

Annet van Egeraat:
Klantreis zo transparant
en eenvoudig mogelijk
inrichten

François Claessens:
Geef medewerkers de
ruimte af te wijken
van vaste processen

Robotisering:
Heilige graal voor
procesautomatisering?

Driss Ousji:
Wij willen koploper
in klantgerichtheid
worden in 2020

CORPORATIEGIDS

STRATEGIE, BEDRIJFSVOERING EN ICT

MAGAZINE

10^e JAARGANG | NUMMER 2 | JUNI 2019

Verbinden

Martijn Rink (Rhenam Wonen):

**Blockchain als bindmiddel van maatschappelijke organisaties
in het sociale domein**



DE OUDHOLLANDSE DATASPELEN

Dé manier om op een leuke en leerzame wijze de bewustwording bij medewerkers rondom het belang van datakwaliteit te vergroten!

GAMEN EN WERKEN?

HET KAN ELKAAR VERSTERKEN!

Games zijn speciaal ingericht om spelers geïnteresseerd en gemotiveerd te houden. Wat als we leren van deze industrie en de game-principes toepassen op ons werk? Dat is waar gamification over gaat. Wanneer bewustwording, verandering in gedrag, houding of vaardigheden gewenst zijn, is het inzetten van gamification voor organisaties zeer effectief. Er kan namelijk met weinig geld en moeite toch op een leuke en speelse wijze resultaat behaald worden. Geïnspireerd? Neem dan contact met ons op!



INNOVATISERING.NL



INFO@INNOVATISERING.NL



06 - 45 27 92 93

DATA PROTECTION ESCAPE ROOM

Is de AVG-wetgeving al weer een beetje weggezakt? De Data Protection Escape Room is de leukste manier om medewerkers (weer) bewust te maken van privacy en informatiebeveiliging!



Blockchain als bindmiddel sociale domein

Martijn Rink

4



Robotisering: Heilige graal?

Casper Holt

33



Systeemwereld: helemaal zo slecht nog niet

Virtual agents die klantvragen beantwoorden, robots die menselijke handelingen automatiseren en blockchain als Haarlemmerolie voor samenwerkende maatschappelijke organisaties. Ja, we hebben het over de corporatiesector, waar alles draait om de huurder.

Soms lijkt de systeemwereld – in de letterlijke zin van het woord – niet te rijmen met de leefwereld van de huurder. In veel gevallen kenmerkt die wereld zich met één waar de eindjes aan elkaar moeten worden geknoopt. Geen blockchain die daar verandering in brengt, geen virtual agent die daar het antwoord op heeft.

Wie wat verder kijkt, ziet dat systemen en technologie de bedrijfsvoering van corporaties 'goedkoper' kan maken. Wat zou het mooi zijn als corporaties daar daadwerkelijk in slagen en huurders de voordelen van digitalisering ook echt in de portemonnee voelen. Beste digitaliserende corporaties, zullen we dat met elkaar afspreken? Dan is die vervloekte systeemwereld helemaal zo slecht nog niet.

Veel leesplezier,

Paul Tuinte en Martin Barendregt



Klantreis zo transparant mogelijk inrichten

Annet van Egeraat

9



Koploper in klantgerichtheid worden

Driss Ousji

45



Goede klantcommunicatie

Beatrix Vink

21



Geef medewerkers de ruimte af te wijken

François Claessens

51

- 12 Informatiebeveiliging is goed en zuinig omgaan met data
- 15 Column: Geef de gele hesjes in je organisatie de ruimte!
- 17 Privacybewust werken moet vanzelfsprekend worden
- 24 Continu aandacht blijven besteden aan risicomanagement
- 28 CorporatiePlein 2019: Digitaliseren en Optimaliseren
- 36 Uniforme informatievoorziening bij ketensamenwerking
- 39 Column: Onafhankelijkheid zonder dubbele petten
- 41 Interne communicatie essentieel bij goede dienstverlening
- 48 Zaakgerichte processen om optimaal digitaal te werken
- 55 Wonne, spraakgestuurde digitale corporatiemedewerker
- 58 Column: Woningcorporaties: startmotor van klimaatbeleid

CorporatieGids Magazine

is een uitgave van:

CorporatieMedia B.V.
Postbus 8825, 4820 BC Breda
info@corporatiegids.nl
www.corporatiegids.nl

Uitgevers: Paul Tuinte en Martin Barendregt

Eindredactie: Paul Tuinte en Johan van den Beld

Vormgeving/opmaak:

Musa bureau voor ontwerp, Teteringen

Druk: Joh. Enschedé, Amsterdam

Coverfoto: Martijn Rink (Rhenam Wonen)

©Copyright CorporatieGids Magazine

Niets uit deze uitgave mag worden vervoelvoudigd, opgeborgen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar worden gemaakt in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enig andere manier, zonder voorafgaande toestemming van de uitgever.

Martijn Rink (Rhenam Wonen):
Blockchain als bindmiddel van
 maatschappelijke organisaties in het sociale domein

Blockchain en woningcorporaties. Kan de onvolprezen technologie achter Bitcoin de meer dan 100-jarige volkshuisvesting zonodig van nieuw elan voorzien? We vroegen het **Martijn Rink**, in zijn laatste maand als directeur-bestuurder van **Rhenam Wonen**. "Blockchain kan maatschappelijke organisaties verbinden en voor efficiency zorgen."

Martijn startte zijn loopbaan in de volkshuisvesting in 2000 bij WSW. Zijn volkshuisvestingshart ging pas echt sneller kloppen toen hij in 2013 directeur-bestuurder werd bij een van de rechtsvoorgangers van Rhenam Wonen. "In het veld zie je pas echt wat 'corporatie zijn' betekent voor mensen."

Blockchain als middel

Rhenam Wonen, 25 medewerkers en ruim 2.700 woningen. Wie een bezoek brengt aan het kantoorpand gelegen op een woonerf in een rustige wijk in Rhenen, zal niet direct bevroeden dat er een actieve woningcorporatie huist waar actief wordt nagedacht over de mogelijkheden van blockchain. Niets is minder waar. "Blockchain kan ons mogelijk helpen bij het bereiken van onze hoofddoelstellingen," legt Martijn uit. En ja, de hoofddoelstellingen zijn betaalbaarheid, beschikbaarheid, verduurzaming en leefbaarheid.

Zelf blijven nadenken

"Plus," vervolgt Martijn, "het is ook een teken van de tijd. We moeten zelf blijven nadenken wat er allemaal gebeurt en verandert om ons heen. We willen grip houden op wat digitalisering en ontwikkelingen als blockchain betekenen voor onze rol als corporatie."

Samen optrekken

Martijn trekt in de zoektocht naar de toepassingsmogelijkheden van blockchain op met collega-bestuurders Jessie Bekkers-Van Rooij, Henny van den Heiligenberg en samenwerkingsverband van corporaties Stekademy. Op onderdelen wordt aansluiting gezocht met de vernieuwingsagenda van Aedes. Er wordt samen gebrainstormd en onderling kennis uitgewisseld, en iedere corporatie heeft haar eigen pilotproject.

Vertrouwen en efficiency

"Wij zijn als Rhenam Wonen vooral op zoek naar efficiency in de samenwerking met maatschappelijke partners en de activering van onze huurders," duidt Martijn de zoektocht van zijn corporatie naar de mogelijkheden van blockchain. "Niet alleen procesmatige efficiency, het is ook belangrijk om het vertrouwen tussen de verschillende partijen binnen het proces te borgen en de eventuele juridische handelingen met waarborgen te omkleden."

Sociale domein

Voor Rhenam Wonen ziet Martijn ook kansen voor blockchain in het sociale domein. "De leefomgeving is voor ons een belangrijk thema en die heeft een harde en zachte kant. We bouwen vastgoed voor vijftig tot honderd jaar, maar de identiteit en de behoefte van de huurder verandert veel sneller. Deze behoefte vertaalt zich soms in betrokkenheid van andere organisaties dan corporaties, zoals welzijn- en zorginstellingen. Denk daarbij bijvoorbeeld aan beschermd wonen. Ik constateer dat de samenwerking tussen de maatschappelijke organisaties rondom die huurder niet altijd vlekkeloos verloopt.



Van een structurele samenwerking en netwerkvorming op basis van vertrouwen is onvoldoende sprake."

Maatschappelijk bestemmingsplan

"Dat moet dus beter en elkaar periodiek opzoeken is dan niet afdoende", vervolgt Martijn. "In ons ondernemingsplan hebben we dat verbeterpunt ons maatschappelijk bestemmingsplan gedoopt. We willen structureel verbinding maken tussen maatschappelijke organisaties en zo efficiënt mogelijk, AVG-proof en zonder juridische blokkades, ten gunste van onze bewoners samenwerken. Blockchain kan daarvoor als technologisch platform dienen. Een platform dat los staat van de afzonderlijke organisaties en garanties kan bieden dat de informatiestroom correct en betrouwbaar is."

Puntensysteem

Ook bewoners kunnen aanhaken op een dergelijk platform, vervolgt Martijn. "Het verhoogt de actieve betrokkenheid van hen bij de buurt en dat vergroot weer de leefbaarheid in de wijk. Een concept waarover we nadenken is om huurders via een puntensysteem – zonder geldstroom – te belonen, bijvoorbeeld als ze anderen helpen bij het opruimen van tuinen. Huurders zouden de punten die ze krijgen vervolgens kunnen inzetten voor andere diensten van de corporatie of

naris

Ondersteunt het complete 'Three Lines of Defense' model

NARIS GRC[®] biedt inzicht in:

Risicomanagement - Maatregelen - Audit
Interne controles - Compliance

Meer informatie via www.naris.com of a.vandijk@naris.com



**RVC/RVT,
WSW & AW**

**RISICO &
KANSEN**

1^e
lijn

Management
team

2^e
lijn

Business
control

3^e
lijn

Interne
controle



Een impressie van een corporatieproces in een blockchain

in een nog verdergaande vorm zelfs diensten van andere maatschappelijke organisaties. Er lopen in Nederland al een aantal van dergelijke experimenten."

Eén platform

"Het uiteindelijke doel is één platform waar de corporatie, gemeenten, maatschappelijke organisaties en bewoners in vertrouwen en vanuit een goede rolinvulling kunnen samenwerken met als doel de leefbaarheid te vergroten en elkaar te helpen. Als blockchain daaraan kan bijdragen zou ik dat fantastisch vinden."

Hosanna-voorbeelden

Martijn kent zelf nog geen 'hosanna-voorbeelden' van blockchain in de corporatiesector. "Ik hoop dat we in de corporatiesector aan de vooravond zitten en de eerste resultaten zich op korte termijn aandienen. Bijvoorbeeld voor de afrekening van servicekosten of digitalisering van de inkomensvoets voor passend toewijzen. Dan hoef je huurders en organisaties daar minder mee lastig te vallen. Blockchain is dan een hulpmiddel om weer dichterbij de kern van de volkshuisvesting te komen."

Andere sectoren

Ondertussen kijken Martijn en zijn collega's ook naar blockchain-initiatieven in andere sectoren. "Ik zie dat veel maatschappelijke organisaties – bijvoorbeeld in de kinderopvang – ook de mogelijkheden onderzoeken of er soms al concreet mee bezig zijn. We zijn er niet om het wiel opnieuw uit te vinden."

Pilot geslaagd

Op de vraag wanneer de blockchainpilot voor Rhenam Wonen geslaagd is, zegt hij: "Als onze rol binnen de netwerkorganisatie in het maatschappelijke sociale domein goed is ingevuld." Of er een rol is weggelegd voor blockchain in de uitrol van dat zogenaamde maatschappelijke bestemmingsplan, aan den lijve ondervinden zal Martijn het niet. Per 1 juli verlaat

hij Rhenam Wonen en wordt hij directeur-bestuurder van Vechtdal Wonen, op 1 januari van dit jaar ontstaan uit fusie van De Veste uit Ommen en Beter Wonen Vechtdal. De focus zal daar in eerste instantie vooral op de samensmelting van beide organisaties liggen. ■





Annet van Egeraat (Huren in Holland Rijnland):
Klantreis zo transparant en eenvoudig mogelijk inrichten

FIJN WONEN BEGINT BIJ EEN FIJNE CORPORATIE

Fijn wonen is voor Esther véél meer dan een prettig huis en leuke bureu. Fijn wonen, dat is een vooruitstrevende, klantvriendelijke corporatie die naar je luistert en meedenkt. Dat zit 'm in kleine dingen. In de heldere website. In medewerkers die vragen snel, duidelijk en eenduidig beantwoorden. Maar ook in reparaties die vlot uitgevoerd worden.

Esthers woningcorporatie werkt met Fit4Woco, een oplossing die alle processen in één keer stroomlijnt. Wilt u dat uw huurders net zo fijn wonen als Esther? Dan vertellen wij u graag meer over de manier waarop u huurders centraal stelt met innovatieve technologie. Fit4Woco, voor wie van zijn huurders houdt.

Meer weten? Kijk op ctac.nl/woco of bel 073 692 0 692.

Woningcorporaties zoeken elkaar al sinds jaar en dag op voor samenwerking in woonruimteverdeling. Met soms tientallen andere corporaties worden woningen centraal verdeeld. Wat is ervoor nodig om regionaal de handen ineen te slaan? Een gesprek daarover met **Annet van Egeraat**, Coördinator bij de vereniging **Holland Rijnland Wonen**, verantwoordelijk voor het woonruimteverdeelsysteem Huren in Holland Rijnland.

Binnen Huren in Holland Rijnland kunnen woningzoekenden het woningaanbod vinden van 17 corporaties. Op de vraag wat volgens haar de gemeenschappelijke deler is tussen deze partijen, vertelt Annet: "We delen als corporaties de ambitie om klanten een fijne en passende woonplek te bieden in de regio. Hierbij zoeken we waar mogelijk de samenwerking om dit met elkaar te realiseren. Open staan voor elkaars lokale vraagstukken en met elkaar zoeken naar passende oplossingen versterkt de kansen van woningzoekenden op een fijne woonplek."

Reële slagingskans

Op de website van Huren in Holland Rijnland kunnen potentiële huurders woningen vinden verspreid over 14 gemeenten en ongeveer 40 verschillende steden en dorpen. "Een generieke uitdaging is en blijft het relatief beperkte woningaanbod in

van vestigingsregels. Hierdoor maken woningzoekenden buiten een regio ook kans op een passende woning en neemt de 'eilandcultuur' in de regio af."

Dezelfde kant

De gemeenschappelijke ambitie is volgens Annet erg belangrijk om alle neuzen dezelfde kant op te richten. "Ook de kaders van de regionale huisvestingsverordening helpen daarbij mee. Periodiek worden overleggen georganiseerd waar vraagstukken die spelen bij corporaties of in de regio worden besproken. Huren in Holland Rijnland heeft daarbij een duidelijke rol in het vastleggen en bewaken van gemaakte afspraken en het toezien op eenduidige uitvoering hiervan. Ook als het gaat om de wijze waarop klantcommunicatie wordt vormgegeven. Het uiteindelijk doel blijft echter voor iedereen hetzelfde: het passend verhuren van woningen."



'Om de verwachtingen te managen, is het belangrijk dat de klantreis zo transparant en eenvoudig mogelijk is ingericht'

de gehele regio," gaat Annet verder. "Wij kennen ongeveer 104.000 woningzoekenden met een grote diversiteit qua leeftijd, cultuur en stadsproblematiek. Het is een uitdaging om met de aangesloten corporaties zo uniform mogelijk woningen te bieden waarbij iedere doelgroep een reële slagingskans heeft om de juiste woning te vinden."

Eilandcultuur

Op de vraag wat de belangrijkste trends en ontwikkelingen zijn geweest de afgelopen jaren voor Huren in Holland Rijnland, vertelt Annet: "Het passend toewijzen was misschien wel de grootste verandering. Daarnaast verleggen we de focus op veel plekken naar inschrijftijd, en stappen we af

Regionale nuance

De corporaties hebben daarbij wel de ruimte om in te spelen op regionale verschillen. "We zien dat bijvoorbeeld de ene corporatie met individuele kandidaten het aanbiedingsproces doorloopt, terwijl een andere corporatie werkt met groepsbezoeken waar ruim 30 geïnteresseerden op af komen. Dit vraagt om een flexibele aanpak waarin verschillende aanbiedingsprocessen mogelijk zijn."

