

Robin Michels

Jeroen van de Poll

Place2BU (Mitros en Portaal): Community creëren voor jongeren in een schakelmoment in het leven

Net afgestudeerde studenten, statushouders en uitstromers uit de zorg samenbrengen in een wooncommunity, werkt dat? Ja, zeggen Mitros en Portaal die 'jongeren in een schakelmoment in het leven' ruim 500 woningen aanbieden onder de noemer **Place2BU**. Welke rol speelt digitalisering in een project dat specifiek gericht is op jongeren, en wat kunnen corporaties ervan leren? Een gesprek met projectleiders **Jeroen van de Poll** en **Robin Michels**.

Het samenbrengen van jongeren die net klaar zijn met studeren, statushouders en uitstromers uit de zorg is een unieke combinatie in Nederland. De jongeren die in Place2BU bij elkaar komen krijgen niet alleen een woning, maar vormen met elkaar ook een community. Jeroen: "Het is de bedoeling dat iedere bewoner aan de community bijdraagt. Bewoners zullen hier ongeveer tussen de twee en vijf jaar wonen. Het is de bedoeling dat dit concept door andere corporaties gekopieerd kan worden."

Het project Place2BU heeft een tijdelijk karakter, vertelt Robin. "De woningen moeten over tien jaar helaas verplaatst worden. We verwachten dat het grootste deel van onze bewoners na deze periode in een volgende fase van hun leven belanden, en toe zijn aan een volgende stap in hun wooncarrière."

Motivatie

Place2BU verschilt op een aantal manieren van de reguliere wijze waarop sociale woningen worden verdeeld. Robin: "Wij selecteren de bewoners bijvoorbeeld op basis van motivatie en niet op wachttijd. Omdat het een community betreft, zijn wij op zoek naar mensen die een actieve rol in de gemeenschap willen spelen. Bijvoorbeeld bij het helpen overbruggen van de taalbarrière bij statushouders, het organiseren van filmavonden of het koken voor een grote groep huurders."

In de community lopen bepaalde processen ook anders dan normaal, vertelt Jeroen: "Bijvoorbeeld bij reparaties kunnen huurders aangeven dat de aannemer naar binnen mag zonder dat zij thuis zijn. De aannemer haalt de sleutel op bij de sociaal beheerder, en na het afronden van de reparatie krijgt de huurder meteen per e-mail een foto van het resultaat. Zo kunnen ze direct beoordelen of ze tevreden zijn. Ook bij mutaties maken wij gebruik van foto's. De huurder neemt deze foto's en de woning wordt zo door de corporatie op afstand gecontroleerd en beoordeeld. Deze aanpak werkt overigens goed: wij hebben in het eerste jaar geen inspectie nodig gehad."

Gelijkwaardig samenwerken

Om de processen zo efficiënt mogelijk te laten verlopen, kozen Portaal en Mitros ervoor om Place2BU als apart project neer te zetten. Jeroen: "Hierin werken wij gelijkwaardig samen."

Om ervoor te zorgen dat je niet langs elkaar heen werkt, hebben we vanaf dag één afgesproken het werk, de kosten en de inkomsten eerlijk te verdelen. Mitros richt zich op de huuradministratie, het contractwerk en het onderhoud. Portaal verzorgt het sociaal beheer en alles wat daarbij komt kijken. Hierbij kijken we natuurlijk wel met elkaar mee om zoveel mogelijk van elkaar te leren."

Digitale processen

Omdat Place2BU zich richt op jongeren was de keuze voor het 'digitaal insteken van processen' erg logisch, vertelt Robin. "Jongeren doen bijna alles in hun leven al digitaal. Het verbaast ze als wij bijvoorbeeld opeens met papieren contracten komen. Via een portal kunnen bewoners alle zaken digitaal regelen, zoals het wijzigen van persoonsgegevens, indien van reparatieverzoeken, opzeggen van de huur en aanvragen van onderhuur. Wij hebben ook geen telefoonnummer dat gebeld kan worden. Alles gaat via de huurdersportal of WhatsApp. Als onze huurders persoonlijk contact nodig hebben, is dat geen enkel probleem. De sociaal beheerder heeft elke dag een inloopsprekkuur en er kan indien nodig op andere tijden een afspraak ingepland worden."

Proeftuin

De twee corporaties hebben ervoor gekozen om het project zo digitaal en lean mogelijk in te steken. Jeroen: "Place2BU is een mooie proeftuin. Het project is overzichtelijk qua grootte en de woningen zijn allemaal hetzelfde. We hebben het vanaf de eerste dag 'digitaal' neergezet. Het aanmelden, tekenen van contract, het contact met de verhuurder: alles gaat digitaal. De stap was dus gezet om hierop voort te bouwen."

