingdienst aan de woningcorporatie betaald en het huishouden betaalt de huur minus huurtoeslag. De huurtoeslag is dan exclusief aan het wonen gekoppeld en kan niet worden besteed aan kleding, recreatie, vakantie of sigaretten.

De huurtoeslag is het instrument bij uitstek dat vorm geeft aan de missie van de Grondwet dat de woningvoorziening voor huishoudens met een bescheiden inkomen voorwerp van zorg is van de overheid. Er is ons allemaal veel aan gelegen dat dit instrument effectief en efficiënt functioneert. Naarmate de huurtoeslag minder is gekoppeld aan de huur van de woning die de huurtoeslagontvanger bewoont en evenmin aan harde huurgrenzen, zal het instrument beter functioneren.

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



Like Share Connect

Meld je aan
voor het gratis
webinar over
Intranet

Intranet

Jouw digitale coffee corner

Op zoek naar een Intranet dat wel werkt?

Een Intranet dat wij voor jou realiseren is gebruiksvriendelijk én persoonlijk. En daarnaast eigenlijk gewoon heel erg leuk. Zie het als je eigen digitale coffee corner.

- Intuïtief en gebruiksvriendelijk
- Een sociale plek met laagdrempelige interactie
- Integratie met SharePoint

Zig.nl



Wil je meer informatie over de mogelijkheden van een Intranet?

info@zigwebsoftware.nl

035 - 524 10 40

**Meld je nu aan voor het webinar
'Zo wordt jouw Intranet een succes'**
Do. 17 september 11:00 - 12:00 uur
Do. 8 oktober 11:00 - 12:00 uur

Meld je aan via:

marketing@zigwebsoftware.nl



Laat ICT voor u werken

Itris levert ViewPoint, hét informatiesysteem voor alle primaire processen van woningcorporaties, voor nu en de toekomst.

ViewPoint:

- Blijvend aanpasbaar
- 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 Pim Kamstra of Marcel Glissenaar.