Transparantie

Volgens Annet is de essentie van een goed woonruimteverdeelsysteem een proces dat transparant is ingericht. "Bij woonruimteverdeling moet de juiste woning aan de

juiste huurder worden toegewezen. De kans moet maximaal zijn dat een woningzoekende de woning krijgt waar hij of zij recht op heeft. Daarvoor moet het proces voor iedereen transparant, eenduidig en begrijpelijk zijn. Wij werken daarvoor onder andere samen met woningzoekenden om te kijken wat werkt, waardoor het proces continu kan verbeteren."

Door het proces leiden

Een belangrijk onderdeel bij het creëren van heldere processen is het 'door het proces begeleiden' van woningzoekenden. Annet: "Om de verwachtingen te managen van de potentiële huurders met betrekking tot de slagingskans, is het belangrijk dat de klantreis zo transparant en eenvoudig mogelijk is ingericht. Wij doen dit door middel van een aantal processtappen met duidelijke omschrijvingen per stap, zodat de woningzoekende altijd weet waar hij of zij zich in het proces

bevindt. Ook weet hij of zij welke informatie nodig is om het proces in één keer te doorlopen met hopelijk de acceptatie van een passende woning tot gevolg. En zo niet, dan moet duidelijk uitgelegd worden waarom een kandidaat voor een woning is afgewezen."

Ambitie

Huren in Holland Rijnland heeft daarbij onlangs voor een nieuw woonruimteverdeelsysteem gekozen van Zig. "Onze ambitie is klantvriendelijkheid, gebruikersgemak voor de woningzoekende, een overzichtelijk aanbod en een duidelijk aanbiedingsproces. Middels klantpanels en andere vergelijkbare initiatieven willen wij woningzoekenden gerichte online dienstverlening bieden. We hebben gekeken hoe wij dat technisch gezien het beste konden inrichten, en daarbij bleek Zig voor ons de beste partij te zijn."

Klantcommunicatie

De woonruimteverdeelsysteem regio besteedt daarnaast in de eerste maanden dat het nieuwe systeem in gebruik is de afhandeling van het klantcontact uit aan Zig. Op de vraag wat daarvan het voordeel is, vertelt Annet: "Vijf jaar geleden is onze regio uitgebreid en een nieuw verdeelsysteem geïntroduceerd. Daarbij behielden woningzoekenden hun opgebouwde inschrijftijd middels vrij ingewikkelde berekeningen. Dit had voor de aangesloten corporaties echter veel impact omdat het aantal klantcontacten met vragen hierover aanzienlijk steeg en een hoge werkdruk veroorzaakte."

"Bij het nieuwe KCC is gekozen om de corporaties in de beginperiode zoveel mogelijk te ontzorgen door een centraal contactpunt voor woningzoekenden neer te zetten. Want hoewel alle rechten zijn overgenomen uit het oude systeem, is wel gevraagd aan de woningzoekenden om zich in het nieuwe systeem te activeren. En wie kan dit proces beter begeleiden dan de systeemaanbieder zelf? Voor de corporaties betekent dit een heel soepele overgang. Na de afgesproken periode komen de vragen weer binnen bij corporaties over systeem, de woningen en aanbiedingen. Vragen die binnenkomen bij het centrale contactpunt van Huren in Holland Rijnland worden doorgezet naar de corporaties in de regio, de eigenaren van het systeem."

Volgende niveau

Nu het nieuwe woonruimteverdeelsysteem bij Huren in Holland Rijnland staat, wil de organisatie zich richten op de toekomst. "In samenwerking met de aangesloten corporaties en Zig willen wij landelijke trends en ontwikkelingen volgen die de dienstverlening voor woningzoekenden naar het volgende niveau kan brengen. Daarnaast wordt het belangrijk veranderende wet- en regelgeving goed in de gaten te houden, en hier waar nodig snel op in te spelen. Dat sluit aan bij onze ambitie voor nog hogere klanttevredenheid en het optimaal bedienen van woningzoekenden." ■

Henk Hilderink (Veluwonen):

Essentie informatiebeveiliging is goed en zuinig omgaan met data

Hoe zorg je voor interne bewustwording omtrent informatiebeveiliging en houd je dit levend binnen de organisatie? Voor die vraag stond **Veluwonen** een jaar geleden, nog warm van de fusie tussen Sprengenland Wonen en Woningstichting Brummen. *CorporatieGids Magazine* ging in gesprek met **Henk Hilderink**, Manager Bedrijfsvoering bij Veluwonen, en sprak met hem over het professionaliseren van informatiebeveiliging.

De focus op informatiebeveiliging begon ongeveer tweeënehalf jaar geleden, net na de fusie. Veluwonen was toen bezig met een AVG-project om te voldoen aan wet- en regelgeving. Thema's als privacy en informatiebeveiliging waren bij de rechtsvoorgangers op een bescheiden manier geregeld, vertelt Henk: "Woningstichting Brummen en Sprengenland Wonen waren namelijk twee kleine organisaties, vooral bezig met dagelijkse dingen als vastgoed, onderhoud en het goed verhuren van woningen. Als grotere corporatie merk je dat er andere behoeften en uitdagingen zijn, zoals het beter beveiligen van onze data."

Kloppend hart

Bij de geboorte van Veluwonen werd een nieuwe ICT-visie opgesteld: het worden van een moderne organisatie. "Dat betekent onder andere het digitaliseren van onze processen," legt Henk uit. "Binnen ons ICT-landschap hebben wij ViewPoint als kloppend hart waar alle data samenkomt. Om dit te gebruiken, moet het volledig, juist en overal toegankelijk zijn. Medewerkers moeten plaats- en tijdsafhankelijk kunnen werken. De keerzijde daarvan is dat informatiebeveiliging steeds belangrijker wordt. Vroeger had je een papieren archief en dat kan niet op straat worden kwijtgeraakt, gehackt worden of geïnfecteerd raken door een virus. Het is daarom zaak – voor de huurders, maar ook voor je eigen organisatie – de gegevens die je hebt goed te beveiligen."

Gedachte naleven

Veluwonen beheert na de fusie zo'n 4.000 woningen en heeft ongeveer 35 medewerkers. Op de vraag hoe je met bescheiden middelen informatiebeveiliging goed kunt inrichten, vertelt Henk: "Door als organisatie bewust te zijn van het belang van data en de beveiliging hiervan technisch goed neer te zetten."

Het op de letter naleven van regelgeving is volgens hem niet de juiste aanvliegroute. "Termen als AVG zeggen de meeste medewerkers weinig. Daarnaast leeft ook het gevaar dat je kunt doorslaan in wet- en regelgeving, en processen via protocollen en regels dichttimert waardoor de organisatie dichtslibt. De essentie moet zijn dat je als organisatie – zelfs als de AVG er niet zou zijn – zuinig en goed omgaat met de beschikbare data. Dit staat immers aan de basis van alle beslissingen die een moderne corporatie neemt. Zet informatiebeveiliging dan ook niet neer als iets dat moet volgens regelgeving, maar omdat het de huurder en Veluwonen het meeste oplevert."

Technisch neerzetten

Het verder professionaliseren van informatiebeveiliging begon volgens Henk bij het technisch neerzetten van de juiste systemen. "Wij hebben bij de selectie van een nieuwe leverancier voor onze kantoorautomatisering gekeken naar hoe zij omgaan met onze data. Het is essentieel dat deze veilig zijn opgeslagen en wij moeten ervan op aankunnen dat de leverancier daar goed op let. Daarnaast vinden wij het belangrijk dat we kunnen leunen op onze partners: wij hebben niet de



schaalgrootte die andere corporaties wel hebben en willen gebruik kunnen maken van hun kennis en expertise."

Bewustwording

Nu de harde kant van informatiebeveiliging staat, volgt het aanpakken van de zachte kant. "De digitale bewustwording van onze medewerkers verder verbeteren is het volgende punt," vertelt Henk. "Tijdens het AVG-project hebben we dit al uitgebreid opgepakt, maar willen nu de volgende stap zetten. We volgen hierbij onder andere de baseline informatiebeveiliging en willen dit thema meer op de agenda zetten. Dat betekent onder andere de medewerkers bewust maken van de risico's. De maatregelen kunnen soms heel simpel zijn, zoals het vergrendelen van een beeldscherm wanneer je wegloopt van je werkplek. Daarnaast gaan we in gesprek met het management om te kijken wat goed gaat, waar wij risico's lopen en welke verdere maatregelen nodig zijn."

Ervaring en kennis

Veluwonen werkt daarbij samen met adviesbureau SmartR: "Zij hebben de ervaring van eerdere projecten, nemen die kennis mee naar onze organisatie en weten wat er bij ons nodig is. Op die manier fungeert SmartR als adviseur en worden wij ontzorgd."

Dynamisch

Door de verdere professionalisering en het doorlopen AVG-project is informatiebeveiliging een meer dynamisch thema geworden binnen Veluwonen, vertelt Henk. "Echter moeten we daar wel aandacht voor houden, anders zakt het weg en wordt het iets statisch. Ik heb zelf vroeger bij verschillende gemeenten gewerkt en het begin van de gemeentelijke basisadministratie meegemaakt. Daarvoor werden audits uitgevoerd en heerste naderhand de gedachte 'nu kunnen we het weer rustig aan doen'. Voor die gedachte moet je bij informatiebeveiliging waken: je moet het continu meenemen in je werk."

Gedeelde verantwoordelijkheid

Een belangrijke rol is daarbij weggelegd voor het management. "Wanneer managers en de directie de waarde inzien van informatiebeveiliging, kunnen ze de organisatie aanvullen en scherp houden. Denk aan het monitoren van medewerkers en het aanspreken van mensen wanneer het niet goed gaat. Uiteindelijk is die verantwoordelijkheid niet iets wat alleen door het management moet worden gedragen, maar door de hele organisatie. Dan wordt het een onderdeel van het DNA van de organisatie en wordt de continuïteit van informatiebeveiliging geborgd." ■

VAN DINTHER E - CONTENT ECM / DMS

Van Dintther
Tel.: 0162-51 99 55
info@vandintther.net
www.vandintther.net

E-Content is het Enterprise Content Managementsysteem ontwikkeld op SharePoint en Office 365, specifiek voor woningcorporaties.

Op zoek naar de oplossing om digitaal te kunnen samenwerken? Maak kennis met E-Content ECM. De oplossing voor Document Management, intranet, portalen en digitale factuurverwerking. Wij komen graag bij u langs om u hierover meer te vertellen en te laten zien.

E-CONTENT | SharePoint | Office 365

De Datarotonde Platform voor bouwen aan business

DIGITALISERING VAN PROCESSEN

60 STANDAARD BESCHIKBARE AANSLUITINGEN

HÉT INTEGRATIE-PLATFORM VOOR DE VASTGOEDSECTOR

DATA LAKE FACILITEIT

data ROTONDE

ISRES DATAROTONDE.COM



Bert Moormann

Geef de gele hesjes in je organisatie de ruimte!

'De HOE bij de horens pakken'. De huidige uitdagingen vragen om meer creativiteit! Dat was het thema van de Aedes corporatiedag dit jaar. Professor Erik Scherder trapte af: "Na je dertigste is de rem in onze hersenen volwassen. Dit zorgt ervoor dat we binnen de lijntjes kleuren. Sommige mensen hebben geen last van de rem met als gevolg: mooie oplossingen voor wicked problems."

Zoals Rutger Bregman: "Armoede en schulden los je op door geld te geven, dakloosheid los je op door een huis te geven." Of Albert Jan Kruijer die zich inzet voor multi-probleemgezinnen met schulden. Er zijn gezinnen met een schuld van 15.000 euro met meerdere hulpverleners over de vloer. Deze declareren jaarlijks meer dan 100.000 euro bij de gemeente. Je zou zeggen, los de schuld af en stel voor een fractie van dit bedrag een gezinscoach aan die de regie overneemt van de mensen die dit echt nooit zelf gaan leren."

Creatievelingen als Rutger en Albert Jan lopen vervolgens vast in de systeemwereld die we hebben opgetuigd. "Zo werkt het natuurlijk niet," zeggen de bestuurders zonder ideeën en de toezichthouders uit de netwerken van de bekende werving en selectiebureaus. "Neem dan geen hond." "Moeten ze maar niet meer uitgeven dan ze hebben." "Zet ze gewoon aan het werk." "Kijk dan uit met wie je trouwt."

Joris Luyendijk sprak over de elite die ons land bestuurt. Voldoe je aan zes kenmerken, dan behoort je tot deze elite. Dan is de kans groot dat je het ergens voor het zeggen hebt. Jos van der Lans deed er in een column nog een schepje bovenop. "De zevende macht; toezichthouders als nieuwe beroepsgroep. Dit zijn geen huurders want die passen niet in het profiel, hebben geen bestuurlijke ervaring of zijn niet 'fit en proper' te krijgen volgens de huidige systeemwereld." Deze elite maakt wetgeving, neemt besluiten en houdt toezicht op een manier die logisch is als je hockey, golft, een

tweede huis hebt, je familie in Leiden studeert, een vrijstaande woning bezit en je alleen soortgelijke mensen ontmoet.

Gelukkig gloort er ook hoop. Wethouder Mattias Gijsbertsen van Groningen wil kinderarmoede oplossen door af te wijken van regels, door te experimenteren en door perspectief te bieden. "Dan maar een paar vrienden minder in Den Haag," aldus de wethouder. Zo ook bestuurder Sjef Drummen van Agora. Een school zonder vaste leerplekken, zonder vergader-ruimtes en leerlingen zonder vaste vakken. Het curriculum en de resultaten van de leerlingen sluiten goed aan bij het bedrijfsleven en het vervolgonderwijs. En de Amsterdamse wethouder die na de oorlog de woningbouwproductie wilde versnellen. Hij sloeg alvast heipalen terwijl er nog geen bouwvergunningen waren afgegeven. Nergens stond in de wet dat het verboden was om heipalen in de grond op te slaan.

Allemaal bestuurders met goede intenties die problemen bij de wortel aanpakken. Ben jij als corporatiemedewerker een Rutger of een Albert Jan? Ga dan aan het werk bij een corporatie die wordt bestuurd (of waar toezicht wordt gehouden) door een Mattias, een Sjef of de evenknie van de Amsterdamse wethouder. Dan maak je de wereld mooier en hou je je hersenen het langst in conditie. ■

Bert Moormann is directeur-bestuurder bij woningcorporatie Domesta.

NEH ontzorgt bij

- outsourcen voor alle corporaties
- de inrichting van de moderne werkplek
- 24/7 beveiliging
- de implementatie van Office 365
- en nog veel meer



033 4343 070

 www.nehgroup.com



Suzanne van Middelkoop (Audittrail):

Privacybewust werken moet vanzelfsprekend worden

Hoewel de AVG al drie jaar geleden werd ingevoerd, was ongeveer een jaar geleden de deadline van de nieuwe regelgeving. Zijn woningcorporaties inmiddels compliant, of is er slechts een basis gelegd en moeten er nog steeds stappen worden genomen? **Audittrail** deed hier onderzoek naar en *CorporatieGids Magazine* sprak daarover met Manager Innovatie **Suzanne van Middelkoop**.

log on

Audittrail heeft de afgelopen jaren verschillende corporaties geholpen met de opzet van AVG compliance, legt Suzanne uit. "Vaak was daarbij een nulmeting het startpunt, waardoor helder werd wat de corporatie nog te doen had. We zien nu steeds vaker de overstap van projectopzet naar inbedding in de organisatie. Nu is het zaak voor woningcorporaties om compliant te blijven en de puntjes op de i te zetten."

Valide resultaten

Op verschillende momenten doet Audittrail onderzoek naar de AVG-volwassenheid van woningcorporaties. "Op Corporatie-Gids LIVE – 16 april van dit jaar – hebben wij een steekproef gehouden onder vijftien corporaties. De resultaten uit die proef onderschrijven het beeld dat uit interne onderzoeken ook naar voren komt."