Het ICT-landschap is daarom erg bescheiden ingericht: een ERP-systeem en Office365. "We hebben geprobeerd het zo makkelijk en snel mogelijk te houden. De flexibiliteit die we hebben met het nieuwe systeem is prettig. We vragen huurders na elk proces wat ze doorlopen hebben wat ze ervan vonden, en vaak krijgen we goede feedback over hoe iets beter kan. Dan is het ontzettend leuk voor de medewerker als hij de huurder binnen twee uur kan melden dat het een goed idee was en dat het is doorgevoerd. De medewerker wordt in zijn kracht gezet en de huurder voelt zich gehoord. En dat zien wij vervolgens weer terug in de klanttevredenheid."

Focus op lean

Mitros en Portaal werken hierbij samen met softwareleverancier Van Dinther. "Zij leveren onder andere de Office365 oplossing waarmee wij zo snel de wijzigingen kunnen doorvoeren. Van Dinther was daarnaast al in een vroeg stadium betrokken bij Place2BU. Ze denken mee en komen met mooie oplossingen. Bij het bouwen hielden ze de focus op het lean houden van het systeem en processen, en keken constant hoe stappen versimpeld konden worden. Dat hielp om de cloudapplicatie simpel en begrijpelijk te houden."





Feedback van huurders

De feedback van huurders over de processen van Place2BU noemt het duo erg belangrijk. "Wij hebben bewust geen product neergezet wat 'af' is, maar een minimum viable product: een product met net genoeg functies om levensvatbaar te zijn. Daarna hebben wij gekeken naar wat de huurders willen, als een soort start-up. Een voorbeeld is het verplicht uploaden van een foto bij een reparatieverzoek. Dat was eerst het geval, maar is het wel logisch dat je een foto van je verwarming moet nemen wanneer deze niet werkt? Door dit soort dingen aan te passen voelen de huurders zich gehoord. We ontwikkelen niet wat zij niet willen, maar kunnen direct aan de slag met oplossingen die het verschil maken."

Automatiseren van eenvoudige processen

Het intuïtief automatiseren van eenvoudige processen – zoals het eerdergenoemde voorbeeld van het opsturen van een foto van de reparatie naar de huurder – is iets wat Place2BU uniek maakt vergeleken met vaak nog traditioneel geautomatiseerde processen bij Mitros en Portaal. Robin: "Een ander goed voorbeeld is het aanvragen van huisbewaarderschap. Formulieren kunnen makkelijk heen en weer worden gestuurd tussen de huurder en verhuurmedewerker, bijvoorbeeld om nog wat gegevens aan te vullen. Als alles helemaal goed is, ontvangt de huurder direct en volledig geautomatiseerd een contract. Zodra dit getekend is, wordt het netjes gearchiveerd en worden te zijner tijd de nodige reminders automatisch verstuurd. Wij hebben op deze manier meer inzicht in het proces, terwijl deze voor de huurder makkelijker worden gemaakt."

Interne efficiency

De focus op digitale processen betekent dat het werk voor medewerkers ook is veranderd. Jeroen: "Het is voor hen transparanter, efficiënter en overzichtelijker geworden. Het werkproces van een huurder opvoeren, het opstellen van een contract, het tekenen hiervan en het archiveren is teruggebracht van anderhalf uur naar slechts tien minuten." Een ander voorbeeld is de rol van de medewerker verhuurzaken. "Bij Place2BU pakt één medewerker dit parttime op. Dat zijn 510 woningen met een hoge mutatiegraad. Door slim te automatiseren is het voor de medewerker mogelijk een groter aantal woningen onder haar vleugels te nemen."

"Het is fijn om te zien dat de medewerkers er blij van worden dat ze hun tijd niet meer kwijt zijn aan administratieve zaken, maar juist aan het daadwerkelijk helpen van de huurders die dit nodig hebben. En dat heeft een positief effect op bijvoorbeeld de andere medewerkers van Mitros. Die zien het verschil en willen er ook graag mee aan de slag. Elke afdeling ziet wel een stukje waarvan het zegt 'hiervan zou het werk voor mij een stuk simpeler en leuker worden'."

Corporatie van de toekomst

Vooruitkijkend op de toekomst zien Robin en Jeroen de community de komende jaren verder groeien. Robin: "Een gemeenschap is niet in één week opgebouwd, dat kost tijd. We verwachten steeds meer initiatieven van onze huurders, en natuurlijk een hoop hechte vriendschappen en mooie voorbeelden van mensen die van elkaar leren. Wat betreft het platform zijn wij gestart met een compacte versie. Er zijn nog ideeën genoeg en verwachten de komende tijd nog flink uit te pakken, onderweg naar de corporatie van de toekomst." ■