Privacybeleid

Zo blijkt dat door de invoering van de AVG woningcorporaties de privacy van haar huurders en medewerkers meer aandacht hebben gegeven, en is door alle corporaties in de steekproef een privacybeleid opgesteld. "Met de invoering van de nieuwe regelgeving is privacybeleid uitgegroeid tot een op zichzelf staand onderwerp," zegt Suzanne. "Een voetnoot hierbij is wel dat 10 procent van de corporaties geen verantwoordelijke voor het beleid heeft aangewezen. Dat is niet verplicht, maar wel aan te raden. Het is belangrijk – zeker nu we nog in de beginfase zitten van AVG compliance – om iemand aan te wijzen die de samenhang kan bewaken en de verbinding kan leggen tussen verschillende partijen en belangen."

Herkennen en handelen

Meer stappen zijn er nog te maken rondom datalekken. Zo geeft bijvoorbeeld 47 procent van de corporaties aan moeite te hebben met het herkennen hiervan en weet 36 procent niet hoe het moet handelen bij een datalek. "Omgaan met datalekken is een kwestie van bewustwording," vertelt Suzanne. "Dit heeft tijd nodig. Mensen zijn niet bewust na ze eenmalig geïnformeerd te hebben. Corporaties doen er daarom goed aan een plan op te stellen en medewerkers blijvend te informeren, voorbeelden te gebruiken en hiervan te leren."

Daarnaast blijkt dat datalekken bij 32 procent van de corporaties niet op de juiste manier geregistreerd worden. "De regels rond het registreren en de bewaartermijnen hiervan zijn vrij expliciet, maar nog niet bij iedereen op het netvlies. Waar vaak wel een registratie wordt bijgehouden van het incident, wordt de opvolging van incidenten nog niet altijd geregistreerd. Ook het naleven van bewaartermijnen of het periodiek evalueren van uitkomsten van datalekken gebeurt nog niet overal."

Leren van incidenten

Volgens Suzanne zullen tijd en incidenten ervoor zorgen dat datalekken beter worden herkend, aangepakt en geregistreerd.

"Woningcorporaties hebben de randvoorwaarden voldoende ingevuld op het moment dat ze een procedure hebben en werken aan het bewustzijn van medewerkers. Verder kun je bijzonder goed leren van de incidenten die voorkomen binnen je organisatie. Een algemene datalek-databank, waarbij je ook de datalekken van andere organisaties kunt zien, zou daarbij ook uitkomst kunnen bieden. Overigens brengt de AP elk kwartaal een rapportage uit over de meest gemelde datalekken. Het versturen van gegevens naar een verkeerd geadresseerde steekt daarin met kop en schouders erbovenuit."

DPIA

Uit de steekproef blijkt ook dat slechts 25 procent van de corporaties weet wanneer een Data Protection Impact Assessment (DPIA) nodig is en dit ook structureel goed uitvoert. "Een DPIA is een manier om risico's rondom een verwerking goed in kaart te brengen," licht Suzanne toe. "Hier bestaan



geen vastgestelde richtlijnen voor, maar het moet wel aan een aantal voorwaarden voldoen. Bijvoorbeeld het bevatten van een systematische beschrijving van de gegevensverwerking en een beoordeling van de privacy-risico's. Wanneer een verwerking een 'hoog risico' oplevert, is een DPIA verplicht. Hoewel de AP een aantal handvatten geeft om te bepalen wanneer een verwerking tot een hoog risico gerekend wordt, blijft het een grijs gebied. Omdat corporaties nog niet zo lang bezig zijn met de AVG is het uitvoeren van een DPIA geen dagelijks werk, waardoor het maken van een goede inschatting lastig is."

Verwerkingenregister

Het verwerkingenregister is bij 88 procent 'in meer of mindere mate op orde'. "Dat zo'n register nog niet helemaal op orde is, heeft uiteenlopende redenen. Soms zijn nog niet alle

processen in kaart gebracht en daarmee nog niet alle verwerkingen. Of er is geconstateerd dat er gegevens teveel worden uitgevraagd, te vroeg in het proces of zonder reden. Dit betekent dat het proces verder onder de loep genomen dient te worden en dataminimalisatie moet worden toegepast."

Volgens Suzanne is het up-to-date houden van het verwerkingenregister lastig voor corporaties. "De makkelijkste manier om dit te doen is door de verantwoordelijkheid voor het bijhouden lager in de lijn te leggen. Procureurs zijn het beste op de hoogte van wijzigingen en kunnen sneller constateren wanneer de lijst bijgewerkt dient te worden door de privacy officer. Daarbij is het goed om ieder jaar of bij wijzigingen de lijst nog eens door te lopen, om te voorkomen dat over een paar jaar een verouderd register in z'n geheel bijgewerkt dient te worden."

Tijdrovend

Waar negen op de tien corporaties bewaartermijnen heeft ingericht, verwijdert en vernietigt slechts 35 procent daadwerkelijk de data. Op de vraag waarom plannen worden gemaakt die niet worden nageleefd, zegt Suzanne: "Het maken van plannen is een belangrijke stap in het bewust omgaan met gegevens. Het is nu bij alle corporaties wel duidelijk dat er op informatie bewaartermijnen staan en deze nageleefd dienen te worden. Bewaartermijnen staan echter niet altijd hoog op de agenda; het is immers een erg tijdrovende klus en eentje die niet actief bijdraagt aan de doelen van een corporatie. Daarnaast is het verwijderen van data vaak ook het 'loslaten' van een gevoel van zekerheid en controle. Die stap nemen steeds meer corporaties, maar wel op het moment dat het voor hen goed voelt."

Minimaliseren van data

Het eerdergenoemde dataminimalisatie is dan ook de volgende stap: "Dit is een mooi voorbeeld van 'privacy by design'," vertelt Suzanne. "Vraag en gebruik alleen de gegevens die je nodig hebt, tot je het doel bereikt hebt en gooi het daarna weg. Het verwerkingenregister geeft inzicht in welke gegevens verwerkt worden, en nu is het tijd om kritisch processen te doorlopen en te kijken met welk doel gegevens verzameld en verwerkt worden. Het minimaliseren van data kan daarbij helpen processen te optimaliseren."

Controles en audits

Uit de steekproef blijkt ook dat controle (70 procent) en audits (60 procent) steeds vaker door corporaties worden uitgevoerd. "Deze zijn essentieel voor een werkende PDCA-cyclus. Zonder controle van je maatregelen kun je nooit weten of afspraken daadwerkelijk worden nageleefd. Met als gevolg dat je wellicht niet zo compliant bent als alle procedures en beleid doen vermoeden."

Eigen podium

Suzanne trekt uit de steekproef een opvallende conclusie omtrent informatiebeveiliging. Omdat corporaties veel aandacht hebben geschonken aan de AVG, is dit volgens haar een ondergeschoven kindje geworden. "Informatiebeveiliging was voor velen 'een artikel in de AVG', waar passende beveiliging van persoonsgegevens als vereiste wordt gesteld. Ook werd dit vaak opgenomen in een AVG-plan van aanpak. Informatiebeveiliging is echter zoveel meer dan dat en verdient een eigen podium. Nu data zo essentieel zijn voor corporaties dat ze er veelal afhankelijk van zijn, vormt informatiebeveiliging een van de belangrijkste waarborgen van de continuïteit van de business. Hierbij gaat het niet alleen om het beveiligen van persoonsgegevens, maar het beveiligen van alle gegevens."

Vanzelfsprekendheid

Ondanks alle stappen zijn er altijd nog corporaties die niet helemaal AVG-ready zijn. Volgens Suzanne is dat echter niet uniek aan de corporatiesector. "AVG-ready worden vraagt tijd, aandacht en prioritering van een organisatie. Ik verwacht dat wanneer wij over een jaar opnieuw een steekproef zouden houden, corporaties privacybewuster werken dan nu. Daarbij zou het mooi zijn als het steeds minder gaat over de AVG en het voldoen aan regels, maar dat privacybewust werken een vanzelfsprekendheid wordt voor alle organisaties."

Deelname

Corporaties die meer willen weten over de onderzoeksresultaten over AVG compliance of willen bijdragen aan het onderzoek, kunnen contact opnemen met Audittrail. "We willen toe naar een zo breed gedragen mogelijke AVG benchmark in de sector." ■

Enserve, dé specialist in woonruimteverdeling

Enserve adviseert en begeleidt corporaties en gemeenten op het gebied van woonruimteverdeling van sociale huurwoningen:

- beleidskeuzes
- onderlinge samenwerking
- systeem van woonruimteverdeling
- uitvoeringsvarianten
- samenhang en gevolgen
- duiding cijfers en trends

Wij ondersteunen u op zowel strategisch en tactisch niveau als in de dagelijkse uitvoering. Dit doen wij onafhankelijk en zonder winstbelang.



enserve

www.enserve.nl

VIA DATA
AUTOMATISERING

0513 619 350 info@viadata.nl

De beste match voor het **managen** van **vastgoedonderhoud**



ViaData
+
Microsoft Dynamics 365



Connect-It 365
Fieldservice



www.viadata.nl/connect-it365

verbindt.

Beatrix Vink (Portaal):

Goede klantcommunicatie betekent dat de huurder zich gehoord voelt

Met een werkgebied strekkend van Leiden tot Nijmegen is Portaal een van de corporaties met het meest geografisch gespreide bezit van Nederland.

Wat betekent dat voor klantcommunicatie, en hoe richt je dat op een goede manier in? CorporatieGids Magazine ging daarover in gesprek met **Beatrix Vink**, Manager KCC bij **Portaal**: "De kern van klantcommunicatie is de huurder goed informeren en zich gehoord laten voelen."

Beatrix werkt inmiddels zestien jaar bij Portaal, waar ze in 2003 begon als Medewerker Klantenservice. Daar groeide ze al snel door naar Opleider Klantenservice, Teamleider en inmiddels Manager KCC. Op de vraag wat in die periode de belangrijkste ontwikkelingen zijn geweest omtrent klantcommunicatie, vertelt Beatrix: "Toen ik net begon waren we Portaal Klantenservice gestart met als doel: telefonisch

bereikbaar zijn voor onze huurders. Daarvoor had elke vestiging een eigen telefoonnummer en was de bereikbaarheid slecht georganiseerd. We zijn van dat punt doorgesloegen naar een Klant Contact Centrum dat via meerdere kanalen de vragen van huurders en woningzoekenden kan afhandelen, waar huurders reparaties kunnen indienen en ook andere aanvragen kunnen doen. Het gemak voor de huurders is enorm toegenomen.

> Samenwerkende Experts

Itris levert ViewPoint, de best of suite oplossing, voor alle primaire processen van woningcorporaties, voor nu en de toekomst.

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 Silvia Vernooij of Rick de Krom.



ViewPoint:

- Software for life
- Dé centrale bron van informatie
- Volgt de ontwikkelingen in de sector
- Compleet, betrouwbaar en innovatief

Itris BV

Nevelgaarde 46
3436 ZZ Nieuwegein
T 088 - 0902100
info@itris.nl

www.itris.nl

Uniform

Waar de meeste corporaties opereren in één kerngebied, heeft Portaal woningen in verschillende delen van het land. "Voor onze medewerkers maakt het echter niet zoveel uit of een huurder uit Leiden of Nijmegen een vraag stelt," vertelt Beatrix. "Wij hebben onze processen zo ingericht dat klantcommunicatie ongeacht de regio op dezelfde manier wordt uitgevoerd. Waar wij wellicht wel op termijn heen willen, is dat de huurder door middel van een keuzemenu terecht komt bij een collega die net iets meer weet van een specifieke regio. Dit mag alleen nooit ten koste gaan van de bereikbaarheid."

Gehoord voelen

Goede klantcommunicatie betekent volgens Beatrix dat de huurder zich gehoord voelt en goed geïnformeerd wordt. "Dit moet natuurlijk wel op een klantvriendelijke wijze gebeuren, ook als de huurder iets wil wat niet geregeld kan worden. Een 'nee' geven betekent namelijk niet direct dat je niet klantvriendelijk bent. Uiteindelijk gaan we voor een 8 qua klanttevredenheid. Inmiddels zijn we daar al hard naar op weg: we zitten momenteel tussen een 7,5 en een 8 in."



Keuze voor de huurder

Hoewel de huurders en woningzoekenden van Portaal zelf kunnen kiezen voor het kanaal waarmee hij of zij contact wil opnemen, ligt de focus wel op digitaal contact. "Ons primaire kanaal is ons huurdersportaal: MijnPortaal. Wij hebben daarom ook fors ingezet op de digitalisering van de klantcontactprocessen. Dit staat of valt met het gebruiksgemak en goed resultaat. Zo zien wij bijvoorbeeld dat WhatsApp een kanaal is waar een groep huurders erg graag gebruik van maakt. Chat en chatbots staan daarbij op ons wensenlijstje, maar misschien nog wel belangrijker is de virtuele medewerker. Juist omdat telefonie voor een aanzienlijk deel van de huurders een voorkeurskanaal is, verwachten we hier veel resultaat op te halen."

"Overigens betekent de focus op het digitale contact niet dat wij niet inzetten op andere kanalen. We zullen altijd te maken blijven houden met een groep huurders die liever telefonisch of 'face-to-face' contact willen. In de kern zorgen wij ervoor dat wij er voor huurders zijn. Het liefst digitaal, maar voor wie dit nodig heeft kan het ook persoonlijk."

Zonder problemen

Om huurders te sturen naar digitale kanalen is het bieden van deze mogelijkheden alleen niet voldoende, vertelt Beatrix. "Zonder goede, gemakkelijke en goed werkende systemen kun je dit namelijk niet handhaven. Wanneer een huurder bijvoorbeeld bij het eerste digitale contact direct problemen ondervindt, bellen ze de volgende keer."

Gebruiksvriendelijk

Portaal heeft daarom onlangs gekozen voor een nieuw Klantcontactcentrum van Umbrella. "Het oude systeem waar we mee werkten was niet gebruiksvriendelijk," licht Beatrix de overstap toe. "Medewerkers moesten hierin veel doorklikken om informatie te vinden en onze kennisbank werd dubbel onderhouden. Om de gebruiksvriendelijkheid te verhogen én huurders over dezelfde informatie te laten beschikken als onze medewerkers, hebben we gekozen voor Umbrella."

Door de overstap heeft Portaal haar klantcommunicatieprocessen iets anders ingericht. De tweede lijn maakt nu ook gebruik van Umbrella. Op de vraag waarom, zegt Beatrix: "De taken maken we namelijk zelf aan in Umbrella, waardoor het efficiënter is als de tweede lijn hier ook bij kan. Ook medewerkers van onze onderhoudspartners kunnen bij het systeem en bijvoorbeeld informatie opzoeken en aanpassen, wat processen efficiënter maakt."

Halen van doelstellingen

Om haar communicatie te verbeteren, maakt Portaal gebruik van managementinformatie. "Het sturen doen wij onder andere op de afhandeling van taken," vertelt Beatrix. "Hiervoor halen we informatie uit Umbrella en ons primaire systeem. Ook op het gebied van telefonie en WhatsApp sturen wij door middel van rapportages en een real time overzicht. Vervolgens zetten wij deze informatie in Power BI en maken wij daarmee inzichtelijk of wij onze doelstellingen halen."

Niet voorop lopen

Innovatie is volgens Beatrix een belangrijk onderdeel in het blijven halen van de doelen rondom klantcommunicatie. "De wereld van digitalisering verandert immers snel, maar we hebben niet de ambitie om voorop te lopen en zelf dingen te ontwikkelen. We houden wel onze ogen goed open om te kijken waar marktpartijen of collegacorporaties mee bezig zijn, en hebben zoals gezegd vooral interesse in de mogelijkheden rondom goede chatbots of een digitale medewerker."

Digitale klantvragen

Op de vraag hoe klantcommunicatie de komende jaren verder zal veranderen bij Portaal, vertelt Beatrix: "Ik verwacht dat het digitaal beantwoorden van klantvragen alleen maar zal toenemen. Door daarbij gebruik te maken van nieuwe technieken kunnen eenvoudige vragen automatisch afgehandeld worden en hebben medewerkers meer tijd om de huurders te helpen die er digitaal niet uitkomen. Want hoe digitaal de processen ook worden ingericht, je zult altijd ingewikkelde vragen blijven houden die maatwerk van onze medewerkers vragen." ■

Martijn Busscher (de Alliantie):

Continu aandacht blijven besteden aan risicomangement

Veranderende wet- en regelgeving, digitalisering, schaarste aan bouwgrond en verduurzaming: woningcorporaties opereren anno 2019 in een erg dynamisch speelveld waardoor risicomangement enorm belangrijk is geworden. Mede daarom besloot de Alliantie een professionaliseringslag te maken rondom risicomangement. CorporatieGids Magazine ging daarover in gesprek met Controller Martijn Busscher: "Je moet aandacht blijven besteden aan risicomangement, anders verwatert het."

Met ongeveer 63.000 vhe is de Alliantie een van de grootste corporaties van Nederland. "Echter hebben wij niet zoals andere grote corporaties één focusgebied," vertelt Martijn. "Wij opereren in drie verschillende regio's. Daardoor voelt het soms alsof we een samensmelting zijn van drie middelgrote corporaties, waarbij wij rekening moeten houden met de unieke risico's die bij ieder gebied horen."

Hogere frequentie

Volgens Martijn heeft de Alliantie sinds 2018 grote stappen gemaakt rondom de professionalisering van risicomangement. "Iedere werknemer is – bewust of onbewust – bezig met risico's, en door dit beter vast te leggen en de aandacht te verhogen willen wij de kwaliteit van de beheersing verbeteren." Een voorbeeld hiervan is de frequentie waarin risico's geïdentificeerd worden. "Vroeger deden wij dat meer ad hoc, maar nu voeren wij ieder jaar een herijking uit. Zo houden we actuele risico's op ons netvlies."

Duurzaamheid en beschikbaarheid

Op de vraag wat momenteel de belangrijkste strategische risico's zijn voor de Alliantie, vertelt Martijn: "Het grootste risico is dat duurzaamheidsdoelstellingen niet behaald

worden. Dit schuilt aan de ene kant in een ten opzichte van de totale vastgoedportefeuille beperkte bijdrage door nieuwbouwwoningen, die per definitie duurzaam zijn. Dit moet daarom worden bekostigd door de verduurzaming van bestaand bezit, wat relatief duur is. Daarbij hebben wij bijvoorbeeld ook te maken met het risico rondom toenemende bouwkosten, wat een gevaar kan vormen voor onze duurzaamheids- én beschikbaarheidsdoelstellingen."

Brug leggen

Twee belangrijke onderdelen bij de professionaliseringslag waren het leggen van een brug tussen de directie en de lijn en het creëren van meer bewustzijn. Martijn: "Het slaan van een brug tussen de directie en de operatie is essentieel, omdat zij nu eenmaal anders naar risico's kijkt dan de medewerkers op de werkvloer. Door hierover met elkaar in gesprek te gaan, houd je elkaar scherp. Datakwaliteit is een onderwerp dat hierdoor beter is aangepakt. Dit is een actueel item wat door middel van de brug wordt benadrukt door de lijn en zo nog meer op de agenda van de directie terechtkomt."

Het creëren van meer bewustwording noemt Martijn een uitdaging. "Aan het begin is risicomangement voor veel

mensen iets abstracts. Wij zijn daarom langs alle afdelingen gegaan en hebben met de medewerkers gekeken waar voor hen de risico's liggen, om zo hier meer aandacht aan te geven. Daarbij is het belangrijk niet alleen te kijken naar de risico's van alledag, maar ook naar de 'zwarte zwaan': de risico's die je misschien niet elke dag ziet, maar toch aanwezig zijn."

CSA

De Alliantie werkt ook aan een Control Self Assessment (CSA). "In deze evaluatie willen wij jaarlijks de grootste risico's langslopen en kijken of de genomen maatregelen werken," legt Martijn uit. "Met de CSA kunnen wij daar een conclusie aan verbinden of risico's goed beheerst worden. Overigens kan soms ook een conclusie zijn dat je bij een bepaald risico niet volledig kunt mitigeren, bijvoorbeeld de ontwikkeling van de bouwpreizen. Daar zul je ongeacht de genomen maatregelen last van blijven houden."

Aandacht overhouden

Extra focus op risicomangement staat volgens Martijn niet gelijk aan de dood in de pot voor creativiteit en ondernemerschap. "Er wordt door collega's weleens gedacht dat extra aandacht voor risico's leidt tot meer beheersingsmaatregelen

en regels. Maar het bewust accepteren van een risico – in tegenstelling tot het verspillen van tijd en energie aan overbodige maatregelen – is ook een vorm van omgaan met risicomangement. En daarnaast: door hier extra aandacht aan te besteden, kom je er misschien wel achter dat een bepaalde maatregel helemaal niet meer nodig is en je deze weg kunt halen, en zo aandacht overhoudt voor belangrijkere risico's."

Experts op de werkvloer

Om risicomangement meer te laten leven, is het gebruik van ICT essentieel. De Alliantie werkt daarbij samen met Naris, specialist in risicomangement. "Hun risicomangement-software is onderdeel van ons framework waarin de risico's voor onze organisatie worden vastgelegd. Hierdoor kunnen we beter grip houden op de risico's en wordt de brug tussen lijn en directie gelegd. Door de koppeling tussen Naris en Sensus wordt daarnaast zichtbaar waar in welke processen risico's zitten, wat bewustwording vergroot. Wij hebben dit overigens zo ingericht dat de invulling niet door de Control-afdeling wordt gedaan, maar door de procesdeskundigen zelf. Op die manier maken wij optimaal gebruik van de expertise van de werkvloer."

Kennispartner van corporaties

op het snijvlak van organisatie & ICT

HC&H Consultants heeft oog voor processen, ICT systemen, uw organisatie en medewerkers.

Naast ondersteuning bij strategische vraagstukken bieden wij corporaties ook ondersteuning bij selecties en implementaties van ICT systemen, digitalisering, procesoptimalisatie, sourcing en ketensamenwerking.

Meer informatie? Neem dan contact met ons op. Wij informeren u graag!



HC&H Consultants
Kennispartner van corporaties

info@hceh.nl
www.hceh.nl
078 - 681 08 00

Wat kunt u van ons verwachten?

- Informatiebeveiliging
- Samenwerking corporaties
- Continu verbeteren (LEAN)
- Grip op informatiehuishouding
- Innovatielab corporaties



Om deze reden wil de Alliantie de komende periode nog meer procesdeskundigen opleiden voor een rol in risicomanagement. "Dit kunnen managers zijn, maar ook bijvoorbeeld senior medewerkers. Deze deskundigen zijn verantwoordelijk voor de invulling van het framework, maar zullen ook bijvoorbeeld de CSA's invullen. De eerste stap hierbij is het vinden van de deskundigen bij risicomanagement van al onze primaire processen."

Visualiseren

Het gebruik van ICT bij risicomanagement stelt de Alliantie ook in staat meer bewustwording te creëren. "Door bijvoorbeeld de koppeling tussen verschillende systemen kunnen wij via heatmaps visualiseren waar risico's liggen. Dit creëert bewustwording en stelt ons in staat beter te sturen. In de toekomst willen wij dit combineren met Power BI om het nog laagdrempeliger te maken. ICT kan daarnaast ook helpen risicomanagement speelser te maken. Zo hebben wij bij bewustwordingssessies gebruikgemaakt van Mentimeter. De werknemers werden verschillende vragen voorgelegd, waarna ze via een app op de telefoon antwoord konden geven. Bijvoorbeeld op de vraag waar verantwoordelijkheden horen te liggen. Door het onderwerp interactief te maken, doorbreek je het stugge en saaie stigma van risicomanagement en maak je het voor de organisatie behapbaarder."

Nuances

Bij risicomanagement maakt de Alliantie ook gebruik van het Three Lines of Defence-model. "Wij hebben daarbij bewust geen scheiding tussen de tweede en derde lijn. Doordat het werk binnen dezelfde afdeling wordt verricht, werken wij

efficiënter. Verbeteringen worden sneller doorgevoerd omdat er al opvolging kan worden gegeven voordat er formeel gerapporteerd wordt. Ook kun je – omdat de medewerkers in de derde lijn dichter op de praktijk zitten – eventuele nuances beter leggen. Overigens betekent onze opzet niet dat je niet onafhankelijk bent. Je kunt dit namelijk goed inregelen, bijvoorbeeld door aparte medewerkers buiten het proces verantwoordelijk te maken voor de audits."

Standaard maken

Op de vraag of de professionalisering van risicomanagement nu is afgerond bij de Alliantie, vertelt Martijn: "Het is nu zaak de implementatie goed in te richten, waardoor dit een standaardproces wordt. De keuze voor de CSA is daar een goed voorbeeld van omdat het ieder jaar tweemaal terugkomt. Maar ook de terugkoppeling van audits ieder kwartaal maakt het een systematisch proces, in plaats van iets wat ad hoc gebeurt. Zo kun je sturen en wanneer nieuwe risico's zich opdoen snel maatregelen nemen. Daarbij moet je er continu aandacht voor blijven houden binnen de organisatie, anders zakt de bewustwording weg."

Ontwikkelingen

"De ontwikkelingen in de sector zullen daarnaast de focus van risicomanagement doen blijven veranderen de komende jaren," sluit Martijn af. "Traditioneel is de Alliantie een financieel sterke corporatie, maar we hebben met meer uitdagingen te maken in de markt. Denk bijvoorbeeld aan het meer moeten investeren in verduurzaming of de vraag voor nieuwe woningen. Hoe belangrijker deze ontwikkelingen zijn, hoe belangrijker risicomanagement zal worden." ■

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!

CorporatiePlein 2019: Valt er nog wat te Digitaliseren en Optimaliseren?

Donderdag 26 september vindt de negende editie van CorporatiePlein plaats in Expo Houten. Thema dit jaar is Digitaliseren en Optimaliseren, een thema dat feitelijk al enkele jaren als een rode draad door de bedrijfsvoering van woningcorporaties loopt. Is het einde van het draadje al in zicht? Waar liggen voor corporaties nog kansen?

Of het nu in het vakgebied Finance & Control is, I&A, Wonen of Communicatie, de digitalisering van de bedrijfsvoering grijpt snel om zich heen. Voor medewerkers in deze vakgebieden belooft het ook dit jaar weer een leerzame en inspirerende dag te worden. En gezellig natuurlijk, dat ook! Je ontmoet collega's van tientallen andere corporaties en je kunt gezellig buurten bij bekende en nieuwe exposanten. Daarnaast biedt het theaterprogramma ook dit jaar weer meerdere interessante sessies. We pikken er even een paar uit:

Koppelchaos: is robotisering de ordeschepper?

Robotisering als een soort supermacro systeemoverstijgend repeterende werkzaamheden uit handen laten nemen.

Kan deze moeilijke volzin in amper dertig minuten live gedemonstreerd worden alstublieft? Jazeker, met de armen spreekwoordelijk over elkaar laat Casper Holt, informatie-specialist bij Alwel zien wat de inzet van robotisering in corporatieprocessen oplevert. De do's en don'ts van robotic proces automation krijgt u er automatisch bij.

Goede vastgoeddata zijn leidend voor financiële sturing

Bij corporaties zit het geld in de stenen. Maar welke data is er intern en extern beschikbaar over die stenen? En hoe zorg je er met die data voor dat de schaarse euro op de juiste plaats en op het juiste moment wordt besteed? Jurgen de Ruiter, Directeur Financiën en Bedrijfsondersteuning bij Parteon

legt uit hoe zij de kwaliteit van vastgoeddata verbeteren en beschikbaar maken voor het prioriteren van investeringsopgave in de meerjarenbegroting.

Klantcommunicatie: van 3.0 naar 1.0

Digitalisering gebeurt niet louter vanuit klantperspectief. Kostenbesparing en gewenste efficiency dwingen de klant naar het digitale portaal. Dat pakt niet altijd succesvol uit. In deze presentatie vertelt Erwin Zwijnenberg, directeur-bestuurder Woonkracht10, waarom de focus van beoogd digitale voorbeeldcorporatie is verlegd naar klantenthousiasme en wat dit heeft opgeleverd.

Three Lines of Defense: zo richt je het in

Een onafhankelijke controlfunctie, welke corporatie wil dat nou niet? De kosten die ermee zijn gemoed gooien bij kleine en middelgrote corporaties roet in het eten. Maar hoe kan het dan wel? Ter afronding van zijn tweejarige post-master Internal Auditing & Advisory aan de Erasmus Universiteit te Rotterdam onderzocht Gerard de Heide, controller bij de SOR, betaalbare en organisatorisch uitvoerbare alternatieven van het 3 lines of defense-principe. In deze presentatie krijg je praktische tips waar je morgen mee aan de slag kunt.

De datagestuurde woningcorporatie

Leegstand, woonfraude, onderhoud: hoe fijn is het als nullen en enen het gewoon voor u voorspellen? Maar hoe pas je predictive analytics succesvol toe? In deze presentatie - verzorgd door de predictive analytics specialisten van Woonstad Rotterdam - krijg je praktische tips voorgeschoteld waar je direct je voordeel mee kunt doen.

Trends en ontwikkelingen in Finance & Treasury

Welke trends en ontwikkelingen op het gebied van financiën en treasury kunnen woningcorporaties de komende jaren verwachten? Paul Minke, Belangenbehartiger Financiën, Fiscaliteiten en Marktwaardering bij Aedes is in deze presentatie uw financieel kompas. U krijgt gegarandeerd bruikbare tips om uw corporatie financieel op koers te houden.

Aanmelden

Aanmelden kan eenvoudig en gratis op corporatieplein.nl. Let op, CorporatiePlein is uitsluitend toegankelijk voor medewerkers van woningcorporaties. ■

THEATER 1

10.00 - 10.30

Referentie Grootboek Schema (RGS): zo gebruik je het

RGS is de dood in de pot voor creatief boekhouden. En laat dat nou net heilzaam zijn voor de corporatiesector. Maar hoe gebruik je het referentie grootboekschema in de praktijk? In deze presentatie krijg je praktische tips waar je morgen mee aan de slag kunt.

11.00 - 11.30

Goede vastgoeddata zijn leidend voor financiële sturing

Bij corporaties zit het geld in de stenen. Maar welke data is er intern en extern beschikbaar over die stenen? En hoe zorg je er met die data voor dat de schaarse euro op de juiste plaats en op het juiste moment wordt besteed? Jurgen de Ruiter, Directeur Financiën en Bedrijfsondersteuning bij Parteon legt uit hoe zij de kwaliteit van vastgoeddata verbeteren en beschikbaar maken voor het prioriteren van investeringsopgave in de meerjarenbegroting.

12.00 - 12.30

Three Lines of Defense: zo richt je het in

Een onafhankelijke controlfunctie, welke corporatie wil dat nou niet? De kosten die ermee zijn gemoeid gooien bij kleine en middelgrote corporaties roet in het eten. Maar hoe kan het dan wel? Ter afronding van zijn tweejarige postmaster Internal Auditing & Advisory aan de Erasmus Universiteit te Rotterdam onderzocht Gerard de Heide, controller bij de SOR, betaalbare en organisatorisch uitvoerbare alternatieven van het Three lines of Defense-principe.

13.00 - 13.30

De datagestuurde woningcorporatie

Leegstand, woonfraude, onderhoud: hoe fijn is het als nullen en enen het gewoon voor u voorspellen? Maar of het nu om klant- of vastgoeddata gaat: dan moet je de boel natuurlijk wel op orde hebben. Ja ja, data op orde dat weet ik nu wel denkt u vast. Maar hoe borg je datakwaliteit, maak je je business intelligent en pas je predictive analytics succesvol toe? In deze presentatie krijg je praktische tips voorgeschoteld waar je direct je voordeel mee kunt doen.

14.00 - 14.30

Trends en ontwikkelingen in klantcommunicatiekanalen

Kletsen met een virtuele assistent, Whatsappen met een corporatiemedewerker of selfservice via een kunstmatig intelligent portaal: In deze sessie zetten we nieuwe klantcommunicatiekanalen op een rij.

THEATER 2

10.00 - 10.30

Koppelchaos: is robotisering de ordeschepper?

Robotisering als een soort supermacro systeemoverstijgend repeterende werkzaamheden uit handen laten nemen. Kan deze moeilijke volzin in amper dertig minuten live gedemonstreerd worden alstublieft? Jazeker, met de armen over elkaar laat een corporatie zien wat de inzet van robotisering in het verhuurmutatieproces oplevert. De do's en don'ts van robotic proces automation krijgt u er automatisch bij.

11.00 - 11.30

Klantcommunicatie: van 3.0 naar 1.0

Digitalisering gebeurt niet louter vanuit klantperspectief. Kostenbesparing en gewenste efficiency dwingen de klant naar het digitale portaal. Dat pakt niet altijd succesvol uit. In deze presentatie vertelt Erwin Zwijnenberg, directeur-bestuurder Woonkracht10, waarom de focus van beoogd digitale voorbeeldcorporatie is verlegd naar klantenthou-siasme en wat dit heeft opgeleverd.

12.00 - 12.30

Trends in IT: dit kunnen corporaties ermee

Blockchain, chatbots, kunstmatige intelligentie: Wat zijn nou de échte trends in IT waar corporaties echt mee aan de slag kunnen? CorpoNet neemt u in vliegende vogelvlucht mee in de IT trends en ontwikkelingen van nu met daarbij de vraag: wat kunt u als corporatieprofessional daarmee?

13.00 - 13.30

De chatbot als KCC-medewerker deel 2

Vorig jaar stond de chatbot - of liever gezegd de virtuele medewerker - praktisch nog met de mond vol tanden. Spreekt de virtuele assistent twaalf maanden later al de taal van de klant? Spoiler alert: het antwoord is ja en ze luistert naar de naam Wonne. In deze sessie een update van de pilotgroep (Parteon, Woonstad Rotterdam, Rochdale en Woonforte) die met de chatbot aan de slag gingen.

14.00 - 14.30

Trends en ontwikkelingen in Finance & Treasury

Vastgoed staat als een huis, maar de wereld eromheen verandert in razend tempo. Niet in de laatste plaats geldt dat voor geld. Welke trends en ontwikkelingen op het gebied van financiën en treasury kunnen woningcorporaties de komende jaren verwachten? Paul Minke, Belangenbehartiger Financiën, Fiscaliteiten en Marktwaardering bij Aedes is in deze presentie uw financieel kompas.

THEATER 3

10.30 - 11.00

Woninginspectie met drones

Geheid dat de buurt ervoor leegloopt: de corporatie komt woningen inspecteren met drones! Maar is het een gevalletje toys for boys of voorzien de rond-snorrende vliegende camera's in een behoefte in het in beeld brengen van de corporatiewoning van de toekomst? In deze sessie deelt Jasper 't Hart, adviseur vastgoeddata van 'airborn-corporatie' de Alliantie de eerste praktijkervaringen.

11.30 - 12.00

Vastgoed en Onderhoud: de trends voor corporaties

Op het gebied van vastgoed en onderhoud komt er veel op de corporatiesector af. In 30 minuten nemen we u mee in de trends en ontwikkelingen op het gebied van vastgoed en onderhoud.

13.30 - 14.00

PRIO: Preventief inspectie-onderhoud met oog voor de huurder

Als er iets in de huurwoning kapot is, maak je de huurder blij met een snelle en vakkundige reparatie. Wat blijkt, huurders worden nóg blijer wanneer de vakman de volledige woning gelijk even een preventieve check-up geeft. PRIO noemt Woonbron dat en Frans Kern, general manager Onderhoud vertelt graag over deze slimme werkwijze, waarmee preventief onderhoud en sociaal beheer hand in hand gaan.

14.30 - 15.00

Waterstof – luchtbel of kans in energietransitie?

De meningen over de kansen van waterstof in de energietransitie zijn verdeeld. Waar de één erbij zweert, vindt de ander het een luchtbel. Maar is the proof of the pudding niet in the eating? De eerste waterstof-corporatie van Nederland deelt haar praktijkervaringen. Voldoende stof ter overpeinzing in ieder geval.

Stuur- en verantwoordingsinformatie as a service

"Huurdering?
Uhm, ik denk bij ons
ongeveer 3 miljoen euro"

"Onze mutatiegraad?
Ik schat tussen de
1 en 3 procent"

"Dat weet ik
pas over 2 maanden,
dan is onze
jaarrekening klaar"



Wilt u het **exact** weten? Op ieder moment en overal?
Wij helpen u graag en stellen uw organisatie in staat om
zelf het antwoord op deze en vele andere vragen te vinden.



Informatievoorziening en datakwaliteit met behulp van sectorstandaarden

PS, ook binnen twee weken antwoord op uw stuur- en verantwoordingsvragen? Daag ons uit!
Mail: richardvanderzee@skarp.nl - fritsvandijk@skarp.nl of bel 088 888 5555 - www.skarp.nl

Robotisering: heilige graal voor procesautomatisering?

In de voortdurende trein die innovatie heet, neemt robotisering een prominente plaats in. Is robotisering de gedoodverfde ordeschepper in de koppelchaos tussen IT-systemen? Is robotisering de heilige graal voor procesautomatisering? We vroegen het aan **Casper Holt**, informatiespecialist bij **Alwel**, die voor zijn werkgever de mythe ontrafelt.

Casper heeft intern de opdracht gekregen om de mythe van robotisering te ontrafelen. 'Ga eens aan de slag, zoek uit en ervaar wat het voor ons kan betekenen,' luidde de opdracht. "Robotisering of robotic proces automation (RPA) is het automatiseren van menselijke handelingen in of tussen informatiesystemen," start Casper het gesprek. "Deze repeterende taken zijn te scripten en kunnen door een softwarerobot worden uitgevoerd."

Impact

Met het gemak waarmee Casper RPA positioneert, dient zich onmiddellijk de vraag aan welke impact dit heeft op woningcorporaties. Het primaire proces bij een woningcorporatie kent immers nogal wat repeterende taken. Zou het niet fantastisch zijn als veel menselijk handelen door een robot kunnen worden uitgevoerd? De soep wordt volgens Casper voorlopig nog niet zo heet gegeten als die wordt opgediend. "Medewerkers maken in veel processen met hun intellect cognitief het verschil. Dat is niet zomaar te robotiseren. In de toekomst – als robotisering wordt gecombineerd met machine learning – is dat niet ondenkbaar. Voorlopig moet je echt denken aan eenvoudige repeterende handelingen."

Voorbeeld

Als voorbeeld van een eerste eenvoudige 'proof of the pudding' noemt Casper het gerobotiseerd opvoeren van een nieuwe medewerker in het ERP-systeem en het toekennen van gebruiksrechten. "Klinkt misschien niet spannend, maar als je ziet hoe snel we dat voor elkaar hadden, smaakt dat wel naar meer."

Smaakproef

Die smaakproef doet Casper samen met VVA-Informatisering. "Zij hebben een gratis te gebruiken RPA-softwaretool omarmd en beschikken natuurlijk over veel kennis van corporatieprocessen. Wat daarnaast vooral interessant is, is dat ze een raamwerk hebben waarmee je de keuze tussen een permanente koppeling of inzet van RPA kunt bepalen. Een student consultant van VVA-Innovatisering deed onderzoek naar deze keuze en heeft een raamwerk ontwikkeld waarmee je processen kunt categoriseren naar handeling, een deel van het proces of een procesactiviteit. Het is een theoretisch model waarmee je de benodigde handenarbeid kunt toetsen en op welke wijze je het proces of procesactiviteit kunt verbeteren."

Verhuurmutatieproces

Met behulp van het raamwerk en ondersteuning van VVA-Informatisering heeft Casper gekeken naar het verhuurmutatieproces. "Voor reguliere woningen uit ons ERP-systeem hebben we een koppeling gebouwd met ons WRB-systeem. Voor het leegmelden van studentenkamers gebruiken we deze koppeling ook, maar omdat er andere attributen gelden dan bij een reguliere woning, komt er bij het aanmelden van de studentenwoning veel handwerk kijken. Een mogelijke

tussenoplossing voordat we een definitieve oplossing laten uitwerken is om in de piekperiode het aanmelden van studentenwoningen door een robot te laten uitvoeren."

Heilige graal

Een gratis RPA-tool, intuïtief en snel een robotsript gereed en direct resultaat. Het lijken ingrediënten voor een onstuitbare opmars van robotisering. Is RPA daarmee de heilige graal voor koppelchaos, het alternatief voor dure koppelingen en het einde aan de afhankelijkheid van trage IT-leveranciers? Casper weet van de 'hosanna' verhalen maar blijft nuchter: "Ga niet blind met RPA aan de slag. Kijk eerst goed naar het proces. Wat is de kortste klap? Kun je het niet zelf in het proces oplossen? Door 'lean' naar je proces te kijken kun je al vaak de grootste slag maken. Misschien is een koppeling of robotsript dan niet eens meer nodig."



Handwerk

Hij vervolgt: "Maar blijft er handwerk over in een proces, kijk dan samen met je collega's processpecialisten naar. Hoe worden deze handelingen uitgevoerd? Is dat een slimme manier? Beslis samen of robotisering van handelingen een goede zet is."

Niet zonder risico's

Want het robotiseren van handelingen is niet zonder risico's, waarschuwt Casper: "Met de RPA-tool blijf je aan de buitenkant van IT-systemen. Je bouwt het visueel op, vervolgens wordt het op de achtergrond gescript. Hoe meer handelingen je script, hoe groter de risico's op onoverzichtelijkheid. De kunst is om de gerobotiseerde handelingen zo klein mogelijk te houden."

Toch ziet Casper de voordelen wel degelijk. "Het krachtige van robotisering is dat je niet afhankelijk bent van programmeurs. Het werken met de RPA-tool heb je redelijk snel onder de knie. Het vergt een gezonde dosis logisch nadenken en de gebouwde scripts zijn vele malen toegankelijker dan geprogrammeerde koppelingen. Maar onderschat het niet, je doet het er niet zomaar even bij."



Bedreigend

Dan komt het gesprek toch nog weer even op het bedreigende aspect van robotisering. "Het klopt dat robotisering menselijke handelingen elimineert, maar daarmee ook de kans op menselijke fouten," nuanceert Casper. "Wanneer een script feilloos werkt, biedt het je dus ook garanties voor datakwaliteit." Binnen Alwel heeft robotisering het stadium van 'bedreiging' overigens niet bereikt. "Urgentie is een goede pleitbezorger voor robotisering. De studentenkamers moeten zo snel mogelijk worden aangemeld, dat weet en vindt iedereen. Maar ik geef toe, als ik bij mijn collega's voor de eerste keer kom praten over robotisering, word ik niet altijd met gejuich ontvangen."

Ei van Columbus

Of RPA het ei van Columbus is, daar is Casper nog niet uit. "Het is te vroeg om daar volmondig ja op te zeggen. Dat hangt ook af van andere ontwikkelingen, zoals kunstmatige intelligentie en machine learning. Ik zie namelijk grote kansen in de combinatie van die ontwikkelingen. Denk bijvoorbeeld aan het combineren van RPA met kunstmatige intelligentie voor de beoordeling van de kwaliteit van daken, of controle of er ZAV zijn aangebouwd. Je kunt dan in 'no time' je bezit scannen."

Do's en dont's

Over de do's en dont's zegt Casper: "Begin klein. Neem een eenvoudige handeling en bouw er eens een script voor. De tool is gratis verkrijgbaar, experimenten kost niets. Gebruik het voor eenmalige bulkklussen, zoals het schonen van een DMS-systeem. Of voor het monitoren van social media kanalen als Twitter, Instagram en Facebook. Wij hebben het ook gebruikt om ons huurderportaal te monitoren: doet het voortdurend wat het moet doen? Het laatste wat je wilt is dat je van huurders moet horen dat je systeem niet naar behoren werkt."

Toekomst

Globaal gezien ziet Casper in veel bedrijfsprocessen kansen voor robotisering. Als voorbeeld noemt hij debiteurenbeheer. "Het afletteren van debiteuren incasso's gebeurt nu grotendeels door ons ERP-systeem. Maar er blijft altijd een hap over dat handmatig moet worden afgeletterd. De sport is om hierin bedrijfsregels te ontdekken. Als een medewerker het finale akkoord geeft, kan de robot de rest afhandelen. Ja, robotisering heeft zeker toekomst." ■

Willem Maas (Stadlander):

Zorg bij ketensamenwerking voor een uniforme informatievoorziening

Gebruikmaken van de expertise van je onderhoudspartners is makkelijker gezegd dan gedaan. Hoe richt je ketensamenwerking op een goede manier in, zodat onderhoudsprocessen soepel en efficiënt verlopen? CorporatieGids Magazine ging daarover in gesprek met Directeur Vastgoed Willem Maas van Stadlander.

Stadlander beheert ongeveer 15.000 woningen in Bergen op Zoom en koos er in 2015 voor om het niet planmatige en mutatieonderhoud uit te laten voeren door externe partijen. “Stadlander is voorstander van een vooruitstrevende, ketengerichte aanpak,” licht Willem dat besluit toe. “Wij willen optimaal gebruikmaken van de expertise en kennisdeling tussen ketenpartners onderling, door ons ook wel onderhoudsregisseurs genoemd. Daarbij blijft focus op processturing vanuit Stadlander het uitgangspunt.”

Onderhoudsregisseur

Sinds de keuze om onderhoud uit te besteden heeft de corporatie haar processen anders ingericht. “Het onderhoudsproces begint vanuit de klant of Stadlander. Zij of wij geven input over het soort en type onderhoud. Dit kan zowel preventief als correctief zijn, wat vervolgens wordt verwerkt door onze externe partner. Die is verantwoordelijk voor de registratie en verdere organisatie van het reparatieproces. Daarna zorgt Stadlander nu nog voor de financiële afwikkeling.”

“De onderhoudsregisseur is een verlengstuk van Stadlander en heeft daardoor een prominente plaats in het gehele proces,” vervolgt Willem. “Hij fungeert als één van de belangrijkste pijlers van de ketengerichte aanpak. Dit is gebaseerd op wederzijds vertrouwen. De Stadlander-medewerker vervult in toenemende mate een uitsluitend sturende rol en levert waar nodig inhoudelijk support aan de onderhoudsregisseur. Hierbij is de gevorderde ICT-integratie op basis van de Ketenstandaard Bouw en Installatie met alle onderhoudsregisseurs van groot belang.”

Wederzijds vertrouwen

Het wederzijds vertrouwen wordt geborgd middels een SLA, legt Willem uit. “Deze hebben we samen met de ketenpartners opgesteld en bevat de KPI's voor alle ketengerichte prestatievelden. Deze gestelde normen zijn gebaseerd op de gezamenlijk onderschreven onderhoudsvisie en daaraan gerelateerde doelstellingen. Hier houden wij grip op door middel van dashboards, klanttevredenheidsmetingen en geautomatiseerde willekeurige steekproeven.”

Datarotonde

Bij de koppeling met haar ketenpartners werkt Stadlander nauw samen met ISRES. “Wij gebruiken hun ESB-oplossing, ofwel de Datarotonde. Dit is de schakel tussen Stadlander en de onderhoudsregisseurs. Wij werken met de Ketenstandaard, maar bij de systemen van de externe partners zitten vaak kleine technische verschillen. Deze worden door de Datarotonde opgelost, waardoor wij vanuit Stadlander uniform kunnen werken en de informatie voor de ketenpartners toch toepasbaar is in hun eigen ERP-systeem.”

Ketenstandaard

Het gebruik van ketenstandaarden stelt de corporatie én partners in staat efficiencyvoordeel te boeken, legt Willem

uit. “Wij maken gebruik van SALES als standaard om informatie te delen. Waar nodig kunnen aannemers gebruikmaken van het portaal van Stadlander. Hierdoor is er één uniforme informatievoorziening, die tegelijkertijd ook beschikbaar is voor de klant. De huurder kan namelijk via de Mijn-omgeving bijvoorbeeld de status van een reparatie volgen.”

“Met Aareon, de leverancier van ons ERP-systeem, hebben wij recent ook afspraken gemaakt omtrent ondersteuning van de geautomatiseerde factuurstroom. Hiermee wordt de foutkans vrijwel tot nul gereduceerd en boeken wij in de hele keten extra efficiencywinst, bijvoorbeeld door een reductie aan administratieve handelingen zowel intern als extern. Binnenkort hopen wij de inrichting af te ronden.”

‘Het is van belang dat er een relatie ontstaat op basis van vertrouwen en gelijkwaardigheid’

Open website

Stadlander heeft daarnaast onderzocht hoe de huurder beter ondersteund kan worden bij een reparatieverzoek. “Dit proces hebben wij al aanzienlijk vereenvoudigd door bijvoorbeeld de mogelijkheid te bieden om een verzoek in te dienen via een ‘open website’,” legt Willem uit. “Daarbij hoeven ze alleen een foto en een korte omschrijving van het probleem op te sturen. Via het onderzoek willen wij kijken of wij dit proces verder kunnen vergemakkelijken.”

Gezamenlijk tot één visie

Bij het ontwikkelen van ketensamenwerking is het van belang dat de corporatie en ketenpartners niet alleen tot een gezamenlijk gedragen onderhoudsvisie komen, maar dat er relatie ontstaat op basis van vertrouwen en gelijkwaardigheid, sluit Willem af. “Dat laatste aspect is wellicht het allerbelangrijkste. Zonder wederzijds vertrouwen een gezamenlijke drijfveer om het project tot een succes te maken, is echte ketensamenwerking niet mogelijk en gedoemd te mislukken. Daarnaast moet er natuurlijk een gemeenschappelijke onderhoudsvisie worden ontwikkeld die fungeert als vertrekpunt voor de precieze inrichting van processen. Benoem daarbij concreet de doelen per prestatieveld – zoals klanttevredenheid, financiën en kwaliteit – op korte, middel en lange termijn. Beschrijf als laatste helder het ontwikkelproces en de prestatievelden en houd daarbij het doel voor ogen: een volledige en integrale ketensamenwerking.” ■

smartr.

UW I&A JAARPLAN 2020 IN ÉÉN WEEK

HOE? Kijk op smartr.nl

AANTOONBAAR IN CONTROL!

WEL DE LUSTEN, NIET DE LASTEN MET HET COMPLIANCE MANAGEMENT FRAMEWORK.

EÉN FRAMEWORK WAARIN U AL UW COMPLIANCE VRAAGSTUKKEN VOOR ZOWEL PRIVACY ALS INFORMATIEBEVEILIGING KUNT VASTLEGGEN EN MANAGEN. WERK UW PROJECT UIT TOT EEN VOLWAARDIG PROGRAMMA MET BEHULP VAN INZICHTELIJKE TOOLING.

HEEFT U EERDER ONZE "OUDE" AVG OF ISMS OPLOSSING GEKOCHT? NEM DAN CONTACT MET ONS OP VOOR EEN GRATIS UPGRADE!

MEER WETEN? NEM DAN CONTACT MET ONS OP VIA 071 - 747 17 17 OF VIA [KOFFIE@AUDITTRAIL.NL](mailto:koffie@audittrail.nl).

 **Audittrail**
Information security | privacy | quality | gis
[WWW.AUDITTRAIL.NL](http://www.audittrail.nl)



Kees van Nieuwamerongen

Onafhankelijkheid zonder dubbele petten

In de aanloop naar de nieuwe Woningwet in 2015 was er veel aandacht voor de onafhankelijkheid van de Autoriteit woningcorporaties. In de eerste plaats ging het dan om de onafhankelijkheid van de corporaties. Dat lijkt mij ook logisch. De Aw en de Aw'ers hebben hun volkshuisvestelijke hart onmiskenbaar op de goede plek zitten; dat wil niet zeggen dat zij belangenbehartigers zijn. En dat moet ook niet. De Aw vertegenwoordigt ook niet de belangen van de minister of van Kamerleden, ook al is de minister politiek verantwoordelijk voor alles wat de Aw doet. Dat de minister die onafhankelijkheid serieus neemt, blijkt wel uit de antwoorden op Kamervragen die de afgelopen periode gesteld zijn.

Maar bij de wetsbehandeling speelde destijds ook een derde vorm van onafhankelijkheid die ik wat minder goed begreep. Dat ging over de onafhankelijkheid van de Inspectie Leef-omgeving en Transport; de rijksinspectie waar de Aw onderdeel van is. Over die onafhankelijkheid hoor ik de laatste tijd gelukkig niet zo veel meer. Ik vind het positief dat toezichhouders steeds meer gaan samenwerken. Alle rijksinspecties werken risicogericht, worden minder legalistisch en meer gericht op het maatschappelijk effect. De signalerende functie (terugleggen bij de politiek en bij de sector wat wij zien als wij aan het werk zijn) komt ook steeds meer van de grond. Het meest recente sectorbeeld van de Aw is daar een mooi voorbeeld van.

Door samen op te trekken met andere toezichthouders kun je erg veel leren. En het is nog leuk ook om ook binnen de ILT te kijken hoe het toezicht op luchtvaartmaatschappijen, rederijen, transportondernemingen, drinkwaterbedrijven e.v.a. er uit ziet. Je komt dan veel specifieke kennis en specialisten tegen. Maar verrassend genoeg ook erg veel overeenkomsten in de manier waarop ondernemingen georganiseerd zijn en de governance. Én collega's vinden elkaar door een gedeelde bevoegdheid en liefde voor het werk en de 'eigen' sector.

Met de onafhankelijkheid van sector en politiek zit het allemaal wel goed, durf ik drie jaar later wel te beweren. Wat in de evaluatie van de Woningwet echter naar voren kwam, was de

dubbele petten-problematiek. Dat we het aantal instanties willen beperken, snap ik. Maar dat kan tot gevolg hebben dat er taken uitgevoerd moeten worden die soms lastig te combineren zijn. Of die elkaar zelfs in de weg zitten. Een bekend voorbeeld is de samenloop van burger en saneerder bij WSW. Maar, in het geval van de Aw, ook die van toezichthouder op de corporaties en toezichthouder op WSW. Niet alleen kun je in een belangenconflict komen door dubbelfuncties, het kan ook voor gesprekspartners onduidelijk zijn welke pet je op hebt als je elkaar spreekt.

Minder instanties, minder administratieve lasten, minder bestuurlijke drukte; dat lijkt mij erg goed. Daarnaast is toezicht op de corporatiesector ook prima te combineren met toezicht op andere (al dan niet publieke) instellingen. Prima dus dat de Aw is ondergebracht bij de ILT. Maar ter vergroting van de rolfzuiverheid en duidelijkheid, kan het ook geen kwaad om in het kader van de evaluatie van de Woningwet eens goed te kijken naar de dubbele petten in de sector. Niet alle taken uit de Woningwet zijn zo bijzonder dat ze dicht tegen de sector georganiseerd moeten blijven worden. Misschien is het zelfs wel goed, vanwege de onafhankelijkheid, om eens wat verder weg te kijken naar andere uitvoerende organen. ■

Kees van Nieuwamerongen is directeur Autoriteit woningcorporaties bij ILT

In close cooperation

Onze oplossingen dragen bij aan verhoogde huurderstevredenheid, efficiënt vastgoedbeheer, betere samenwerking met partners in de keten en juiste stuur- en verantwoordingsinformatie. Wij geloven in software die eenvoudig is in gebruik. Of u nu huurder, vastgoedmedewerker of partner in de keten bent, iedereen kan makkelijk werken met onze oplossingen en beschikt over alle relevante informatie. **Meer weten? Ga naar www.cegeka-dsa.nl**

Open, Veilig en Innovatief



Jorik Soer (Woonwaarts):

Interne communicatie essentieel bij goede dienstverlening

Wie in de Aedes Benchmark de klanttevredenheidcijfers van De Gemeenschap en Standvast Wonen erop naslaat, ziet erg goede resultaten. De corporaties fuseerden in mei van dit jaar echter tot één organisatie: **Woonwaarts**. Hoe houd je de tevredenheid van huurders na een fusie op peil? *CorporatieGids Magazine* vroeg het aan **Jorik Soer**, Teamleider Contactcentrum en Dagelijks Onderhoud bij de nieuwe corporatie.

“Beide corporaties zijn in deze fusie gelijkwaardige partners geworden, ondanks het verschil in grootte,” vertelt Jorik op de vraag hoe de partijen de fusie hebben ingericht. Standvast Wonen beheerde ongeveer 9.000 woningen, terwijl De Gemeenschap 2.500 woningen beheerde. “Vanaf de bekendmaking van de fusie hebben we medewerkers uit beide corporaties hierbij betrokken. Omdat een fusie natuurlijk veel veranderingen met zich meebrengt, zorgen we er nu eerst voor dat we onze kerntaken goed kunnen blijven uitvoeren. Iedere dag leren we weer van elkaar en voeren we ons werk beter uit. Op een later moment willen wij de processen opnieuw inrichten, op een manier die bij Woonwaarts én onze huurders past.”

Uitdaging

Voor Woonwaarts wacht een grote uitdaging om net zo hoog te scoren op klanttevredenheid als haar rechtsvoorgangers. Standvast Wonen haalde een gemiddelde score van 7,6 afgelopen jaar in de Aedes Benchmark, terwijl De Gemeenschap met een dikke 8 bij de top vijf corporaties van Nederland zat. Op de vraag wat meegenomen is naar de nieuwe corporatie, vertelt Jorik: “Tijdens het haalbaarheidsonderzoek zagen we sterke punten van beide corporaties. Zo scoorde

Altijd anders

Woonwaarts is actief in meerdere regio's. Op de vraag of de organisatie klantcommunicatie voor elk gebied waar het in opereert uniform heeft ingericht, vertelt Jorik: “Communicatie is altijd maatwerk. Soms omdat de gespreksonderwerpen verschillen, of omdat de ene persoon directer is dan de ander. Dat kan per regio verschillen maar dat hoeft niet, ieder gesprek is weer anders. De boodschap die we willen uitdragen is belangrijk, maar doen we altijd op een manier die bij de huurder past en hoeft niet per se uniform te zijn.” Zo worden huurders bijvoorbeeld met ‘jij’ aangesproken. “Dat is iets wat Standvast Wonen ook al deed, om zo de verbinding te zoeken en aan te geven dat huurders en medewerkers een gelijkwaardige relatie hebben. Wij doen dit bij Woonwaarts nu ook, alleen passen we de toon wel aan wanneer we merken dat de huurder daar behoefte aan heeft.”

Completer aanbod

Door de fusie is Woonwaarts er in ieder geval in geslaagd een completer aanbod aan dienstverlening te bieden. Jorik: “Wij hebben onze digitale service met de persoonlijke, maatwerk benadering gebundeld waarmee het aanbod van dienstverlening compleet is en de bereikbaarheid is verruimd.

We willen de sterke punten van De Gemeenschap en Standvast Wonen bij elkaar brengen in de nieuwe organisatie.

De Gemeenschap hoog bij nieuwe en vertrekkende huurders, en werd Standvast Wonen door huurders goed beoordeeld op het gebied van duurzaamheid, woningonderhoud en verbetering. We willen al deze sterke punten bij elkaar brengen in de nieuwe organisatie, zodat Woonwaarts een organisatie wordt met nog meer slagkracht, voor onze huurders.”

Zo bieden wij efficiënte dienstverlening aan de zelfredzame huurder, tot maatwerk en persoonlijke aandacht voor de kwetsbare huurder die dit nodig heeft. Essentieel daarbij blijft wel dat huurders mogen kiezen, en wij hun keuze – digitaal, telefonisch of aan de balie – faciliteren.” “Dat betekent echter niet dat wij meegaan met elke

De essentie blijft dat huurders mogen kiezen, en wij hun keuze – digitaal, telefonisch of aan de balie – faciliteren.

communicatietrend. Denk bijvoorbeeld aan het gebruik van social media. Huurders verwachten sneller reactie dan voorheen – omdat het nu ook kan – en daar proberen wij zo goed mogelijk in te faciliteren. De ervaring in de markt is echter dat het gebruik van social media niet tot meer vragen leidt, maar wel tot meer contactmomenten over één en dezelfde vraag. Daar is extra personeel voor nodig wat uiteraard geld kost. Het integreren van social media past mede daarom niet in onze strategie.”

Inzicht

Volgens Jorik is interne communicatie enorm belangrijk wanneer je met huurders goed wilt communiceren. Woonwaarts werkt daarbij onder andere nauw samen met klantcontactspecialist Unexus. “Iedere medewerker heeft een app op zijn of haar telefoon, waarmee aangegeven wordt of de medewerker wel of niet beschikbaar is. Ook biedt deze app inzicht in elkaars agenda, wat het contact met de huurder makkelijker maakt. Bij een eventuele gemiste oproep zien we welke collega gebeld heeft, wat medewerkers een zoektocht scheelt, en wanneer huurders lang moeten wachten kunnen ze ervoor kiezen later teruggebeld te worden. Zo wordt niet alleen het contact tussen medewerkers onderling efficiënter, maar ook met onze huurders.

Daarnaast zijn wij door de planningstool in Unexus in staat de bezetting op het contactcentrum efficiënter in te richten, wat ons scheelt in de kosten.”

Duizend gesprekken

Om de communicatie verder te verbeteren, maakt Woonwaarts gebruik van stuurinformatie en rapportages. “Op deze manier kwamen wij er bijvoorbeeld achter dat we maandelijks ongeveer duizend gesprekken misten, vaak op momenten die net buiten onze bereikbaarheidstijden vielen.” De corporatie besloot daarom begin dit jaar die tijden te verruimen, en met effect. “Nu missen we minder dan 250 gesprekken per maand.”

Schil

De volgende stap voor Woonwaarts is het implementeren van een nieuw systeem voor het contactcentrum. “Deze applicatie moet als een schil om ons primaire systeem komen te liggen. Hiermee willen we informatie beter en gemakkelijker kunnen vastleggen, bundelen en tonen. Daardoor valt veel overbodige informatie weg en kunnen onze medewerkers op het contactcentrum huurders beter te woord staan. De beslisbomen – en eventueel kunstmatige intelligentie – moeten de medewerkers ondersteunen. Een goede koppeling tussen dit systeem en onze meldkamer is daarbij essentieel, zodat zij beter in staat zijn buiten onze kantooruren huurders te helpen.”

Mensenwerk

“Naast het gebruik van systemen moeten we niet vergeten dat communicatie voor het grootste deel mensenwerk is,” sluit Jorik het gesprek af. “Het blijft daarom belangrijk om met elkaar in gesprek te zijn over de dingen die we doen, hoe we dat aanpakken en waarom. Dat kun je niet ondervangen in automatisering.” ■

Heeft u voldoende grip op uw vastgoedportefeuille?

- Integraal sturen op waarde, rendement en cash flow
- Inzicht in de financiële performance van uw bestaande portefeuille
- Inzicht in de impact hierop van uw (her)ontwikkelingsportefeuille
- Analyse van verschillen tussen uw beleid en de blik van de markt
- Voldoe aan uw toekomstige verplichtingen conform het Waarderingshandboek

De geïntegreerde Reasult oplossingen bieden u **inzicht, beslissingsondersteuning, sturing en controle** over de diverse aspecten van uw vastgoedportefeuille.

Meer weten?

www.reasult.nl 0318 67 29 30 marketing@reasult.nl

REASULT
REAL ESTATE IN CONTROL

BG BATAVIA
GROEP

VASTGOEDINFORMATIE VOOR RUIM 1.000.000 WONINGEN

Vastgoed Informatie Portaal
Portfolio- en Assetmanagement Model
VastgoedCloud

Driss Ousji (De Sleutels): Wij willen koploper in klantgerichtheid worden in 2020

De koploper worden in klantgerichtheid. Met die doelstelling voor ogen wil woningcorporatie **De Sleutels** haar processen opnieuw inrichten. Maar waarom is het zo belangrijk koploper in klantgerichtheid te zijn en wat is daarvoor nodig?

CorporatieGids Magazine vroeg het aan **Driss Ousji**, Manager Financiën en Bedrijfsvoering bij de corporatie uit Leiden.

“Dat we aandacht besteden aan onze woningen is vanzelfsprekend,” begint Driss het gesprek. “Maar de manier waarop we aandacht aan onze klanten schenken, dat is hetgeen waarmee wij ons kunnen onderscheiden. Wij willen dit doen door de komende periode zo klantgericht mogelijk te werk te gaan en – uiteindelijk – koploper in klantgerichtheid te worden in onze sector.”

Cijfers en klantenpanels

Hoewel de lat hoog is gelegd, is De Sleutels al hard op weg. De corporatie scoorde afgelopen jaar twee A-scores en één B-score in de Aedes-benchmark op klanttevredenheid. “Cijfers zijn voor ons een belangrijk sturingsmiddel,” legt Driss uit. “Het meten van de tevredenheid doen wij vooral via KWH-metingen en de Aedes-benchmark. Maar minstens

NEH ontzorgt bij

Bereikbaarheid door Hosted Voice
Mobile Device Management
Multifactor Authentication
Security Awareness



 www.nehgroup.com

 033 4343 070

zo belangrijk is de stem van onze klant. We zoeken continu directe input van onze huurders om de dienstverlening verder te verbeteren. Koploper zijn in klantgerichtheid is voor ons geen eindpunt; we willen eerste worden én blijven."

Belang van maatwerk

Op de vraag wat De Sleutels bijvoorbeeld wil veranderen om klantgerichter te worden, vertelt Driss: "Al heel lang is het een wens van onze klanten dat ze zelf hun reparatieverzoek kunnen inplannen. Door niet met elkaar pratende systemen is dat nog niet gelukt. Daarnaast merken we ook dat wij als organisatie soms teveel vanuit procedures werken.

Terwijl je met een stukje maatwerk de klant beter helpt. Een voorbeeld is de ondertekening van de huurovereenkomst. Volgens onze regels moet de huurder zelf aanwezig zijn in de woning bij de ondertekening, of iemand per volmacht in zijn plaats laten tekenen. Er was een bewoner die vanwege een overlijden in het buitenland zat. Hij kon niet komen voor de ondertekening en het lukte ook niet om iemand de volmacht daarvoor geven. Toen heeft de verhuurmakelaar via Skype het huurcontract met hem doorgenomen, en daarna per post naar hem opgestuurd voor ondertekening."

Investeringen

Koploperschap in klantgerichtheid vraagt om investeringen. "We zijn er om onze klanten zo goed mogelijk te bedienen. Daar willen we alles aan doen, en dus ook investeren. Dat geld gaat bijvoorbeeld naar systemen of het beter opleiden van medewerkers."

Driss licht de veranderingen verder toe: "De Sleutels heeft bijvoorbeeld de structuur van de organisatie aangepast, zodat lijntjes korter zijn en medewerkers meer eigenaar van hun eigen werk worden. Ook gaan we ons primaire systeem dit jaar vervangen. We willen daarmee de klantprocessen herinrichten en – indien dat nog niet het geval was – digitaliseren. Het gevolg is dat wij daarmee onze processen optimaliseren en de organisatie toekomstbestendiger maken."

Waardevermeerdering

De Leidenaren werken daarbij samen met adviesbureau Hersense. "Dat is een typisch geval van 'schoenmaker blijf bij je leest'," vertelt Driss. "Hersense heeft door middel van klantreizen heel goed in kaart gebracht wat onze digitale processen zijn en hoe we deze kunnen verbeteren om klanten nog beter van dienst te zijn. Zo werd bij elke processtap gekeken hoe wij meer waarde kunnen toevoegen voor de



We willen eerste worden én blijven

klant, om hen nog beter te bedienen. Ze helpen ons nu ook met het ten uitvoering brengen van deze plannen."

Up-to-date blijven

Voor het verwezenlijken van de ambities is het volgens Driss essentieel dat je beschikt over een goede ICT-infrastructuur. "Een van de pijlers van ons klantgericht werken is dat we de klant optimaal digitaal willen faciliteren. Technische ontwikkelingen gaan razendsnel, vooral daar waar het gaat om communicatie. Door samen te werken met experts – zoals Hersense maar ook met bijvoorbeeld de leverancier van ons nieuwe primaire systeem cegeka-dsa – blijven we up-to-date en kunnen we op de ontwikkelingen inspringen."

Snelheid en bereikbaarheid

Op de vraag wat voor De Sleutels de grootste uitdagingen worden rondom klantgerichtheid, zegt Driss. "Ik denk dan vooral aan snelheid en bereikbaarheid. Onze huurders verwachten snel en op ieder tijdstip antwoord op hun vraag. Daarbij is elke klant anders, en heeft iedereen dus een eigen benadering nodig. Voor ons is dat dé uitdaging om de komende periode aan tegemoet te komen."

2020

De Leidenaren staan – geheel passend in de doelstelling om koploper te worden – volgens Driss momenteel op de achtste plaats in de Aedes-benchmark. "In andere woorden: we zijn goed op weg. Het vervangen van ons primaire systeem door Dynamics Empire zal de komende periode een belangrijk aandachtspunt worden. Daarnaast willen we ons blijven richten op de ontwikkeling van de menselijke factor in onze organisatie en het nog meer ophalen van de inbreng van onze klanten middels panels. We hebben nog een half jaar te gaan want in 2020 is het zover: dan willen wij ons ook echt koploper in klantgerichtheid kunnen noemen." ■

Theo Buurman (WBO Wonen):

Zaakgerichte processen om optimaal digitaal te werken

WBO Wonen uit Oldenzaal wil zaakgericht werken en gaat daartoe de komende jaren al haar processen evalueren en opnieuw inrichten. Waarom is deze nieuwe werkwijze de juiste volgende stap voor de Twentenaren? CorporatieGids Magazine vroeg het aan Regisseur ICT Theo Buurman: "Zaakgericht werken dwingt ons kritisch naar onze processen te kijken."

"Wij willen als organisatie optimaal digitaal kunnen werken," begint Theo het interview. "Hiervoor hebben wij onlangs een werkgroep gestart, die heeft onderzocht hoe wij dit zo goed mogelijk kunnen bereiken. Daarbij kwamen we al snel tot de conclusie dat je niet optimaal kunt werken zonder processen te optimaliseren. Zaakgericht werken kan hierbij helpen omdat het ons dwingt kritisch naar onze processen te kijken. Ook kunnen wij deze manier van werken koppelen aan onze klantportalen, waardoor onze huurders zaken vaker en beter digitaal met ons kunnen regelen."

Verspillingen zoeken

Het eerste proces dat bij de Oldenzalers onder handen werd genomen was die rondom het melden van overlast. Het succes smaakte naar meer. Inmiddels maakt WBO ook stappen om het verhuurmutatieproces zaakgericht te maken. "Dit is een van onze belangrijkste processen, we hopen hiermee een grote sprong te maken," legt Theo uit. Het voordeel zit volgens hem onder andere in het efficiënter inrichten van het proces. "We zijn op dit moment bezig het proces te ontleden en via de lean-methode te kijken waar eventuele verspillingen zitten. Wij zijn ervan overtuigd dat we er meerdere zullen tegenkomen."

Discipline

Hoewel zaakgericht werken volgens Theo niet om andere vaardigheden van medewerkers vraagt, is het wel belangrijk om gedisciplineerd aan de slag te gaan. "Handel je namelijk een stap niet op de juiste manier af, dan heeft dat gevolgen voor de vervolgstappen in het proces. Neem bijvoorbeeld het verhuurmutatieproces. Wanneer de huuropzegging is bevestigd, sturen wij een inspecteur naar de woning. De gegevens die worden opgehaald zijn erg belangrijk voor nieuwe huurders en gebruiken wij om de woning opnieuw aan te bieden. Wanneer deze stap niet goed wordt uitgevoerd,

loopt het proces vertraging op met eventuele leegstand tot gevolg. Leidinggevend en de medewerker zelf kunnen via de module zaakgericht werken hier op monitoren en sturen, en hebben direct inzage in eventuele stagnaties."

Nauw samenwerken

Bij de herinrichting van processen werkt WBO Wonen nauw samen met haar ERP-leverancier Itris. Theo: "Zij leveren de module zaakgericht werken binnen ons ERP-systeem en

helpen ons ook bij het maken van de juiste keuzes omtrent de inrichting. Denk bijvoorbeeld aan het bepalen welke informatie nodig is om zaakgericht te werken en waar wij vervolgens de data binnen ons ICT-landschap opslaan."

Best practice

De corporatie heeft daarbij wel voor de best practice inrichting gekozen. "Kostenbeheersing was hierbij een belangrijk argument," vertelt Theo. "Maatwerk brengt altijd extra kosten met zich mee. Tevens kost dit extra aandacht bij het testen van nieuwe releases. We hebben de overtuiging dat wanneer het merendeel van de woningcorporaties middels de best practice kan werken, dat voor ons dat ook de beste oplossing is. Zo uniek zijn onze processen nu ook weer niet."

Ruimte voor nuance

Toch vraagt zaakgericht werken hier en daar wel om wat nuances, gaat Theo verder. "Denk bijvoorbeeld aan de wijze waarop je de woningtoewijzing regelt en de afspraken die de corporatie hierover heeft gemaakt met instanties als de gemeente. Die zorgen ervoor dat niet ieder proces identiek is, maar zulke kleine verschillen kun je prima kwijt in ViewPoint. Het gros van de inrichting kun je dus gewoon via de best practice neerzetten."

Andere kijk

Tegelijkertijd bij de inrichting van zaakgericht werken heeft WBO Wonen verschillende nieuwe werknemers aangetrokken. Een toevallige samenloop van omstandigheden, zegt Theo: "We hebben geen nieuwe medewerkers aangetrokken omdat we onze processen wilden optimaliseren, maar het heeft onbedoeld wel een positief effect. Nieuwe medewerkers hebben een andere kijk op hoe de processen zijn ingericht. Bij het herinrichten van de processen kunnen zij daarom goede input leveren. Met medewerkers die al wat langer in dienst zijn bestaat het risico dat ze zich blind staren op de stappen in een proces, omdat ze deze altijd al zo gewend zijn."

Rust

"Aan de andere kant wil je als organisatie niet altijd in beweging zijn, en rust op de werkvloer hebben," gaat Theo verder. "We proberen daarom dit project zo strak mogelijk te plannen en de doorlooptijd zo kort mogelijk te houden. Op die manier kunnen wij als WBO Wonen snel profiteren van de voordelen van deze nieuwe inrichting."

Incassoproces

Desondanks is WBO de komende tijd nog niet klaar met de inrichting van zaakgericht werken. "We hebben inmiddels het proces rondom het melden van overlast operationeel, en werken hard om ook het verhuurmutatieproces zaakgericht te krijgen. Daarna zullen wij kijken naar de volgende processen die wij op deze manier willen inrichten, waarbij de eerstvolgende waarschijnlijk het incassoproces zal zijn." ■

SHAREWORX 6.0

Always deliver more than expected!

Met ShareWorX 6.0, ons product voor document- en zaakmanagement, blijven wij inspelen op veranderingen. Wij betreden een nieuw tijdperk, ingegeven door state-of-the-art technologie.

Verdergaande automatisering van processen, gebruikersvriendelijkheid, eenvoudig in gebruik met aantrekkelijke en intuïtieve schermen en functies, responsive design inclusief een nieuwe geavanceerde zoek-engine én een goede performance.

ShareWorX biedt u de mogelijkheid tot centrale borging en structurering van digitale en ongestructureerde informatie. Het geeft u de tools om deze processen volledig te automatiseren: **laagdrempelig en gemakkelijk!**

Kijk voor meer informatie op www.aareon.nl.

François Claessens (Eemland Wonen): Geef medewerkers de ruimte af te wijken van vaste processen

Afgelopen zomer stond er voor het eerst in twintig jaar een nieuwe directeur-bestuurder aan het roer van **Eemland Wonen**. Deze personeelsswitch bracht onder andere de actualisatie van de koers, een nieuw portefeuilleplan én een nieuwe manier van werken met zich mee. Waarom was deze frisse wind noodzakelijk? *CorporatieGids Magazine* vroeg het aan de nieuwe directeur-bestuurder van **Eemland Wonen, François Claessens**.

Voor dat François aan de slag ging bij Eemland Wonen was hij ook actief bij De Key als Manager Strategie & Beleid en als directeur-bestuurder bij Woningbouwvereniging Hoek van Holland. "Bij beide corporaties heb ik te maken gehad met verandertrajecten," begint François. "De aanpak hangt echter af van de omstandigheden. Als er bijvoorbeeld een hoge mate van urgentie is, heb je minder ruimte om medewerkers actief te betrekken bij het nadenken over de veranderingen. Dan moet je soms in korte slagen, top down, keuzes maken en doorvoeren. Maar de voorkeur heeft het

natuurlijk om vanuit draagvlak te werken, mensen mee te nemen en ook zelf een actieve rol in het veranderproces te geven."

Matras omdraaien

François nam het stokje na twintig jaar over van de oude directeur-bestuurder. Of dat een opgemaakt bed of strak ingestopte lakens betekende, zegt hij: "Als een organisatie twintig jaar wordt aangestuurd door eenzelfde persoon, dan slijten er patronen in. Het matras af en toe omdraaien zorgt voor dynamiek in de organisatie. In de afgelopen

DE MENS OP ÉÉN!



Wij zijn Andersom. We helpen organisaties bij het zetten van de volgende stap. De mensen in een organisatie zorgen voor vooruitgang. Daarom gaan we op zoek naar individuele drijfveren, kwaliteiten en voorkeuren. Door mensen te motiveren, helpen we een organisatie vooruit.

WWW.TIJDVOORANDERSOM.NL

wosjapue
som

www.tijdvoorandersom.nl

twee decennia is de wereld enorm veranderd, en ik denk dat Eemland Wonen daarin nog mooie stappen kan maken.”

Een van die stappen die François wil maken is omtrent huurders tevredenheid. “Wij deden afgelopen jaar in de Aedes-benchmark nog niet mee op dat onderdeel, terwijl het oordeel van huurders natuurlijk erg belangrijk is. Wij scoorden vorig jaar wel erg goed op bedrijfslasten en dat is fijn, maar we willen ook weten hoe goed wij het op het gebied van huurderstevredenheid doen en kijken wat wij eventueel kunnen verbeteren.”

‘Wij’

Het matras omdraaien begon in 2018 bij het opstellen van een nieuwe koers- en portefeuilleplan. “Dat hebben wij met de hele organisatie gedaan, en daarbij zijn we ondersteund door adviesbureau Andersom. Tijdens verschillende interactieve sessies hebben medewerkers en leidinggevenden samen de aandachtspunten en ambities in de koers geformuleerd. Ik vind het namelijk essentieel dat het koersplan een levend document is waar de hele organisatie achterstaat. Als het bijvoorbeeld door het management wordt geschreven, dan is het alleen iets van hen. Door iedereen hierbij te betrekken wordt het ‘wij’ in plaats van ‘zij’.”

Ambitie

Begin dit jaar is de nieuwe koers goedgekeurd. “De organisatie werkt nu hard aan de uitgangspunten en de ambities die wij hierin hebben bepaald. Sommige onderwerpen zijn heel concreet, zoals de wens om een intensievere samenwerking met de gemeente Baarn en de huurdersraad. Andere ambities vragen wat meer tijd, zoals het verduurzamen van onze woningvoorraad.”

Waar de voorganger in 2015 in een interview met *CorporatieGids Magazine* vertelde dat de koers zich richtte op het bieden van een thuis voor kwetsbare jongeren, vertelt François dat die focus inmiddels is verlegd. “Wij zijn een woningcorporatie met een sterk lokaal karakter en dat verhoudt zich niet met een categorale keuze. Doen wij dat, dan sluiten we mensen in ons gebied uit die nergens anders naartoe kunnen. Grootstedelijke corporaties kunnen die keuzes maken omdat er meerdere corporaties actief zijn, maar dat geldt niet voor Baarn.”

Ruimte zoeken

Eemland Wonen koos daarnaast voor een nieuwe manier van werken waarbij medewerkers minder procesgebonden zijn. “Ik vind het belangrijk dat medewerkers een eigen invulling kunnen geven aan het dagelijks werk,” gaat François verder. “Natuurlijk hebben we wel kaders en procedures, maar daarbinnen kunnen medewerkers hun eigen ruimte zoeken. Dat is belangrijk voor de betrokkenheid in je werk. Hierbij moet de huurder wel het uitgangspunt blijven. Overigens moet je niet verwachten dat deze verandering van het een op het nadere moment gaat: het heeft tijd nodig om te gedijen.”

“Wanneer je medewerkers de ruimte geeft zelf invulling te geven aan hun werk, dan worden ze uitgenodigd af te wijken van vaste processen en mee te denken met de huurder,” legt François de nieuwe werkwijze uit. “Bekijk bijvoorbeeld wat de mogelijkheden zijn in plaats van af te lopen waarom iets niet kan. Het centraal stellen van de leefwereld in plaats van de systeemwereld vraagt wat voor onze organisatie, maar de huurder heeft daar uiteindelijk het meeste voordeel van.”

Portefeuilleplan

Naast de geactualiseerde koers en de nieuwe manier van werken heeft Eemland Wonen ook een nieuw portefeuilleplan opgesteld. François: “De centrale vraag hierin is om duidelijkheid te krijgen hoe wij onze wensportefeuille kunnen realiseren. Daarbij kijken we primair naar de woningmarktontwikkelingen in Baarn waar wij het grootste deel van ons bezit hebben,



en secundair naar de omliggende gemeenten waar wij ook actief zijn. Verschillende onderdelen spelen een rol zoals betaalbaarheid, beschikbaarheid, de kwaliteit van de woningen en duurzaamheid. Ten aanzien van de energetische kwaliteit van het woningbezit, willen wij in 2019 nauwer samenwerken met de gemeente Baarn en netwerkbeheerder Stedin om afspraken te maken wanneer wat gedaan wordt. We scoren nu nog een C volgens de Aedes-benchmark, en daarom willen wij het verbeteren van de energetische kwaliteit onderdeel maken van een gezamenlijke planning. Daarnaast willen wij vanaf 2020 jaarlijks een deel van ons bezit naar een NOM-woning verbeteren.”

Gemaakte stappen

Op de vraag of Eemland Wonen nu klaar is met de organisatieverandering, vertelt François: “Organisatieverandering is een continu proces waar we voortdurend mee bezig zijn. Ik ben nu bijna een jaar directeur-bestuurder bij Eemland Wonen en ben erg trots op mijn collega's en de stappen die we als individuen én organisatie hebben gemaakt. We zijn inmiddels goed op weg.” ■

UNEXUS

CONTACT SOLUTIONS

Unexus Connect

Integreert omnichannel klantcontact & applicaties naar één gebruiksvriendelijk platform:



CORPORATIE PLEIN 2019

BEDRIJFSVOERING ICT & INNOVATIEBEURS
VOOR WONINGCORPORATIES 



Ga naar www.corporatieplein.nl
voor meer informatie

26 september - Expo Houten

Wonne, de spraakgestuurde digitale corporatiemedewerker

'En we noemen haar Wonne'. De corporatiesector heeft onlangs haar eerste spraakgestuurde digitale collega mogen verwelkomen. Het is het resultaat van een samenwerking tussen Woonforte, Woonstad Rotterdam, Parteon en Rochdale.

Is Wonne het begin van verregaande robotisering van klantcommunicatie? We vroegen het **Cécile Engelsma**, manager Klantdienstverlening bij Rochdale.

"Een bot is geen mens en kan deze ook niet volledig vervangen."



Virtual agents zijn 'hot' in corporatieland. De kennissessie op CorporatiePlein vorig jaar over de proof of concept (PoC) van Suzan Knipp, manager Strategie, Vastgoedsturing & Communicatie bij Woonforte, kon rekenen op grote belangstelling. Toen stond de virtuele medewerker feitelijk nog met de mond vol tanden. Amper een half jaar later spreekt Wonne – zoals de spraakgestuurde digitale corporatiemedewerker is gedoopt – al aardig de taal van de klant.

Meerwaarde virtuele agent

Cécile, namens Rochdale lid van de werkgroep PoC, blikt terug op de totstandkoming ervan. "We wilden ervaren of een virtuele agent meerwaarde voor onze dienstverlening zou kunnen hebben. In onze zoektocht van ruim een jaar stuitten we vaak op ontwikkelaars van 'chatbots', terwijl wij juist een spraakgestuurde digitale collega zochten. Een collega die ons snel en eenvoudig via de mobiel 24/7 te bereiken maakt voor onze bewoners, met name hen die laaggeletterd zijn en niet altijd even digitaal vaardig. Uiteindelijk werd gekozen voor een partij met ervaring in het ontwikkelen van een Google-based spraakgestuurde virtuele medewerker."

Reparatieverzoeken

Om de scope van de PoC beperkt te houden, werd besloten om de top tien van reparatieverzoeken aan te houden. Dat ging niet zonder concessies, legt Cécile uit. "Woonforte en Woonstad Rotterdam hebben bijvoorbeeld het hele reparatieonderhoud uitbesteed terwijl Rochdale zestig eigen vakmannen heeft die een belangrijk deel van de reparatieverzoeken voor hun rekening nemen. Dit betekent dat in de PoC de bot niet altijd jouw eigen proces volgt. Gelet op het gezamenlijke doel was dat voor alle vier betrokken corporaties acceptabel."

Wonne's menselijke kant

De PoC kende een vrij korte doorlooptijd van drie maanden.

"De eerste twee maanden van de PoC stond Wonne nog echt in de steigers. Dit zorgde soms voor teleurstelling en maakte het uitdagend de potentie te blijven zien. In de laatste maand zijn er echter grote sprongen gemaakt, zeker als het gaat om Wonne's 'menselijke kant'. Hierbij ging het niet alleen om kennis, maar ook om empathie en tone of voice. Doel was een conversatie met Wonne zo natuurlijk mogelijk te laten verlopen, voor zover de huidige techniek dat toelaat. Het Nederlands is binnen Google pas sinds begin dit jaar beschikbaar. Taalkundig is Wonne dan ook nog lerende en haar stem klinkt 'robotisch'. Dit laatste zouden we overigens niet anders willen. We vinden het wel zo netjes om onze bewoners te laten weten dat zij met een digitale medewerker praten om verwarring en irritatie te voorkomen. Een bot is immers geen mens en kan deze ook niet volledig vervangen."

Functioneringsgesprekken

Wonne is nog niet zover om live in te worden gezet, vervolgt Cécile. "Daar zijn nog wel wat 'functioneringsgesprekken' voor nodig. Zo verstaat Wonne je niet altijd en reageert zij soms wat traag. In de basis kan ze wel omgaan met accenten, bij Parteon hebben ze getest met het Zwaans accent en dat ging goed. Ook hebben we geleerd dat Wonne het best in korte zinnen kan praten. Bij lange zinnen klinkt ze echt té robotachtig en praat ze bovendien vrij snel. Voor een goede klantbeleving moet dat anders. Onze eerste ervaringen zijn zeker positief. Binnen het gestelde kader kan Wonne een goed lopend gesprek faciliteren én de juiste oplossing bieden."

Werkdag

Op de vraag hoe een gemiddelde werkdag van Wonne eruit ziet, zegt Cécile: "Wonne kan je helpen als bijvoorbeeld je dak lekt, je riool verstopt is, je cv niet werkt of je kraan stuk is. Zij kijkt eerst wie je bent om vervolgens de klantvraag helder te krijgen. Om vast te stellen of je reparatieverzoek legitiem

is checkt ze serviceabbonementen en garantiebepalingen. Ter ondersteuning van de dialoog en dienstverlening biedt Wonne ook documenten en beeldmateriaal aan zoals klusvideo's. Natuurlijk kan ze ook een afspraak ter reparatie met je maken, je dirigeren naar de dichtstbijzijnde aanbieder van diensten en je waar nodig in contact brengen met een eerste lijns live collega."

Wonne als coach

Ze vervolgt: "Wonne kan bij frequent voorkomende klantvragen repeterende handelingen van medewerkers afvangen en zo zorgen van kortere wachttijden en meer tijd voor het oplossen van complexe klantvragen. In de toekomst zouden we Wonne ook als coach kunnen inzetten ter ondersteuning van onze klantcontact medewerkers, om bijvoorbeeld mee te luisteren en kennis aan te dragen en/of suggesties te bieden ter verbetering van het klantcontact."

Onvolwassen

Wonne – of beter gezegd de techniek – zal daarvoor nog meer volwassen moeten worden, zegt Cécile. "Voor ontwikkeling van een digitale collega die alle woonvragen kan beantwoorden is de techniek nog niet volwassen genoeg. Een bot die het gehele scala aan klantvragen kan afhandelen lijkt op dit moment een stap te ver qua beheer en inrichting. Echter, toegepast op één aandachtsgebied zoals het reparatieverzoek, kan het zeker een goede toevoeging zijn op de bestaande communicatiekanalen en klantcontactmedewerkers ondersteunen. Gelet op de snelle ontwikkelingen op dit vlak is het wellicht zelfs raadzaam hier al een begin mee te maken."

Mooiste leerpunt

Cécile is tevreden met de opgedane ervaring in de PoC. "Als corporaties hebben we veel kennis opgedaan over artificial intelligence en wat er allemaal komt kijken bij het ontwerpen van een virtuele medewerker. Aangezien we als vier corporaties nog nooit met elkaar hadden samengewerkt en zeker niet aan een dergelijk project, was het in het begin best spannend. Blijven we gedurende het project één zienswijze behouden, lukt het om daar waar nodig de individuele mening opzij te schuiven ten gunste van het collectief? Uiteindelijk bleek dit helemaal geen issue en is er nauwelijks een beroep gedaan op de stuurgroep om harde noten te kraken. Het besef dat we als corporaties onderling heel goed in staat zijn de handen ineen te slaan ter verbetering van ons presteren is misschien wel het mooiste leerpunt."

Smaak van succes

Het succes van de PoC smaakt naar meer, beaamt Cécile. "Binnen Rochdale voeren we momenteel het gesprek over eventuele vervolgstappen. Een optie is doorontwikkeling naar een Minimal Viable Product. Bewoners zouden hiermee vervolgens kunnen testen. Hun mening is essentieel. In de PoC hebben klantcontactmedewerkers van de vier corporaties – mede omwille van tijd – het testen verzorgd. Dit was intern ook goed voor het draagvlak. Is dit echter al het moment om door te pakken, is hiervoor binnen onze drukke projectkalender nu ruimte en tijd? En zo ja, in welke vorm en samenstelling pakken we door? Deze vragen kunnen we niet aan Wonne voorleggen, die zullen we de komende maanden zelf moeten beantwoorden." ■



Foto: Winand Stut

PoC-leden Suzan Knipp, manager Strategie, Vastgoedsturing & Communicatie bij Woonforte en Brecht den Ouden, business consultant Digitale Innovatie en Transformatie bij Woonstad Rotterdam over de samenwerking:

"De PoC heeft aangetoond dat samenwerken van corporaties loont," zegt Suzan. "Het is duur om een virtuele medewerker te maken. Voor middelgrote en zeker voor kleinere corporaties is de business case nu nog lastig sluitend te krijgen. Samenwerking met andere corporaties is daarom noodzakelijk, ook al verschillen we in hoe we dingen doen. We gaan nu onderzoeken of we 80 procent overeenkomst halen, dan is het mogelijk om de ontwikkeling gezamenlijk verder op te pakken."

"Dit traject heeft ons onder andere geleerd dat er heel veel data nodig is om te komen tot een werkbare chatbot

een natuurlijke dialoog," blikt Brecht terug. "De PoC heeft ervoor gezorgd dat de nieuwsgierigheid naar een chatbot voor Woonstad Rotterdam alleen maar is toegenomen. Ook wij gaan onderzoeken wat hier de mogelijkheden voor zijn."



Foto: Woonstad Rotterdam



Woningcorporaties: startmotor van het klimaatbeleid

In het Klimaatakkoord heeft het Kabinet aan woningcorporaties een belangrijke rol toebedeeld als startmotor van het klimaatbeleid. Voor de gemeenten heeft het Kabinet in het klimaatbeleid een coördinerende rol in petto. Zij worden geacht een Transitievisie Warmte op te stellen, te participeren in een Regionale Energie Strategie en een wijkgerichte aanpak te organiseren.

Wijkgerichte aanpak

In de meeste wijken staan niet alleen corporatiewoningen, maar ook woningen van bewoner-eigenaren, verenigingen van eigenaren of commerciële verhuurders en ook andere gebouwen dan woningen, zoals scholen, winkels en kantoren. Het ligt dus voor de hand dat woningcorporaties niet alleen hun eigen bezit aanpakken, maar ook een coördinerende rol spelen bij de aanpak van woningen, andere gebouwen in de wijk en de woonomgeving, zoals destijds in de stadsvernieuwing en de stedelijke vernieuwing gebeurde.

Energietransitie koopwoningen en particuliere huurwoningen

Corporaties hebben slechts 30 procent van de hele woningvoorraad in hun bezit. De grootste sector is die van het eigenwoningbezit: ongeveer 60 procent van de woningvoorraad. De grote opgave in deze sector is hoe tot een collectieve aanpak en tot enige schaalvergroting kan worden gekomen. De commerciële huursector is in Nederland het kleinst: circa 10 procent. Hier is de aanpak van de energietransitie vermoedelijk het lastigst. Particuliere verhuurders hebben veelal de neiging hun bezit te verkopen als de energieproblemen zich opstapelen.

Aedes-raming

Aedes heeft een raming opgesteld van de kosten die een klimaataanpak van het corporatiebezit vergt. Het zou om een bedrag van 108 miljard euro gaan: 70 procent bouwkundige- en isolatiekosten en 30 procent kosten van de transitie van fossiele naar hernieuwbare energie. In het corporatiebezit zijn recentelijk al heel wat renovatie-activiteiten ondernomen.

Een belangrijk minpunt van hoge isolatiekosten is dat er rebound-effecten optreden: door bewonersgedrag daalt het energiegebruik minder snel dan technisch is becijferd. Met name de dure nul-op-de-meteraanpak blijkt naar verhouding weinig kosteneffectief te zijn. De energietransitie van fossiel naar hernieuwbaar zou centraal moeten staan.

Contra-indicaties rol corporaties als startmotor

Het is een positief idee om het organiserend vermogen van corporaties in te zetten. Tegen een rol van woningcorporaties als startmotor pleiten de tekortschietende investeringspotenties van vele woningcorporaties, goeddeels door de introductie van de verhuurderheffing in 2013. Volledige afschaffing van de verhuurderheffing is een eerste voorwaarde waaraan zou moeten worden voldaan. De beoogde rol van de corporaties wordt verder gecompliceerd door de relatief lage huishoudeninkomens (waardoor daar al gauw betalingsproblemen ontstaan) en de relatief goede energieprestaties van corporatiewoningen.

Bij het realiseren van de startmotorfunctie in het klimaatbeleid hebben de woningcorporaties al met al heel wat stof om over na te denken. Een realistisch verwachtingenmanagement is geen overbodige luxe.

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



Wij helpen woningcorporaties excelleren in hun klantdienstverlening

SaaS-software voor:

- Klantenservice & zelfservice voor huurders
- Woonruimtebemiddeling

zig.nl/demo

Zig

QVISION

+

 embrace

+

malengo.

+

 Umbrella

=

 embrace

The Human Cloud

WOONRUIMTEBEMIDDELING | KLANTCONTACTCENTER
KLANTPORTAAL | KENNISBANK | SOCIAL INTRANET

www.embracecloud.nl